

Pusat iPCX

Tiada lagi penantian panggilan pelanggan

Oleh KHAIRUNNISA SULAIMAN

"HELLO..!
Selamat petang.
Tekan satu untuk Bahasa

Melayu or press two for English...."
Inilah ungkapan yang biasa didengar apabila kita menelefon bagi mendapatkan perkhidmatan daripada sesebuah syarikat.

Tentu sekali sebagai pelanggan kita tidak mempunyai masa untuk mendengar segala rakaman mesin yang membosankan tersebut kerana kita hanya ingin terus bercakap dengan mana-mana pihak yang berkenaan.

Kini perkhidmatan komunikasi pelanggan semakin popular dan telah dijadikan sebagai komponen penting bagi meningkatkan lagi sesebuah perniagaan.

Pelanggan yang menggunakan perkhidmatan berkenaan juga pasti merasa gembira atas layanan yang diberikan kerana mahu mendapatkan perkhidmatan yang lebih mesra, cepat dan tepat.

Bagaimanapun apabila terlalu banyak panggilan yang diterima, tentu saja talian akan menjadi sesak dan pelanggan tidak dapat dilayan dengan sempurna.

Baru-baru ini sebuah syarikat pembangunan rumusan komunikasi, Envov Asia melancarkan sebuah pusat komunikasi pelanggan di Eropah yang dinamakan iPCX.

Ketua Pegawai Eksekutif Envov Asia, Rodney Yap berkata, menggunakan iPCX semua panggilan akan dipilih dan disambungkan kepada agen atau penerima tertentu.



SISTEM telefon Interaktif menjadi pilihan masa kini bagi mengurangkan pergantungan kepada operator biasa. - Gambar hiasan.

Jika agen yang diperlukan tiada di talian, iPCX akan menyambungkan panggilan secara automatik kepada agen berkaitan yang lain atau meninggalkan nombor bagi panggilan semula.

"iPCX lebih mudah, murah dan ringkas kerana semua aplikasi seperti PBX, ACD, IVR dan semua yang berkaitan dengan komunikasi berada dalam satu ruang yang sama.

Bersepadu

"Ini merupakan satu rumusan yang terdapat dalam satu kotak atau bersepadu dengan menawarkan teknologi analog atau digital sebagai pusat komunikasi," katanya semasa majlis taklimat kepada pemberita mengenai Envov di Kuala Lumpur, baru-baru ini.

Bagi menjayakannya, Envov Asia telah menandatangani perjanjian sebagai rakan kongsi dengan sebuah pembekal rumusan antarabangsa yang berpangkalan di Switzerland.

Perkhidmatan komunikasi iPCX disasarkan kepada pusat komunikasi bagi industri kecil dan sederhana sehingga yang lebih tinggi seperti dalam bidang farmaseutikal, pengedaran, pembuatan, kesihatan dan industri perbankan.

"Ketika persaingan dalam bidang perniagaan, perkhidmatan komunikasi pelanggan bercambah sebagai faktor utama yang bakal memberi kejayaan kepada syarikat.

"Justeru itu, semakin banyak organisasi menyedari kepentingan pusat panggilan dan komunikasi sebagai faktor menjadikan perkhidmatan pelanggan lebih

berkualiti," kata Yap.

Berdasarkan kepada analisis Datamonitor, pusat panggilan dan perhubungan dijangka tumbuh sekitar 24 peratus menjelang 2008.

Yap percaya perkongsian dengan Ascom memberikan banyak kelebihan kepada kebanyakan negara selain daripada industri pusat perkhidmatan komunikasi yang akan memberikan faedah kepada pasaran iPCX.

iPCX yang dibina oleh pakar tempatan dan infrastruktur Envov Asia, manakala Pusat Perhubungan iPCX adalah pusat perhubungan yang direka dan dibina di atas landasan komunikasi.

Pusat Hubungan iPCX dibina dalam landasan pembangunan komunikasi yang fleksibel dan sangat berkuasa dinamakan Envov Studio.

Pembangunan platform tersebut menggunakan antara muka pengguna grafik (GUT) berasaskan kepada pembangunan landasan yang membenarkan rekaan aplikasi mesej multimedia tanpa menulis sepele perkataan.

Ini membolehkan pelanggan mendapatkan teknologi, peralatan dan standard baru tanpa perlu membeli peralatan tambahan yang berharga mahal.

iPCX boleh digunakan lebih cepat, kurang gangguan terhadap proses perniagaan dan cepat mendapat pulangan.

"Ascom memasuki perkongsian dengan Envov Asia kerana kami percaya dengan potensi iPCX," kata Yap.

Ascom merupakan pembekal penyelesaian antarabangsa bagi sistem telekomunikasi dan suara serta sektor data komunikasi.

Ia mempunyai signifikans dalam 22 negara seluruh negara dan syarikat di Eropah merupakan terbesar buat masa sekarang.