



Unifying the
world's most:

Reliable ACDs
Trusted Dialers
In-demand WFM
+
Aspect = Insight[®]

Aspect
Contact Center Solutions

LEARN MORE[®]

11th October 2006

แนสคอมมั่นใจข้อมูลคอนแทกเซ็นเตอร์อินเดียไม่รั่ว

สมาคมอุตสาหกรรมคอนแทกเซ็นเตอร์อินเดียหรือ แนสคอม

ได้กลับสถานีโทรทัศน์อังกฤษที่นำเสนอเรื่องราวตีแผ่กรณีเจ้าหน้าที่คอนแทกเซ็นเตอร์ชาวอินเดียแอบขายข้อมูลส่วนตัวลูกค้า

โดยเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมาสถานีช่อง 4

อังกฤษได้แพร่ภาพสารคดีที่แสดงให้เห็นวิธีที่พนักงานคอนแทกเซ็นเตอร์ฯ โหมข้อมูลลูกค้าลับพันรายไปขายด้วยราคาเพียงแค่ 15 เหรียญสหรัฐ ซึ่งทำให้นายศิราน คาร์นิก ประธานแนสคอม ได้ออกมาโต้กลับว่า “ความปลอดภัยของข้อมูลคือสิ่งที่ทางบริษัทคำนึงถึงมากที่สุด”

นายคาร์นิกอ้างว่า จากการสืบสวนคอนแทกเซ็นเตอร์ของอินเดียเมื่อเร็ว ๆ นี้โดยสถาบันที่ขึ้นชื่อของอังกฤษพบว่า

ระดับการรักษาความลับข้อมูลลูกค้าในอินเดียอยู่ในระดับที่เท่ากับในอังกฤษ

ทางแนสคอมกล่าวว่าตำรวจอินเดียกำลังทำการสืบสวนเรื่องราวที่นำไปแพร่ภาพออกอากาศในรายการชื่อ Dispatches ของสถานีช่อง 4 อังกฤษ

“ทางเราซีเรียสมากกับเนื้อหาที่ก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าว” นายคาร์นิกกล่าว

“เราไม่ได้ลดความสำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลงเลยแม้แต่น้อยแม้จะไม่มีเนื้อหาที่ชี้ว่าลูกค้าได้รับความเสียหายจากการที่ข้อมูลรั่วไหลก็ตาม”

ไชน่าเทลคอมร่วมมือแปซิฟิกเนตยกมาตรฐานเทคโนโลยี

ไชน่าเทลคอมเซ็นสัญญาร่วมกับแปซิฟิกเนตฮ่องกงเพื่อให้บริการด้านอาร์ซีเอ็มและฝึกอบรมด้านคอนแทกเซ็นเตอร์ให้กับสาขาใหม่ที่เมืองหนิงโบ

ภายใต้สัญญาดังกล่าวแปซิฟิกเนตจะช่วยพัฒนาการบริการด้านซีอาร์เอ็มและการจัดการด้านเทลมาร์เก็ตติ้งให้กับคอนแทกเซ็นเตอร์ของไชน่าเทลคอมที่มีชื่อ 10000 อินฟอรม์ชั่นฮอตไลน์ โดยนาย เรน เซียะ ลี หัวหน้าศูนย์สาขาหนิงโบกล่าวว่า

ระบบการทำงานโดยทั่วไปของศูนย์ซึ่งรวมถึงเทลมาร์เก็ตติ้งและการบริการด้านอาร์ซีเอ็มมีการพัฒนาขึ้นหลังจากที่มีการทำสัญญากัน

นายวิกเตอร์ ท่อง ประธานแปซิฟิกเนตกล่าวว่าคอนแทกเซ็นเตอร์แบบซีอาร์เอ็มนับเป็นข้อได้เปรียบของผู้นำทางการตลาดในจีน

“ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตหรือให้การบริการ บริษัทคุณจำเป็นต้องนำระบบซีอาร์เอ็มมาให้บริการลูกค้าเพื่อก้าวเป็นผู้นำในตลาด”



ไอบีเอ็มเตรียมขยายธุรกิจใหญ่ในฟิลิปปินส์

มีรายงานว่าบริษัทด้านไอทียักษ์ใหญ่ ไอบีเอ็ม วางแผนเพิ่มจำนวนงานถึง 15,000 ตำแหน่งในสี่สาขาบริษัทในฟิลิปปินส์ซึ่งรวมถึงคอนแทกเซ็นเตอร์ด้วย

นางแอนนา โรเกซซา ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ไอบีเอ็มฟิลิปปินส์กล่าวกับผู้สื่อข่าวว่า ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานประมาณ 5,000 คนในฟิลิปปินส์เพิ่มขึ้นจากปี 2004 ซึ่งมีจำนวนพนักงานแค่ 500 คน ทางไอบีเอ็มได้กระจายการปฏิบัติงานบีพีโอและคอนแทกเซ็นเตอร์อย่างมีชั้นเชิง “มันเป็นอุตสาหกรรมใหม่จริงๆ” นางโรเกซซากล่าวถึงการเข้ามาลงทุนของไอบีเอ็ม “ไอบีเอ็มกำลังเร่งสร้างฐานลูกค้าในวงกว้าง”

นางโรเกซซากล่าว จำนวนงานที่จะเพิ่มเข้ามายังไม่แน่ชัด โดยจะวัดจากอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้เธอยังปฏิเสธที่จะระบุช่วงเวลาที่น่าจะชัดเจนในการขยายแรงงาน

เกาหลีใต้เปิดสายฮอตไลน์ทางแพทย์ช่วยกรณีฉุกเฉินช่วงวันหยุด

กระทรวงอนามัยและสวัสดิการเกาหลีใต้จะตั้งคอนแทกเซ็นเตอร์เพื่อการแพทย์ที่ทำการเฉพาะวันหยุดหสัปดาห์ถึงวันอาทิตย์เพื่อช่วยเหลือเหตุการณ์ฉุกเฉินในช่วงวันหยุดชุก

ศูนย์แห่งนี้จะเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมงและสามารถหาโรงพยาบาลหรือหน่วยแพทย์ให้กับผู้ป่วยได้ถึง 430 แห่งทั่วประเทศในกรณีฉุกเฉิน โทรศัพท์บ้านทั่วไปสามารถหมุนเบอร์ 1339 ในขณะที่โทรศัพท์มือถือต้องกรหัสในพื้นที่ก่อน

ในช่วงวันหยุดชุกซึ่งเทียบเท่ากับช่วง แดงส์กีฟวิง ชาวเกาหลีใต้จะเดินทางไปทั่วประเทศเพื่อเยี่ยมครอบครัวและผองเพื่อน จากรายงานของกรมตำรวจเกาหลีใต้คาดว่าคนราว 6.5 ล้านจะเดินทางโดยรถยนต์ รถไฟและเครื่องบินในช่วงวันที่ 3-8 ตุลาคม