

## รายงานคณะกรรมการบริหาร

### เรียน ผู้ถือหุ้น

ในระหว่างปี 2560 เราได้เห็นความเคลื่อนไหวทางเทคโนโลยีที่ขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ โดยภาพรวม ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการกระตุ้นการพัฒนาในภาคส่วนต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ

ธุรกิจ Contact Center ก็เช่นเดียวกัน ในปีที่ผ่านมามีมูลค่าตลาดคงที่ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีที่มีราคาถูกลงมาใช้แทนทดแทน แม้ว่ารายได้ของบริษัทโดยรวมในปี 2560 จะลดลง เนื่องจากสถานะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของกลุ่มและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ นอกจากนี้บริษัทมีการลงทุนขยายสาขาไปยังต่างจังหวัด รวมถึงมีการลงทุนพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ความท้าทายทางด้านเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แม้ว่ารายได้ของบริษัทจะมีอัตราส่วนเติบโตลดลง แต่เราได้วางแผนในการพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการบุคลากร และอัตรากำลังให้สอดคล้องกับ Digitalization และพัฒนาความรู้เรื่อง Digital Service ให้พนักงาน เพื่อเสนอบริการที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที เพื่อมุ่งสู่ความเป็น Total Customer Interaction Management Solutions ดังจะเห็นได้จากการต่อยอดการให้บริการ เช่น

- 1.ด้านผลิตภัณฑ์ Digital Solution เช่น AI, Chat bot ที่สามารถนำมาใช้ได้หลาย Platform เช่น Line, Facebook Messenger เป็นต้น ซึ่งจะช่วยรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2.ด้านการขาย และการตลาด เราเน้นเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าที่มีการเติบโตสูง เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจการเงินการธนาคาร และธุรกิจประกันภัย เพื่อรองรับแนวโน้มการเติบโตขึ้นของสังคมในปัจจุบัน ด้านที่อยู่อาศัย การอุปโภคบริโภค ด้านการเงิน และความใส่ใจในเรื่องสุขภาพ
3. ทดสอบตลาดกลุ่มธุรกิจใหม่ ที่มีการเติบโตสูง

บริษัทมิได้คำนึงถึงเป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่บริษัทยังคงดำเนินงานไปพร้อมกับการสร้างความพร้อมให้กับพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2560 บริษัทได้รับรางวัลดีเด่นทางการขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดและความเป็นผู้นำในธุรกิจ และเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตในอนาคต จากธุรกิจ Digital Contact Center ในปัจจุบัน และบริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นต่อการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)

ประธานกรรมการบริหาร