

## สารจากคณะกรรมการบริหาร

ปี 2559 นับเป็นปีที่สำคัญของบริษัท วันทูวันคอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) อีกปีหนึ่ง เนื่องจากภาพรวมทางเศรษฐกิจของประเทศไทยยังอยู่ในภาวะชะลอตัว ถึงแม้จะเห็นการฟื้นตัวอยู่บ้างก็เป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป อุตสาหกรรมภาคบริการ Contact Center มีการคาดการณ์การเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 ต่อปี จากมูลค่าตลาด 4,000 ล้านบาท ในขณะที่รายได้รวมของบริษัทลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2558 ที่ผ่านมา แต่บริษัทยังคงรักษาระดับกำไรสุทธิไว้ได้เป็นที่น่าพอใจ โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 25 หรือ 17 ล้านบาท ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการการลงทุนด้านระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

อย่างไรก็ตามการที่รายได้ของบริษัทมีการเติบโตลดลงจากปีที่ผ่านมา นั้น มิได้หมายความว่าบริษัทได้หยุดพัฒนาสินค้าและบริการลง ในทางกลับกันบริษัทได้ทำการพัฒนาสินค้าที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการบริการลูกค้า เพื่อสร้างฐานรายได้ที่เติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต และด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคดิจิทัล ในปี 2559 ที่ผ่านมามีการพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลโดยพัฒนาระบบ Contact Center ให้มีบริการแบบ non-voice ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงช่องทางสำคัญที่ได้รับความนิยมจากลูกค้าอย่าง Social Media ด้วย โดยในปี 2559 บริษัทมีการดำเนินการใน 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

### 1. ผลិតภัณฑ์และบริการ

- พัฒนาซอฟต์แวร์ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับช่องทางการติดต่อแบบหลากหลาย (Omni-channel) ภายใต้แบรนด์ Social One โดยเน้นช่องทางการติดต่อ Social Media เช่น Facebook, Line, Web และช่องทาง Social อื่น ๆ
- พัฒนาระบบ Chatbot เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในระบบลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรองรับการบริการลูกค้าที่รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น
- ขยายบริการแบบ Voice เป็น Non-voice service ในทุกช่องทาง

### 2. ด้านการขายและการตลาด

- เจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ในกลุ่มลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น และมุ่งเน้นการบริการแบบ Revenue Center แทนการเป็น Customer Service Center
- ขยายฐานลูกค้ารายใหม่ในประเทศกัมพูชา และศึกษาข้อมูลตลาดอื่นๆ ภายในประเทศ CLMV เพื่อพิจารณาโอกาสทางการตลาดที่มีศักยภาพในอนาคต

บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาระดับคุณภาพในการให้บริการบนพื้นฐานการทำงานที่มีความสุขของพนักงาน ตลอดจนมุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และร่วมมือกับพันธมิตรทางการค้าที่มีศักยภาพ และมีเป้าหมายร่วมกันในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าด้วยการบริหารงานบนหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)

ประธานกรรมการบริหาร