

รายงานคณะกรรมการบริหาร

ตลอดปีที่ผ่านมาทุกภาคธุรกิจมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทุกธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับธุรกิจเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี ธุรกิจ Contact Center ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องปรับตัวตามกระแสเทคโนโลยี การให้บริการข้อมูลในช่องทางเสียงเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอกับการให้บริการในยุคดิจิทัลอีกแล้ว บริษัทยังคงมุ่งพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้บริษัทพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ดังนี้

- “ChatOne” เป็นระบบการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการโต้ตอบกับผู้ใช้บริการอัตโนมัติผ่านทั้งระบบเสียง และข้อความผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger
- “นุชบา” เป็นระบบพนักงานต้อนรับที่ได้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาได้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล
- “Job matching” เป็นระบบการค้นหาสายงานอัตโนมัติ เป็น Platform ในการวิเคราะห์บุคลิกภาพ ความถนัด และจิตวิทยาของผู้สมัครงานด้วยแบบทดสอบ และใช้ machine learning ในการวิเคราะห์หาความใกล้เคียงของผู้สมัครกับตำแหน่งงานขององค์กร
- “Recommender system” เป็นระบบการประมวลผลพฤติกรรมของลูกค้าผ่านช่องทางการใช้งานของ mobile application และ website เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่คาดว่าจะตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

การร่วมมือกับพันธมิตรเป็นอีกช่องทางในการขยายธุรกิจของบริษัท โดยในปี 2561 บริษัทร่วมมือกับพันธมิตรทั้งในประเทศและต่างประเทศที่สามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน ได้แก่

- **LINE Company (Thailand) Limited** เป็นการทำงานร่วมกันระหว่าง Contact Center และฟังก์ชัน LINE Customer Connect โดยลูกค้าสามารถใช้ LINE โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนาสาย
- **HANKOOK Corporation** เป็นผู้นำในธุรกิจ Business Process Outsourcing และ Contact Center ครบวงจรในประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งเป็นความร่วมมือเพื่อที่จะขยายฐานลูกค้า ตลอดจนการแลกเปลี่ยนแนวความคิดการบริหารงาน การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆที่นำมาให้บริการ Contact Center

นอกจากบริษัทจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัลแล้ว ยังให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อรักษาฐานลูกค้า บริษัทมิได้คำนึงถึงเป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว บริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นต่อการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)

ประธานกรรมการบริหาร