

## รายงานคณะกรรมการบริหาร

ในปีที่ผ่านมาทุกธุรกิจอยู่ในภาวะของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่มี การนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจเพื่อสามารถให้บริการได้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น เช่นเดียวกับธุรกิจ contact center ปัจจุบันการให้บริการ contact center ได้ปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการกระจายไปสู่ช่องทางอื่นๆ ที่เข้ามามีบทบาทกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคมากขึ้น เช่น facebook, chatbot, voicebot และ AI ทั้งนี้บริษัทได้ดำเนินการทำ Digital Transformation ธุรกิจของบริษัทโดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

ตลอดปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัท วันทูวัน ได้พัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทั้งบริการ chatbot และ voicebot ที่พัฒนาเพื่อรองรับการให้บริการ contact center ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทแล้ว กลุ่มบริษัท วันทูวัน ยังพัฒนา แพลตฟอร์ม และ mobile application ที่สามารถช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองพฤติกรรมของ ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ได้ดังนี้

- “ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย” ซึ่งเป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตาม เกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย และมีการประมวลผล ตลอดจนมีการให้คะแนนความพึงพอใจเพื่อปรับปรุง และ พัฒนาการการทำงานต่อไป
- “mobile application help desk” เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการ ทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการ ที่เหมาะกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- “Be your guide” แพลตฟอร์มที่นำเที่ยวเสมือนจริงที่สามารถใช้ผ่านทั้งแอปพลิเคชันบนมือถือ และคอมพิวเตอร์ Be your guide จะช่วยเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบใหม่เสมือนมีมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลสถานที่ต่างๆ บอกเล่าเรื่องราวผ่านเทคโนโลยีภาพ เสียง และ AR

นอกจากบริษัทจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับการดำเนินการ ให้บริการโดยคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และคำนึงถึงการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ ได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า นอกจากนี้บริษัทมิได้คำนึงถึง เป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว บริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นต่อการดำเนินงานตามหลัก บรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)

ประธานกรรมการบริหาร