

สารจาก คณะกรรมการบริษัท



ในปี 2562 เทคโนโลยียังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อที่ชัดเจนกับธุรกิจที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทุกอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบจาก digital disruption ซึ่งไม่ได้กระทบกับภาคธุรกิจเท่านั้น แม้แต่ภาคการศึกษา ภาคการผลิต หรือ ภาคการเงินก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ทุกภาคธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยจัดการกับภาวะ digital disruption หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นให้ทันเวลา

ธุรกิจ contact center เป็นอีกธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจาก digital disruption บริษัทยังคงพัฒนาสินค้า และบริการที่เป็นดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาเพื่อปรับเปลี่ยนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล และเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน บริษัทพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพบริการ chatbot และ voicebot เพื่อรองรับการให้บริการ contact center ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท นอกจากนี้บริษัทได้พัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เช่น พัฒนา machine learning สำหรับระบบตรวจสอบภาพการจัดเรียงสินค้า และประมวลผลด้วยภาพถ่าย และบริการ mobile application help desk ที่สามารถให้บริการควบคู่ไปกับบริการ contact center ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานบริการในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน

ตลอดปีที่ผ่านมาคณะกรรมการบริษัทได้ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม และพิจารณานำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยในปี 2562 บริษัทมีระดับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการอยู่ที่ระดับดีเลิศติดต่อกัน 4 ปีซ้อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบริษัทได้กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และนโยบายของบริษัทด้วยความโปร่งใส โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบและรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการดำเนินธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน



(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท