

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ” หรือ “OTO”) จัดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วเริ่มแรก 20.0 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วเป็น 100.0 ล้านบาท บริษัทฯมีสถานะเป็นบริษัทย่อยของ บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”) เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารครบวงจร (Fully Contact Center Management Service) ให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน โดยมีบริการที่หลากหลายด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัยและบริหารงานโดยทีมงานมืออาชีพภายใต้แนวคิด “ตอบสนองบริการลูกค้าทุกด้านอย่างครบวงจร” (Total Customer Management Solutions with Customized Services)

ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

ปี พ.ศ.	พัฒนาการบริษัท
ปี 2543	● จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทฯ เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 20.0 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2.0 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10.0 บาท โดยมี SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100.0
ปี 2544	● บริษัทฯ เริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
ปี 2545	● บริษัทฯ เริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
ปี 2546	● บริษัทฯ เริ่มให้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
ปี 2548	● ในเดือนพฤษภาคม บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80.0 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100.0 ล้านบาทมีจำนวนหุ้น 10.0 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10.0 บาท ● บริษัทฯ ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
ปี 2549	● บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
ปี 2550	● บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ 1) Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) 2) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) 3) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
ปี 2551	● ในเดือนตุลาคม บริษัทฯ ได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 100.0 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ ● บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ

ปี พ.ศ.	พัฒนาการบริษัท
ปี 2552	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management ● บริษัท ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) 2) Silver Winner of Best Trainer ● ในเดือนกุมภาพันธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติให้จัดตั้ง บริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด เพื่อเป็นที่ปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทฯ จะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100.0
ปี 2553	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัท ได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด แล้วเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไว้ก่อน
ปี 2554	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัท ได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิ วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
ปี 2555	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัท ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) 2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) 3) Thailand Outsourced Contact Center Vendor of the year จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านคอนแทคเซ็นเตอร์ชั้นนำของประเทศไทยที่มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและการบริหารจัดการ ● บุคลากรของบริษัทฯ ได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
ปี 2556	<ul style="list-style-type: none"> ● ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10.0 บาท เป็นหุ้นละ 1.0 บาท ● ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100.0 ล้านบาท เป็น 280.0 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180.0 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110.0 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70.0 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.0 บาท

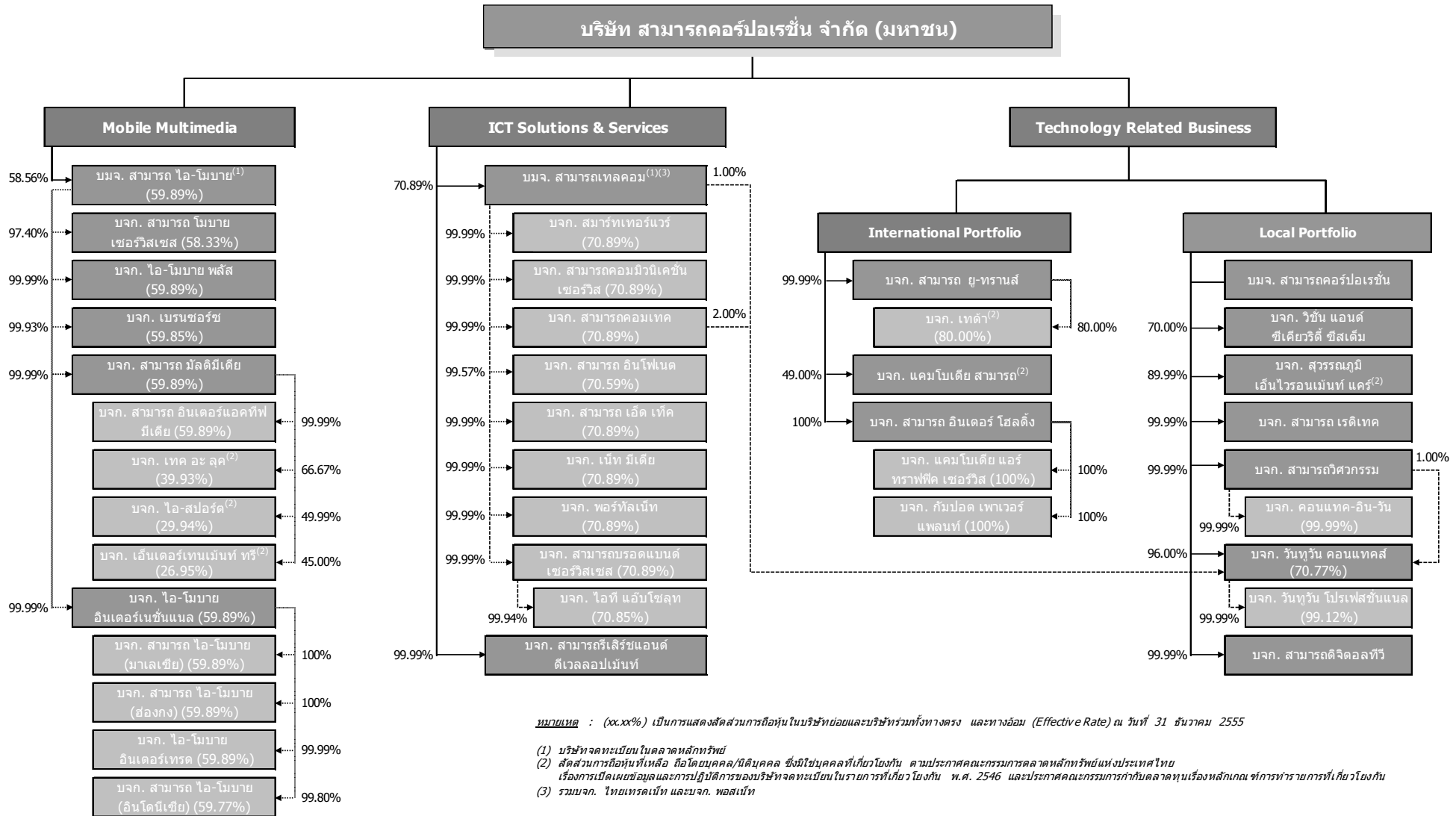
2.2 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศไทยที่ช่วยบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างครบวงจร รับประกันความพึงพอใจสูงสุด ด้วยทีมงานผู้เชี่ยวชาญระดับมืออาชีพ ที่พร้อมเอาใจใส่และดูแลเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาการให้บริการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีบริการให้เช่าอุปกรณ์ Contact Center ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด

บริษัทฯ เป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มสามารถ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 SMART ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ถือหุ้นร้อยละ 96.0 และบริษัทอื่นๆในกลุ่มสามารถถือหุ้นที่เหลืออีกร้อยละ 4.0 (โปรดดูรายชื่อผู้ถือหุ้นในส่วนที่ 2 ข้อ 8 โครงสร้างเงินทุน)

บริษัทฯ มีบริษัทย่อย 1 แห่ง คือบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด ("OTP") ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 99.9 ของทุนชำระแล้ว OTP ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2551 ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 1.0 ล้านบาทและมีทุนเรียกชำระแล้ว 0.25 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามปัจจุบัน OTP ยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด

โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ ภายหลังการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นดังนี้



บริษัทฯ มีการแบ่งธุรกิจให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. **รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services)**

ก. **บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)**

ประกอบด้วยบริการที่หลากหลาย เช่น การสำรวจข้อมูลหรือความคิดเห็นทางโทรศัพท์ (Tele-survey) การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ (Tele-sales) การติดตามข้อมูลทางโทรศัพท์ บริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมถึงรับคำติชม และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านทางโทรศัพท์ (Complaint Handling) ดูแลบริหารจัดการการตลาดต่างๆ ฯลฯ

บริษัทฯ มีการให้บริการสำหรับองค์กรที่สนใจมี Contact Center ไว้ใช้งานแต่ไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเอง โดยสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการว่าจ้างให้บริการ Outsourced Contact Center แบบเบ็ดเสร็จ โดยสามารถว่าจ้างดำเนินการให้ทั้งโครงการในระยะยาว และโครงการระยะสั้น การทำกิจกรรมพิเศษ ซึ่งมีระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งในการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) นี้ ทีมงานที่เชี่ยวชาญในทางบริหารการให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ในด้านต่างๆ จะเป็นผู้บริหารจัดการ Contact Center เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทฯ เป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software Application และ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center ของบริษัทฯ ในการให้บริการในด้านต่างๆ

ข. **บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)**

บริษัทฯ ให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

ค. **บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)**

บริษัทฯ มีการให้บริการในกรณีที่องค์กรไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบ Contact Center เอง สามารถเลือกใช้บริการระบบ Contact Center เพื่อใช้งานได้ ช่วยให้องค์กรมีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)**

บริษัทฯ ให้บริการให้คำปรึกษา บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยที่วิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center โดยเฉพาะ โดยบริษัทฯ ทำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ใน ระบบ Contact Center รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภายหลังจากการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ มีการให้บริการดูแล บำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

2.3 โครงสร้างรายได้

ประเภทการให้บริการ	ปี 2553		ปี 2554		ปี 2555		ม.ค.-มี.ค.2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center)								
ก. บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	156.09	17.52	384.24	42.38	446.45	50.19	127.76	68.33
ข. บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	165.42	18.57	236.98	26.14	136.96	15.40	24.22	12.95
ค. บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	45.91	5.15	64.74	7.14	69.67	7.83	14.22	7.61
รวมบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	367.42	41.24	685.96	75.66	653.08	73.42	166.2	88.89
2. บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)								
บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	505.69	56.78	203.86	22.49	218.79	24.59	15.43	8.25
บริการบำรุงรักษาระบบ	17.58	1.97	16.77	1.85	17.73	1.99	5.34	2.86
รวมบริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	523.27	58.75	220.63	24.34	236.52	26.58	20.77	11.11
รวมทั้งหมด	890.68	100.00	906.58	100.00	889.60	100.00	186.96	100.00

หมายเหตุ: บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service: MA) เป็นการบริการบำรุงรักษาระบบภายหลังจากการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) แต่เนื่องจากการบริการบำรุงรักษา การรายงานในงบการเงินจึงถูกจัดเป็นส่วนหนึ่งของรายได้จากการบริการ

2.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลที่ครบวงจรแก่ลูกค้าระดับภูมิภาค ซึ่งครอบคลุมถึงกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม หรือที่เรียกว่ากลุ่ม "CLMV" โดยบริษัทฯ จะนำเสนอระบบการทำงาน (Solutions) ที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้าโดยผ่านทั้งช่องทาง Contact Center หรือ การบริการลูกค้าผ่านช่องทางใหม่ๆ บริษัทฯ เชื่อว่าจากประสบการณ์การให้บริการลูกค้าของบริษัทฯ กว่า 10 ปี ผสมผสานกับระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ บริษัทฯ สามารถนำเสนอ Solutions ที่เหมาะสมกับการให้บริการลูกค้าแต่ละราย บริษัทฯ มีนโยบายเสนอทางเลือกในการบริการที่ครบวงจรเริ่มตั้งแต่การให้คำปรึกษา เพื่อค้นหาแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองต่อเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จะนำเสนอทางเลือกในการใช้บริการได้ตั้งแต่ การบริการศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility

Outsourced) การบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) และการบริการบริหารจัดการ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการในมุมมองของลูกค้ามากขึ้น

นอกเหนือไปจากนั้น ในกรณีที่ลูกค้าบางรายต้องการที่จะมีและบริหารจัดการระบบการให้บริการศูนย์ข้อมูลด้วยตนเอง บริษัทฯ ยังสามารถที่จะนำเสนอบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) เพื่อใช้ในการจัดการบริหารลูกค้าขององค์กรนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบริษัทฯ เป็นพันธมิตรที่ดี ของผู้ผลิตอุปกรณ์ และระบบ (Software) อันดับต้นๆ ของโลก

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการดูแลลูกค้าระยะยาวและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันพัฒนางานบริการที่ดีให้ประสบความสำเร็จร่วมกัน เพราะบริษัทฯ เชื่อว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัทฯ ด้วยเช่นกัน