

4. การวิจัยและพัฒนา

4.1 การวิจัยและพัฒนาในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

การวิจัยและพัฒนาถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญส่วนหนึ่งของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ ไม่มีการกำหนดงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนาไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มีการวิจัยและพัฒนาในหลายๆ ด้าน อาทิ การพัฒนาระบบงาน ด้านการขาย (Sales) และด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service) เป็นต้น รายละเอียดดังนี้

ปี 2553

1) การพัฒนาด้าน Multimedia

การพัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบโทรศัพท์ที่มีความทันสมัย ทั้งการให้บริการ Contact Center ในรูปแบบของช่องทางสื่อสาร (Media) ใหม่ๆ ที่นอกเหนือไปจากการใช้งานผ่านทางโทรศัพท์ ที่เรียกว่าระบบ Contact Center Multimedia การค้นคว้าและพัฒนาการให้บริการตามช่องทางเว็บแชท (Web Chat) อีเมล (Email) Co Browser หรือแม้แต่การบริหารสายที่ไม่ได้รับบริการให้เป็นสายที่ได้รับบริการได้ด้วย การฝากเสียงผ่านทางระบบโต้ตอบด้วยเสียง (Interactive Voice Response: IVR) และจัดส่งสายเป็นอีเมลให้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ทำให้มีการติดต่อที่ครบถ้วนและสมบูรณ์

2) การปรับปรุงงานเป็น Web Application และเน้นการทำ Telemarketing

การปรับปรุงระบบการให้บริการลูกค้า (Customer Service) จากการให้บริการด้วยรูปแบบที่ เรียกว่า Window Application ให้มาเป็น Web Application โดยการเชื่อมต่อเข้ากับระบบโทรศัพท์ เพื่อใช้งานที่เรียกว่า Softphone Application (โปรแกรมสำหรับใช้แทนโทรศัพท์ เช่นการโทรออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ไปยัง Soft Phone ด้วยกันเอง หรือไปยังโทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่) โดยขยายสายงานให้เป็น Direct Market Call Center คือ นอกเหนือจากการให้บริการด้านข้อมูลแล้ว ยังเน้น Application ในการขายสินค้าผ่านทางระบบโทรศัพท์ โดยมีการพัฒนาทั้งในส่วนของการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรออก (Outbound) ให้เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น หรือที่เรียกว่า Telemarketing

3) การจัดทำระบบ Data Entry

การบริหารจัดการงานบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ หรือ Data Entry ได้รับการพัฒนาระบบทั้งการจัดเก็บข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ให้มีความถูกต้องแม่นยำ รวมถึงสามารถตรวจสอบได้อย่างง่ายดาย

4) การศึกษาพัฒนางานกับ Cisco และศึกษางาน Social Network

บริษัทฯ ได้เพิ่มขีดความสามารถของการปฏิบัติการของศูนย์บริการข้อมูลด้วยการพัฒนาระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ร่วมกับ Cisco Unified Contact Center Solution โดยเสริมให้การทำงานของการทำงานของการให้บริการมีความสามารถในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการกระจายสายได้ดียิ่งขึ้น และสามารถรองรับการเชื่อมต่อไปยัง Social Network ได้

ปี 2554

1) *Work at Home (Hosted)*

พัฒนาการให้บริการ เพื่อรองรับการทำงานแบบ Work at Home หรือนำเทคโนโลยี Hosted มาใช้งาน คือ ลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ ในรูปแบบของการให้บริการ Contact Center เต็มรูปแบบ แต่มีเพียงคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต (Link Internet) ก็สามารถทำงานอยู่ที่บ้านได้ พร้อมฟังก์ชันการทำงานที่เรียกว่า หน้าจอแสดงสายเรียกเข้า หน้าจอในการบันทึกผลการให้บริการ หรือแม้แต่ หน้าจอของฐานข้อมูลองค์ความรู้ แนวคิดดังกล่าว เกิดขึ้นพร้อมกับวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องของการเดินทางและปัญหาที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก

2) *Disaster Recovery Site*

การพัฒนาศูนย์สำรอง หรือที่เรียกว่า Disaster Recovery Site เพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และมุ่งหวังให้ธุรกิจไม่หยุดชะงัก โดยบริษัทได้จัดทำศูนย์สำรอง โดยสามารถให้บริการทั้งระบบ Contact Center ที่ประสานเอาระบบ Telephony เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด

3) *Map Integration*

การพัฒนาโปรแกรม เพื่อตอบสนองงานในวงราชการ โดยการขยายขีดความสามารถของโปรแกรม ให้สามารถเชื่อมต่อไปยังระบบแผนที่เพื่อสามารถตรวจสอบ พื้นที่ในกรณีที่มีการแจ้งเหตุ เพื่อให้สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และทันทั่วถึง เป็นการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยและก้าวไปอีกขั้นหนึ่งของผู้ให้บริการระบบ Contact Center ในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ปี 2555

1) *Social Media*

ศึกษาและพัฒนาการให้บริการ Contact Center โดยเชื่อมโยงไปยัง Social Media ในการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และยังเป็นส่วนที่ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งนอกจากจะทำให้ได้รับความคิดเห็นทั้งที่พอใจและไม่พอใจแล้ว ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถนำคำแนะนำที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์มาปรับปรุงสินค้าและบริการของตนได้ เนื่องจากปัจจุบัน ผู้คนใช้ชีวิตประจำวันและติดต่อสื่อสารผ่านทาง Social Media มากขึ้น การปรับปรุงได้ตอบ สามารถช่วยลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นได้ดี

2) *CRM แบบ Self Service*

ปรับปรุงการจัดทำระบบ CRM Contact Center ให้มีการใช้งาน (Feature) ในการจัดทำในคอนเซป Self Service มากขึ้น คือสามารถปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการข้อมูล ตามหมวดหมู่ใหญ่และหมวดหมู่ย่อย (Case Management) ได้ แม้จะไม่ได้เป็น Programmer ก็ตาม จัดส่งเรื่องที่มีความสำคัญโดยการส่งงานไปยังบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรง ทั้งทางอีเมลและการส่งข้อความสั้น (SMS) รองรับได้หลายภาษา (Multilingual) เพื่อรองรับการขยายงานไปยังต่างประเทศได้

4.2 การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างประสิทธิภาพงานบริการบุคลากรและระบบซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ได้มีการตั้งงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนาในปี 2556 ไว้ที่ประมาณ 10 ล้านบาท เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น โดยการวิจัยถึงปัจจัยความสำเร็จในระยะยาว ซึ่งเป็นการวิจัยและพัฒนาทั้งด้านบุคลากร (Human Service) และซอฟต์แวร์ (Software Service Innovation)

ที่ผ่านมาบริษัทฯ มีแผนการพัฒนาบุคลากร โดยบริษัทฯ ได้ศึกษาถึงแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ที่ทำงานให้บริการ ทักษะ (Attitude) และการสร้างความสามารถในการเรียนรู้ (Aptitude) เพื่อให้เกิดการประยุกต์การให้บริการใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยความสำเร็จถึงร้อยละ 60 ของการขับเคลื่อนงาน บริษัทฯ จึงลงทุนศูนย์พัฒนาศักยภาพบุคลากร และหากมีเงินทุนเพิ่มเติมบริษัทฯ ต้องการที่จะพัฒนาในระยะยาวต่อไป

ส่วนซอฟต์แวร์ คิดเป็นปัจจัยความสำเร็จร้อยละ 20 ของการขับเคลื่อนงาน ที่ต้องมีนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) ทางด้านซอฟต์แวร์ เพื่อมาสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง กระบวนการหรือใช้บริการวัดจากความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ มีการลงทุนทางด้านพัฒนา Software ของตนเอง (In-House Software) เพื่อใช้ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างเฉพาะเจาะจง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยบริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนางานด้าน Contact center ในระดับ Enterprise ให้มีมาตรฐานและความปลอดภัย เหมาะสมกับธุรกิจที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และทำให้ธุรกิจของลูกค้าดีขึ้น เพราะในยุคการแข่งขันปัจจุบันการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกธุรกิจต้องคำนึงถึง

หากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมามากมาย เช่น การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง รูปแบบการให้บริการที่ไม่มีมาตรฐาน หรือการให้บริการไม่ครอบคลุม ซึ่งปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นจะนำมาซึ่งความสูญเสียที่ไม่สามารถประเมินค่าได้

ดังนั้นในปี 2556 บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนางานซอฟต์แวร์ Application ให้ตอบสนองงานธุรกิจในแต่ละประเภทของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพและใช้เวลาในการพัฒนาที่สั้นลง ซึ่งมีรายละเอียดการวิจัยพัฒนาที่คาดว่าจะดำเนินการดังนี้

- การจัดการโครงข่ายที่เพียงพอ เพื่อรองรับปริมาณสายเรียกเข้าด้วยฟังก์ชันระบบกระจายสายอัตโนมัติและระบบการจัดการลำดับคิว (Queue) ที่ชาญฉลาด และมีรูปแบบรองรับได้ทุกสถานการณ์
- ระบบกระจายสายที่ถูกต้องแม่นยำ ตามเมนูการติดต่อของลูกค้า
- ระบบบริหารจัดการข้อมูล (Content) เพื่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว
- ระบบการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผล