

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 บริษัทฯ มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของ บริษัทฯ 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 โพรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 100.0 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามปัจจุบัน OTP ยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด ● 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 เพื่อเป็นที่ปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแห่งองค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม 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"> ● บริษัทได้จัดตั้ง 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 ● <u>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</u> ● <u>เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทฯ ได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557</u>

2.2 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

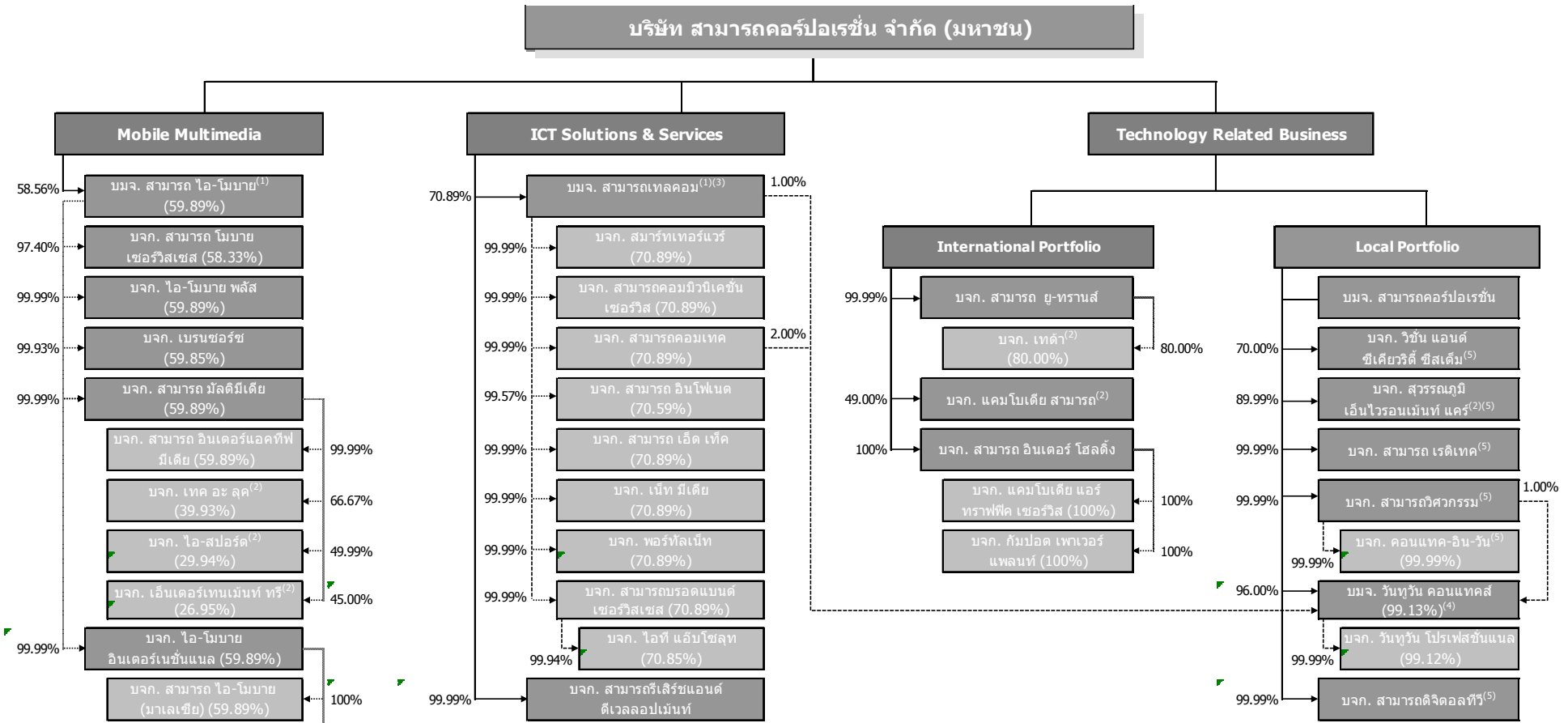
บริษัทฯ เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศไทยที่ช่วยบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างครบวงจร รับประกันความพึงพอใจสูงสุด ด้วยทีมงานผู้เชี่ยวชาญระดับมืออาชีพ ที่พร้อมเอาใจใส่และดูแลเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาการให้บริการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีบริการให้เข้าอุปกรณ์ Contact Center ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และบริการให้เข้าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด

บริษัทฯ เป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มสามารถ ณ วันที่ 31 มีนาคม 31 ธันวาคม 2556 SMART ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ถือหุ้นร้อยละ 96.0 และบริษัทอื่นๆในกลุ่มสามารถถือหุ้นที่เหลืออีกร้อยละ 4.0 (โปรดดูรายชื่อผู้ถือหุ้นในส่วนที่ 2 ข้อ 98 โครงสร้างเงินทุน) ทั้งนี้ภายใต้กลุ่มสามารถดำเนินธุรกิจระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ไม่ว่าจะเป็นในประเทศหรือต่างประเทศจะดำเนินการโดยบริษัทฯ เท่านั้น ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท SMART ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติการออกและเสนอขายหุ้นสามัญของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ต่อประชาชนเป็นครั้งแรก (IPO) โดยรายการดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบของ SMART ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 และคณะกรรมการตรวจสอบของ SMART เห็นชอบว่ารายการดังกล่าวไม่เข้าข่ายต้องพิจารณาตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน เรื่องหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ พ.ศ. 2547 เนื่องจากคำนวณขนาดรายการตามเกณฑ์มูลค่าของสินทรัพย์ที่จำหน่ายไปได้ร้อยละ 1.58 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 15.0 SMART สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ

บริษัทฯ มีบริษัทย่อย 24 แห่ง คือ บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด (“OTP”) และ บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to One (Cambodia) Company Limited)

1. บริษัท 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
2. บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (“OTOC”) เป็นบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 100.0 ของทุนชำระแล้ว ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 มีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (20 ล้านเรียลกัมพูชาหรือเทียบเท่า 155,000 บาท) และมีทุนเรียกชำระแล้ว 1,250 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 40,000 บาท) เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557

โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ ภายหลังการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นดังนี้



หมายเหตุ : (xx.xx%) เป็นการแสดงสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทรวมทั้งทางตรง และทางอ้อม (Effective Rate) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

- (1) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
- (2) สัดส่วนการถือหุ้นที่เหลือ ถือโดยบุคคล/นิติบุคคล ซึ่งมีไปบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน ตามประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน พ.ศ. 2546 และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนเรื่องหลักเกณฑ์การทำการค้าที่เกี่ยวข้องกัน
- (3) รวม บจก. ไทยเทรคเมท และ บจก. พอสเนท
- (4) SAMART จะมีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทขาดคงเหลือร้อยละ 70.77 (Effective Rate) ของทุนที่เรียกชำระแล้ว ภายหลังการเสนอขายหุ้นในครั้งนี
- (5) บริษัท วิชน แอนด ซีเดียริตี้ ซีเอสดีเอ็ม จำกัด ดำเนินธุรกิจจำหน่าย รมเหมาะติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบรักษาความปลอดภัยและระบบสื่อสารด้านภาพและเสียง ทั้งระบบที่มีสายและไร้สาย บริษัท สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเม้นท์ แคร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจบริหารจัดการขยะในพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในลักษณะครบวงจรตั้งแต่การก่อสร้างจัดหาระบบอุปกรณ์ พัฒนาระบบการจัดการขยะ การเก็บขน การคัดแยก และการกำจัดขยะ บริษัท สามารถ เรดิเทค จำกัด ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางรังสี อาทิ การให้บริการตรวจวัดรังสี การบริการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการใช้งานรังสี และการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีรังสี บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด ดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายเสาอากาศวิทยุ โทรทัศน์ และจานรับสัญญาณดาวเทียมชนิดทิชและปิ้ง รวมทั้งให้บริการระบบสื่อสารสัญญาณภาพและเสียงครบวงจร บริษัท คอนแทค-อิน-วัน จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นโรงเรียนอบรมการติดตั้งงานรับสัญญาณดาวเทียม บริษัท สามารถดิจิตอลทีวี จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการระบบโครงข่ายสื่อสารสัญญาณข้อมูลภาพและเสียง

การดำเนินธุรกิจของบริษัทต่างๆ ในกลุ่มในประเทศ (Local Portfolio) สามารถสรุปได้ดังนี้

1) บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเต็ม จำกัด

ดำเนินธุรกิจจำหน่าย—รับเหมาติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบรักษาความปลอดภัยและระบบสื่อสารด้านภาพและเสียง—ทั้งระบบที่มีสายและไร้สาย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556 มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 20.0 ล้านบาท

2) บริษัท สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเมนท์ แคร์ จำกัด

ดำเนินธุรกิจบริหารจัดการขยะในพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในลักษณะครบวงจรตั้งแต่การก่อสร้าง—จัดหา ระบบอุปกรณ์—พัฒนาระบบการจัดการขยะ—การเก็บขน—การคัดแยก—และการกำจัดขยะ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556 มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 50.0 ล้านบาท

3) บริษัท สามารถ เจริญเทคโนโลยี จำกัด

ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางรังสี—อาทิ การให้บริการตรวจวัดรังสี—การบริการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการใช้งานรังสี—และการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีรังสี ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556 มีทุนจดทะเบียน 80.0 ล้านบาท และเรียกชำระแล้ว 46.0 ล้านบาท

4) บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด

ดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายเสาอากาศวิทยุ—โทรทัศน์ และจานรับสัญญาณดาวเทียมชนิดที่บดและโปรง—รวมทั้งให้บริการระบบสื่อสารสัญญาณภาพและเสียงครบวงจร โดยมีบริษัทย่อย 1 บริษัท คือ บริษัท คอนแทค-อิน-วัน จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นโรงเรียนอบรมการติดตั้งจานรับสัญญาณดาวเทียม ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556 บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 250.0 ล้านบาท และบริษัท คอนแทค-อิน-วัน จำกัด มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 1.0 ล้านบาท

5) บริษัท สามารถดิจิทัลทีวี จำกัด

ดำเนินธุรกิจให้บริการระบบโครงข่ายสื่อสัญญาณข้อมูลภาพและเสียง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556 มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 1.0 ล้านบาท

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 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านทางโทรศัพท์ (Complaint Handling) ดูแลบริหารจัดการการตลาดต่างๆ ฯลฯ

บริษัทฯ มีการให้บริการสำหรับองค์กรที่สนใจมี Contact Center ไว้ใช้งานแต่ไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเอง โดยสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการว่าจ้างให้บริการ Outsourced Contact Center แบบเบ็ดเสร็จ โดยสามารถว่าจ้างดำเนินการให้ทั้งโครงการในระยะยาว และโครงการระยะสั้น การทำกิจกรรมพิเศษ ซึ่งมีระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งในการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) นี้ ทีมงานที่เชี่ยวชาญในงานบริหารการให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในด้านต่างๆ จะเป็นผู้บริหารจัดการ Contact Center เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทฯ เป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software Application และ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center ของบริษัทฯ ในการให้บริการในด้านต่างๆ

ข. บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)

บริษัทฯ ให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

ค. บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

บริษัทฯ มีการให้บริการในกรณีที่ต้องการไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบ 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 โดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center โดยเฉพาะ โดยบริษัทฯ ทำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ใน ระบบ Contact Center รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภายหลังจากการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ มีการให้บริการดูแลบำรุงรักษา (Maintenance Service) ระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

2.3 โครงสร้างรายได้

ประเภทการให้บริการ	ปี 2553		ปี 2554		ปี 2555		ม.ค.-มี.ค.ปี 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	493.82	72.17
ข. บริการจัดเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	165.42	18.57	236.98	26.14	136.96	15.40	51.83	7.57
ค. บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	45.94	5.15	64.74	7.14	69.67	7.83	49.69	7.26
รวมบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	367.42	41.24	685.96	75.66	653.08	73.42	595.34	87.01
2. บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)								
บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	505.69	56.78	203.86	22.49	218.79	24.59	67.59	9.88
บริการบำรุงรักษาระบบ	17.58	1.97	16.77	1.85	17.73	1.99	21.31	3.11
รวมบริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	523.27	58.75	220.63	24.34	236.52	26.58	88.91	12.99
รวมทั้งหมด	890.68	100.00	906.58	100.00	889.60	100.00	684.24	100.00

หมายเหตุ: บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service: MA) เป็นการบริการบำรุงรักษาระบบภายหลังการออกแบบ 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 มีนโยบายเสนอทางเลือกในการบริการที่ครบวงจร เริ่มตั้งแต่การให้คำปรึกษา เพื่อค้นหาแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองต่อเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จะนำเสนอทางเลือกในการให้บริการได้ตั้งแต่ การบริการศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) การบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) และการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการใช้บริการในมุมมองของลูกค้ามากขึ้น

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

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการดูแลลูกค้าระยะยาวและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันพัฒนางานบริการที่ดีให้ประสบความสำเร็จร่วมกัน เพราะบริษัทฯ เชื่อว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัทฯ ด้วยเช่นกัน