

4. การวิจัยและพัฒนา

4.1 การวิจัยและพัฒนาในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

การวิจัยและพัฒนาถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญส่วนหนึ่งของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ ไม่มีการกำหนดงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนาไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง

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

ปี 2553

1) การพัฒนาด้าน Multimedia

การพัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบโทรศัพท์ที่มีความทันสมัย ทั้งการให้บริการ Contact Center ในรูปแบบของช่องทางการสื่อสาร (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 ได้เพิ่มขีดความสามารถของการปฏิบัติการของศูนย์บริการข้อมูลด้วยการพัฒนาระบบการให้บริการทางโทรศัพท์พร้อมกับ Cisco Unified Contact Center Solution โดยเสริมให้การทำงานของระบบการให้บริการมีความสามารถในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการกระจายสายได้ดียิ่งขึ้น และสามารถรองรับการเชื่อมต่อไปยัง Social Network ได้

ปี 2554

1) Work at Home (Hosted)

พัฒนาการให้บริการ เพื่อรองรับการทำงานแบบ Work at Home หรือโดยการนำเทคโนโลยี Hosted มาใช้งาน ทำให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์สามารถให้บริการจากที่บ้านได้อย่างเต็มรูปแบบ เพียงเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ต (Link Internet) และทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถเรียกใช้งานฟังก์ชันต่างๆ เช่น หน้าจอแสดงสายเรียกเข้า หน้าจอในการบันทึกผลการให้บริการ และหน้าจอฐานข้อมูลองค์ความรู้ ได้เสมือนกับการให้บริการจากที่ทำงาน ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นพร้อมๆ กับวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องของการเดินทางและปัญหาที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงักคือ ลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ ในรูปแบบของการให้บริการ Contact Center เต็มรูปแบบ แต่มีเพียงคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต ก็สามารถทำงานอยู่ที่บ้านได้ พร้อมทั้งฟังก์ชันการทำงานที่เรียกว่า หน้าจอแสดงสายเรียกเข้า หน้าจอในการบันทึกผลการให้บริการ หรือแม้แต่ หน้าจอของฐานข้อมูลองค์ความรู้ แนวคิดดังกล่าว เกิดขึ้นพร้อมๆ กับวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องของการเดินทางและปัญหาที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก

2) Disaster Recovery Site

การพัฒนาศูนย์สำรอง หรือที่เรียกว่า Disaster Recovery Site เพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด โดยและมุ่งหวังให้ธุรกิจไม่หยุดชะงัก โดยบริษัทฯ ได้จัดทำศูนย์สำรอง โดยสามารถให้บริการทั้งระบบ Contact Center ที่ประสานจากระบบ Telephony เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด สามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก ทางบริษัทฯ จึงได้จัดทำศูนย์สำรองที่สามารถให้บริการ Contact Center ได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถใช้งานได้ทันทีที่เกิดภาวะวิกฤติ

3) Map Integration

การพัฒนาโปรแกรม ทางด้านแผนที่เพื่อสนับสนุนหน่วยงานราชการในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินจากประชาชน โดยขยายขีดความสามารถของโปรแกรมให้สามารถระบุตำแหน่งในการตรวจสอบพื้นที่ได้อย่างแม่นยำ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้รวดเร็วและทันท่วงที ซึ่งถือว่าการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยและก้าวไปอีกขั้นหนึ่งของผู้ให้บริการระบบ Contact Center เพื่อตอบสนองงานในวงราชการ โดยการขยายขีดความสามารถของโปรแกรม ให้สามารถเขียนต่อไปยังระบบแผนที่เพื่อสามารถตรวจสอบ พื้นที่ในกรณีที่มีการแจ้งเหตุ เพื่อให้สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที เป็นการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยและก้าวไปอีกขั้นหนึ่งของผู้ให้บริการระบบ Contact Center ในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ปี 2555

1) Social Media

ศึกษาและพัฒนาการให้บริการ Contact Center โดยขยายช่องทางให้บริการไปยัง Social Media ทั้งด้านการให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการตลาดผ่านทาง Web Chat และการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าใน Website ต่างๆ แบบ Real Time จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ทันที โดยสามารถลดความรุนแรงและลดการกระจายข้อมูลเชิงลบได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ยังสามารถออกรายงานรวบรวมความต้องการและคำแนะนำจากลูกค้าที่เกิดขึ้นบนโลก

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

2) CRM แบบ Self Service

พัฒนาระบบ CRM Contact Center โดยให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้ Feature ต่างๆ ได้ตามที่ต้องการด้วยตนเอง ตาม Concept Self Service ซึ่งสามารถปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการข้อมูลตามหมวดหมู่ใหญ่และหมวดหมู่ย่อย (Case Management) การจัดส่งเรื่องที่มีความสำคัญโดยการส่งงานไปยังบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรงทั้งทางอีเมลและการส่งข้อความ (SMS) รองรับได้หลายภาษา (Multilingual) เพื่อรองรับการขยายงานไปยังต่างประเทศปรับปรุงการจัดทำระบบ CRM Contact Center ให้มีการใช้งาน (Feature) ในการจัดทำในคอนเซ็ปต์ Self Service มากขึ้น คือสามารถปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการข้อมูล ตามหมวดหมู่ใหญ่และหมวดหมู่ย่อย (Case Management) ได้ แม้จะไม่ได้เป็น Programmer ก็ตาม จัดส่งเรื่องที่มีความสำคัญโดยการส่งงานไปยังบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรง ทั้งทางอีเมลและการส่งข้อความสั้น (SMS) รองรับได้หลายภาษา (Multilingual) เพื่อรองรับการขยายงานไปยังต่างประเทศได้

ปี 2556

ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการวิจัยและพัฒนาการทำงานผ่านทางเทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถช่วยลดกระบวนการทำงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวิจัยและพัฒนาการทำงานผ่าน Mobile Application มากขึ้น เพื่อรองรับแนวโน้มการทำงานผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ซึ่งในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมและขยายตัวอย่างมาก อันเนื่องมาจากความเกี่ยวพันกันจากหลายปัจจัย เช่น ความพร้อมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตแบบมีสายและไร้สาย การพัฒนาโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ความแพร่หลายของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา ตลอดจนความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์ที่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือปัจจุบันเรียกว่าคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์ Smart Phone ถูกใช้งานมากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ

ทั้งนี้ด้วยประสบการณ์อันยาวนานทางด้านบริการทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นว่าจุดเริ่มต้นของการบริการมาจากบุคลากรผู้ให้บริการนั่นเอง ทางบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมการให้บริการ Contact Center อย่างมืออาชีพ และมุ่งเน้นการยกระดับการบริการสู่ความเป็นเลิศ ทางบริษัทฯ ได้ฝึกอบรมและจัดสัมมนาทางด้านการจัดการและการให้บริการในระดับองค์กร เพื่อให้ทีมงานได้พัฒนาความรู้ความชำนาญและสามารถส่งมอบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุด โดยปัจจุบันบุคลากรของเราสามารถสร้างความพึงพอใจและผลประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนของลูกค้า เจ้าหน้าที่การตลาดตลอดจนทีมงานวิจัยในระดับมืออาชีพของเราได้พยายามคิดค้นบริการใหม่ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้นักลงทุนมีทางเลือกใหม่ในการลงทุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว

1) Mobile Application

ทางบริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถทำการตรวจสอบข้อมูลผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ Smart Phone และ Tablet ที่มีระบบปฏิบัติการ Android และ IOS ซึ่งฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันจะรองรับเฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิในการ

เข้าถึงข้อมูลและติดตามสถานะความเคลื่อนไหวต่างๆ ได้อัตโนมัติตามข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปแบบ Real-time ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลและจัดการการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

2) Speech Analytics

ทางบริษัทฯ ได้มีการศึกษาถึงรายละเอียดการทำงานของ Speech Analytics เพื่อนำมาช่วยในการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนในการทำงานของส่วนงานตรวจสอบคุณภาพ โดย Software Speech Analytics จะทำหน้าที่ในการกรองไฟล์เสียงตามที่ต้องการ ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสามารถแสดงรายงานได้ทันที

3) Cloud Computing

ทางบริษัทฯ ได้มีการศึกษาความเป็นไปได้และทดสอบการพัฒนาการให้บริการแบบพร้อมใช้งานทันทีผ่านทางเทคโนโลยี Cloud Compute โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้งานแบบ Anywhere Service ที่สามารถส่งมอบการให้บริการได้อย่างไม่จำกัดพื้นที่ โดยในขั้นต้นได้ทดลองใช้โปรแกรมทางด้าน Telephony และยังคงต้องมีการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพของระบบเสียงที่ใช้งาน โดยในอนาคตจะต้องศึกษาเพิ่มเติมถึงความเป็นไปได้ในการใช้งานแอปพลิเคชัน ที่สนับสนุนการทำงาน ของ Contact Center

4.2 การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างประสิทธิภาพงานบริการบุคลากรและระบบซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ได้มี**การตั้งงบประมาณ**สำหรับการวิจัยและพัฒนาในปี 2556 ไว้ที่**ประมาณ 10 ล้านบาท** เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น โดยการวิจัยถึงปัจจัยความสำเร็จในระยะยาว ซึ่งเป็นการวิจัยและพัฒนาทั้งด้านบุคลากร (Human Service) และซอฟต์แวร์ (Software Service Innovation)

ที่ผ่านมาบริษัทมีแผนการพัฒนาบุคลากร 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
- ระบบการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลศูนย์ฝึกปฏิบัติการจำลอง (Simulation Training Center) เพื่อพัฒนาระบบการและขั้นตอนการฝึกอบรม ซึ่งพนักงานสามารถฝึกฝนการให้บริการ Contact Center แบบเสมือนจริงอย่างครบวงจร ตลอดจนได้ทดสอบความพร้อมและศักยภาพในการให้บริการก่อนการปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานยังได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างสูงสุด
- จอแสดงผลการปฏิบัติงานอัจฉริยะ (Performance Wallboard) เพื่อดูแลสถานะการให้บริการและบริหารผลการปฏิบัติงานแบบ Real Time

- ระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (E-Performance System) เพื่อรวบรวมข้อมูล จัดเก็บ วิเคราะห์ และเข้าถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อนของทุกตัวชี้วัดตามหลักมาตรฐาน Contact Center แบบสากล โดยสามารถแสดงรายงานได้ในหลากหลายมุมมอง (Multidimensional Report) ซึ่งช่วยให้การพัฒนาทางด้านประสิทธิภาพและการบริหารจัดการเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ใช้งานในองค์กรสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น