

4. การวิจัยและพัฒนา

4.1 การวิจัยและพัฒนาในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

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

ปี 2554

1) *Work at Home (Hosted)*

พัฒนาการให้บริการ เพื่อรองรับการทำงานแบบ Work at Home โดยการนำเทคโนโลยี Hosted มาใช้งาน ทำให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์สามารถให้บริการจากที่บ้านได้อย่างเต็มรูปแบบ เพียงเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ต (Link Internet) และทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่สามารถเรียกใช้งานฟังก์ชันต่างๆ เช่น หน้าจอแสดงสายเรียกเข้า หน้าจอในการบันทึกผลการให้บริการ และหน้าจอฐานข้อมูลองค์ความรู้ ได้เสมือนกับการให้บริการจากที่ทำงาน ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นพร้อมๆ กับวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องของการเดินทางและปัญหาที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก

2) *Disaster Recovery Site*

การพัฒนาศูนย์สำรอง หรือที่เรียกว่า Disaster Recovery Site เพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด โดยมุ่งหวังให้ สามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก ทางบริษัทฯ จึงได้จัดทำศูนย์สำรองที่สามารถให้บริการ Contact Center ได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถใช้งานได้ทันทีที่เกิดภาวะวิกฤติ

3) *Map Integration*

การพัฒนาโปรแกรม ทางด้านแผนที่เพื่อสนับสนุนหน่วยงานราชการในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินจากประชาชน โดยขยายขีดความสามารถของโปรแกรมให้สามารถระบุตำแหน่งในการตรวจสอบพื้นที่ได้อย่างแม่นยำ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้รวดเร็วและทันท่วงที ซึ่งถือว่าเป็นการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยและก้าวไปอีกขั้นหนึ่งของผู้ให้บริการระบบ Contact Center

ปี 2555

1) *Social Media*

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

2) *CRM แบบ Self Service*

พัฒนาระบบ CRM Contact Center โดยให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ Feature ต่างๆ ได้ตามที่ต้องการด้วยตนเอง ตาม Concept Self Service ซึ่งสามารถปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการข้อมูลตามหมวดหมู่ใหญ่และหมวดหมู่ย่อย (Case Management)

การจัดส่งเรื่องที่มีความสำคัญโดยการส่งงานไปยังบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรงทั้งทางอีเมลล์และการส่งข้อความ (SMS) รองรับได้หลายภาษา (Multilingual) เพื่อรองรับการขยายงานไปยังต่างประเทศ

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 ได้ฝึกอบรมและจัดสัมมนาทางด้านจัดการและการให้บริการในระดับองค์กร เพื่อให้ทีมงานได้พัฒนาความรู้ความชำนาญและสามารถส่งมอบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุด โดยปัจจุบันบุคลากรของเราสามารถสร้างความพึงพอใจและผลประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนของลูกค้า เจ้าหน้าที่การตลาดตลอดจนทีมงานวิจัยในระดับมืออาชีพของเราได้พยายามคิดค้นบริการใหม่ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้นักลงทุนมีทางเลือกใหม่ในการลงทุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว

1) Mobile Application

ทางบริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถทำการตรวจสอบข้อมูลผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ Smart Phone และ Tablet ที่มีระบบปฏิบัติการ Android และ IOS ซึ่งฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันจะรองรับเฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและติดตามสถานะความเคลื่อนไหวต่างๆ ได้อัตโนมัติตามข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปแบบ Real-time ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลและจัดการการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

2) Speech Analytics

ทางบริษัทฯ ได้มีการศึกษาถึงรายละเอียดการทำงานของ Speech Analytics เพื่อนำมาช่วยในการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนในการทำงานของส่วนงานตรวจสอบคุณภาพ โดย Software Speech Analytics จะทำหน้าที่ในการกรองไฟล์เสียงตามที่ต้องการทำให้สามารถเพิ่มปริมาณการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น 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 ได้มีการวิจัยและพัฒนา 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 เพื่อมาสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือให้บริการวัดจากความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ มีการลงทุนทางด้านพัฒนา Software ของตนเอง (In-House Software) เพื่อใช้ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างเฉพาะเจาะจงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยบริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนางานด้าน Contact center ในระดับ Enterprise ให้มีมาตรฐานและความปลอดภัย เหมาะสมกับธุรกิจที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และทำให้ธุรกิจของลูกค้าดีขึ้น เพราะในยุคการแข่งขันปัจจุบันการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกธุรกิจต้องคำนึงถึง

หากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมามากมาย เช่น การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง รูปแบบการให้บริการที่ไม่มีมาตรฐาน หรือการให้บริการไม่ครอบคลุม ซึ่งปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นจะนำมาซึ่งความสูญเสียที่ไม่สามารถประเมินค่าได้

ดังนั้นในปี 2557 บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนางานซอฟต์แวร์ Application ให้ตอบสนองงานธุรกิจในแต่ละประเภทของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพและใช้เวลาในการพัฒนาที่สั้นลง ซึ่งมีรายละเอียดการวิจัยพัฒนาที่คาดว่าจะดำเนินการดังนี้

- ศูนย์ฝึกปฏิบัติการจำลอง (Simulation Training Center) เพื่อพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการฝึกอบรม 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