

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 20 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 100 ล้านบาท บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 280 ล้านบาท

บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการเช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้การรับรองการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลดังนี้

ISO 9000:2015 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality management system) ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร

ISO 20000:2011 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีการบริหารจัดการการให้บริการไอทีให้มีประสิทธิภาพ

ISO 27001:2013 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management Systems : ISMS)

CMMI Level 3 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพในระดับองค์กร

บริษัทมีบริษัทย่อยจำนวน 3 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2551 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 5 ล้านบาท บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาการบริหารจัดการหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ และฐานข้อมูลลูกค้า ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม

2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2556 ณ ประเทศกัมพูชา ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 600,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศกัมพูชา

3. บริษัท อินโน ฮับ จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2561 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 3 ล้านบาท บริษัทดำเนินการวิจัย และพัฒนาซอฟต์แวร์ และให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล (Digital service innovation)

1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร

บริษัทได้จัดการประชุมแผนธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณากำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจ และกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติเพื่อดำเนินการ และสื่อสารให้พนักงานถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอบริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ และพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Digital Business Process Outsourcing เพื่อตอบสนองหลากหลายจุดสัมผัสในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

ค่านิยมองค์กร

- คิดก้าวหน้าอย่างสร้างสรรค์
- เน้นใส่ใจความต้องการของลูกค้า
- มุ่งมั่นทำงานอย่างมืออาชีพ
- ท่วมเทเพื่อความเป็นเลิศ

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	● จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	● บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	● บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก

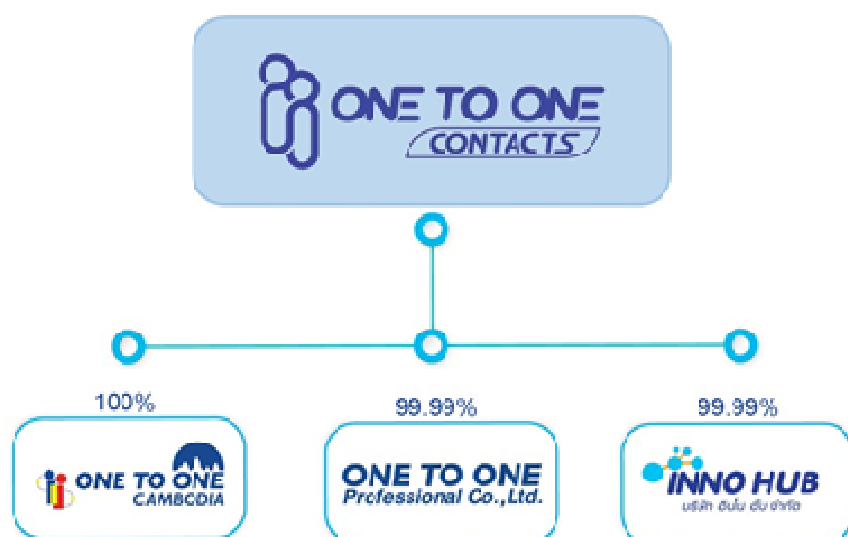
ปี	พัฒนาการบริษัท
2546	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
2549	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
2550	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
2551	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการ โครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บทหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
2552	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) Silver Winner of Best Trainer
2553	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้ให้บริการ Contact Center กับโครงการภาครัฐขนาดใหญ่มูลค่าโครงการกว่า 500 ล้านบาท
2554	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2555	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
2556	<ul style="list-style-type: none"> ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาทโดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท

ปี	พัฒนาการบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 ● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) ● บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2557	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2558	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของบริการ Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - Cloud Contact Center - Social Monitoring & Social CRM - Telecom Expense Management Service ● บริษัทได้ริเริ่มโครงการ Work Anywhere ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานในรูปแบบใหม่ ● บริษัทได้รับรางวัล 2015 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2559	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง การติดต่อให้มีความต่อเนื่อง ● บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งเป็นไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) ● บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ

ปี	พัฒนาการบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2560	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี
2561	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัล “2018 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้นโดย International Brand Consulting Corporation, USA บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยชื่อ บริษัท อิน โน อับ จำกัด เพื่อดำเนินการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล
2562	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัล “2019 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 600,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทได้รับการรับรองการต่ออายุ ISO 27001:2013 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562
2563	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งเป็นผลให้บริษัทได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 5,000,000 บาท เพื่อดำเนินงานธุรกิจทำความสะอาด (Cleaning Robot) บริษัทได้รับรางวัล “2020 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Leading SMEs : Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards 2020” จาก MORS Group บริษัทได้รับรางวัล “Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้น สามัญ ทั้งหมด ที่ออก จำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัท ถือ	
					จำนวน หุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) 18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia โทร (855) 23-932-222 โทรสาร (855) 23-932-223	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ และการ ติดตั้งระบบศูนย์บริการ ข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ให้บริการในประเทศ กัมพูชา	600,000 (เหรียญ สหรัฐ)	120,000	120,000	100
2.	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการที่ปรึกษาการ บริหารงานบุคคล การจัดหา บุคลากร และธุรกิจ ศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้า สัมพันธ์ ให้บริการทำความ สะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม	5 (ล้านบาท)	500,000	499,997	99.99
3.	บจก. อินโน ฮับ เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการวิจัยและพัฒนา ซอฟต์แวร์และบริการ พัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	3 (ล้านบาท)	300,000	299,997	99.99

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
2. รายได้จากการบริการ						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	499.45	70.26	527.51	69.75	408.85	60.23
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	28.05	3.95	11.09	1.47	12.72	1.87
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.17	19.86	181.77	24.03	178.91	26.36
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	27.30	3.84	24.15	3.19	38.78	5.71
รวมรายได้จากการบริการ	695.97	97.91	744.52	98.44	639.26	94.17
รวมทั้งหมด	710.86	100.00	756.29	100.00	678.83	100.00

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services) และบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ออกแบบและติดตั้งด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถรองรับการติดต่อได้จากหลากหลายช่องทาง พร้อมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้บริการข้อมูล บริษัทสามารถจัดทำรายงานการทำงานพร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ของผู้ให้บริการ และรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าภายหลังเสร็จสิ้นการทำงาน นอกจากนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการดำเนินงานได้จากระบบ On-line Web Report ได้ตลอดเวลา บริษัทแบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Digital Management Solutions)

บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่งในประเทศไทย รองรับการให้บริการประมาณ 2,200 ที่นั่ง และที่ต่างประเทศ อีก 1 แห่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1.1 บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

บริษัทให้บริการสำหรับองค์กรที่มีความต้องการบริหารจัดการลูกค้าผ่าน Contact Center หรือ Customer Management Center โดยไม่ต้องลงทุนจัดตั้งระบบเองซึ่งสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการใช้บริการ Outsourced Contact Center หรือ Customer Management Center แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งมีบริการด้าน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และ การทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การ ให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจ ความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

ในการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบนี้ บริษัทจะเป็นผู้บริหารจัดการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center / Customer Management Center ของบริษัทในการให้บริการในด้าน ต่างๆ โดยมีระบบที่รองรับการให้บริการที่หลากหลายช่องทางทั้งการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (Voice) ผ่านช่องทางอื่น (Non-Voice) เช่น web chat, email, social media และผ่านช่องทาง Digital Services Platform (Self-Services) เช่น mobile application โดยการให้บริการทั้งสามช่องทางข้างต้น บริษัทฯ ได้พัฒนาการ เชื่อมต่อการให้บริการชนิด Omni channel platform เพื่อการบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก (Seamless Experiences) ผ่านเทคโนโลยีอันทันสมัย

บริษัทฯ ได้พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในยุคดิจิทัล เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น บริษัทเริ่มให้บริการ Chatbot ในชื่อ “ChatOne” เป็นการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ ผ่านทั้ง ระบบเสียง (Voice Bot) และข้อความ (Chatbot) และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน บริการนี้เป็น การช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้า ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger ตลอดจนมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโดยเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการใน อนาคต นอกจากนี้บริษัทยังพัฒนาระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ใน ชื่อ ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล “นุชบา”

1.2 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการ ลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของบริษัท
- 2) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของลูกค้า
- 3) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบออนไลน์ (Contact Center on Demand and Hosted Contact Center)
- 4) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบ Cloud (Cloud Contact Center)
- 5) การบริการใช้ระบบบริหารลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social CRM Management)

- 6) การบริการผสมผสานเทคโนโลยีการที่ทันสมัย (Hybrid Contact Center Solution) รองรับการ Transform หรือตอบรับยุคที่เทคโนโลยีอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลง

1.3 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงานเพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

1.4 บริการบำรุงรักษาสูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

บริษัทมีบริการให้คำปรึกษา บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center / Customer Management โดยเฉพาะ โดยบริษัททำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ใน ระบบ Contact Center / Customer Management รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปี 2563 บริษัทได้นำเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการให้บริการในรูปแบบ Self-services platform มาให้บริการมากขึ้น โดยบริษัทได้พัฒนาซอฟต์แวร์ และออกแบบขั้นตอนการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำงานซ้ำๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุน นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบตรวจสอบภาพและประมวลผล เพื่อช่วยงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น คลอบคลุมถึงการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่ายและมีการประมวลผลเพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป และบริษัทยังให้บริการ mobile application help desk ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งเหมาะกับงานประเภท การแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่

2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัท

ตลอดปีที่ผ่านมาสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจทั้งทางตรง และทางอ้อม เนื่องจากบริษัทมีลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดดังกล่าวเช่นกัน ทำให้บางโครงการต้องยกเลิกการใช้บริการ หรือลดขนาดการให้บริการลง ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตสู่วิถีชีวิตแบบ New Normal และมีการพึ่งพิงเทคโนโลยีมาก

ขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยี และเลือกพันธมิตรที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท ดังนี้

- **Call to Line** เป็นบริการส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้กระชับ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **Line Notification Message** เป็นบริการส่งข้อความ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติ ผ่าน Line แทนการส่ง SMS และสามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที ซึ่งบริษัทสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- **Keep a LINE** บริการจัดเก็บไฟล์เอกสาร รูปภาพ บน LINE แบบอัตโนมัติ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหมดอายุ
- **Chat bot บน Line และ facebook** เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่าน mobile application ที่คุ้นเคย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลทั่วไป และสามารถใช้งานแบบ self service ได้ตลอด 24 ชม .

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังพัฒนา mobile application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

- **Mobile application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ** การให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศฟรีผ่าน internet เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ ผ่าน application
- **Mobile application help desk** เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- **ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object detection)** บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่ายขึ้นอีกระดับโดยใช้ machine learning เป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย สามารถตรวจสอบสินค้าที่วางซ้อนกัน ครอบคลุมการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า สามารถประมวลผลภาพถ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างความถูกต้องแม่นยำ ระบบตรวจสอบสินค้านี้สามารถช่วยลดจำนวนคน และระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าได้

ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2563 บริษัทได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยบริษัทจะมีได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ.สามารถ คอร์ป .เอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมิได้กระทบกับการดำเนินงาน และมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทแต่ประการใด บริษัทยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล และคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO 9001 และบริหารจัดการการบริการด้าน IT ตามมาตรฐาน ISO 20000 ทั้งนี้บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และคำนึงการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น

Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลมาปรับใช้ในการบริหารงานบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ธุรกิจบริการยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทยังคงเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความประสงค์จัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูล และไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเป็นของตนเอง ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงเป็นทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ลูกค้าเอกชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มหลักของบริษัทยังคงเป็นกลุ่มสายการบิน กลุ่มธนาคาร กลุ่มธุรกิจประกัน และกลุ่มค้าปลีก

บริษัทสามารถแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	2562		2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล	744.5	98.4	639.3	94.2
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	360.8	47.7	343.1	50.6
เอกชน	383.7	50.7	296.2	43.6
2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	11.8	1.6	39.6	5.8
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	1.1	0.1	32.2	4.7
เอกชน	10.7	1.5	7.4	1.1
รวม	756.3	100.0	678.9	100.0
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	361.9	47.8	375.3	55.3
เอกชน	394.4	52.2	303.6	44.7

3) นโยบายการกำหนดราคา

ในการกำหนดราคานั้น บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนหลัก 4 ส่วน ดังนี้

- **ระบบอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ**

บริษัทคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย และติดต่อผู้ขายระบบและ/หรืออุปกรณ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของระบบและราคา เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้บริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมด้านสถานที่ในการให้บริการว่าสามารถรองรับตามความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทจะพิจารณาต้นทุนค่าเช่าสถานที่เป็นหลัก ทั้งนี้บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดหาสถานที่ เนื่องจากการให้บริการ Contact Center สามารถให้บริการได้จากสถานที่ใดก็ได้ถ้ามีการวางระบบและอุปกรณ์ครบครัน บุคลากรเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยหลักของการให้บริการ โดยบริษัทจะพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า อาทิ จำนวนสายที่ต้องรับต่อวัน คุณภาพการให้บริการ ลักษณะ

เจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม การคำนวณต้นทุนด้านบุคลากรจะประกอบด้วย อัตราค่าจ้าง และสวัสดิการอื่นๆ

- **การบริหารจัดการ**

บริษัทจะพิจารณาต้นทุนในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระดับคุณภาพของการบริการ การให้บริการที่มี SLA และระดับคุณภาพของการบริการสูงจะมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่สูงตามไปด้วย เนื่องจากต้องใช้ระบบและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีทักษะ ความรู้และประสบการณ์เป็นพิเศษ

- **การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง**

บริษัทจะพัฒนาซอฟต์แวร์ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการให้บริการในโครงการต่างๆ ซึ่งความสามารถของซอฟต์แวร์ในแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันทางด้านราคา หากลูกค้ามีความต้องการซอฟต์แวร์ในระดับสูงหรือมีความซับซ้อน บริษัทจะพิจารณาต้นทุนในส่วนนี้เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมของซอฟต์แวร์และโครงการนั้นๆ

บริษัทจะวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินการทั้งหมดเพื่อพิจารณาอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมที่สามารถแข่งขันกับตลาด และคู่แข่งได้ และนำเสนอราคาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

4) **ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center**

ธุรกิจ Contact Center ในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานส่งผลให้การให้บริการของ Contact Center เปลี่ยนไปจากการให้บริการแบบเดิมที่มีการให้บริการในระบบเสียง (voice) เป็นหลักเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และปรับเปลี่ยนการให้บริการไปในช่องทางสื่อออนไลน์ หรือ Mobile Application มากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่มีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมาก เพื่อให้ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันธุรกิจ Contact Center มีสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล ดังนี้

- Cloud Contact Center เป็นการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและให้บริการได้ทุกที่ ใช้เวลาติดตั้งระบบที่รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถลดหรือขยายจำนวนที่นั่งในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- Voicebot & Chatbot คือระบบการสื่อสารและโต้ตอบอัตโนมัติ การสนทนาผ่านทั้งระบบเสียงและข้อความ เป็นการให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการได้ตอบกับผู้ใช้บริการ และสนับสนุนการขาย การประสานงาน การนัดหมาย การจอง หรือการเปลี่ยนโปรโมชัน เป็นต้น ธุรกิจ Contact Center นำบริการนี้มาใช้เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger, LINE
- Omnichannel เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารในทุกช่องทางการติดต่อของลูกค้า ซึ่งสามารถให้บริการแบบ seamless และครบวงจรทำให้ทราบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าได้ทันทีและต่อเนื่อง
- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบาย

ทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของของลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น

- การให้บริการข้อมูลผ่าน Mobile Application ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการสื่อสารผ่าน Mobile Application เป็นช่องทางที่บริษัทสามารถเข้าถึงลูกค้า และสามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้มากกว่าที่ผ่านมา เช่น ฟังก์ชันของ LINE Customer Connect ลูกค้าสามารถใช้ LINE โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ โทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

การแข่งขันของธุรกิจ Contact Center ในอดีตมีการแข่งขันกันในกลุ่มผู้ประกอบการรายเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด และเป็นบริษัทขนาดใหญ่เนื่องจากธุรกิจนี้ต้องใช้เงินลงทุนในระบบ Contact Center ก่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่เข้ามาใช้กับงาน Contact Center มีการพัฒนามากขึ้น มี freeware สำหรับงานขนาดเล็ก และใช้งานง่าย มากขึ้นจึงทำให้ต้นทุนในการทำธุรกิจ Contact Center ไม่สูงเท่าในอดีต จึงทำให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้น ซึ่งแนวโน้มการแข่งขันในปัจจุบันมีหลายด้านดังนี้

เทคโนโลยี

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการใช้บริการที่เป็น digital มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ ทำให้ธุรกิจ Contact Center ต้องปรับการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการที่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลายก็จะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้กลุ่มลูกค้าจะต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละธุรกิจ เช่น ธุรกิจบริการบางประเภทที่ต้องให้ข้อมูลที่ซับซ้อนมีการนำ AI มาให้บริการแทน Contact Center ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าการได้รับบริการจากคน แต่สำหรับธุรกิจที่ให้ข้อมูลไม่ซับซ้อน เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีการนำ chatbot มาใช้ในการรับส่งข้อมูลการซื้อขายที่ดินซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงานได้มาก

พันธมิตร

การดำเนินธุรกิจแบบพึ่งพาตัวเองเพียงอย่างเดียวในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจทำให้ธุรกิจมีระยะเวลาจำกัดในการปรับตัว ดังนั้นการร่วมมือในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น ระบบ Contact Center เทคโนโลยีเฉพาะทาง และช่องทางการตลาด จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน เป็นอีกช่องทางในการขยายธุรกิจในระยะเวลานานรวดเร็ว และต่อยอดธุรกิจซึ่งกันและกัน

การบริการและช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต ดังนั้นผู้ประกอบการ Contact Center ที่ปรับการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือ mobile application จะทำให้ธุรกิจเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุด

และสามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยตรง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมต่อไปได้

นอกจากนี้บริษัทที่สามารถปรับการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อให้บริการของลูกค้ามีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ถือเป็นอีกปัจจัยที่เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

ราคา

การเข้ามาในธุรกิจ Contact Center ของผู้ประกอบการรายย่อยทำให้มีแนวโน้มเกิดการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ และขาดความเข้าใจในธุรกิจ อาจทำให้ไม่สามารถคิดต้นทุนในการให้บริการได้ครบถ้วนจึงมุ่งแข่งขันโดยการลดราคาเพื่อให้ได้งาน

คุณภาพการบริการ

ผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องมีการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และทักษะของพนักงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการรายเดิมที่ครองตลาดจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านนี้ เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์มากกว่า นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO ซึ่งเป็นการรับรองคุณภาพการให้บริการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในระดับที่ได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) เพื่อรักษาลูกค้าอยู่กับบริษัทได้นานที่สุด ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลจะมีความคาดหวังว่าจะต้องสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา และสามารถโต้ตอบได้ทันทีที่มีความรวดเร็วในการให้ข้อมูล ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจกับการบริการมาก ดังนั้นธุรกิจบริการส่วนใหญ่จะเลือกผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีหลักเกณฑ์การวัดความพึงพอใจลูกค้าที่ชัดเจน และมีระยะเวลาในการวัดที่สม่ำเสมอ เพื่อสามารถนำผลการวัดความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1) การจัดหาระบบและอุปกรณ์สำหรับ Contact Center

บริษัทมีประสบการณ์และความชำนาญในการบริหารและให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ในระดับมาตรฐานสากล และบริษัทมีพร้อมให้บริการที่สมบูรณ์แบบด้วยความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเทคนิค การให้คำแนะนำ และการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะความชำนาญเฉพาะด้าน

บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับคุณสมบัติหรือลักษณะของบริการตามความต้องการของลูกค้า และพิจารณาเปรียบเทียบราคา ก่อนเสนอรายละเอียดให้กับลูกค้าเพื่อพิจารณาต่อไป เช่นเดียวกันกับการคัดเลือกผู้ให้บริการระบบ บริษัทจะดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายที่เสนอสินค้าที่มีคุณภาพและการใช้งานที่บริษัท

ต้องการและมีราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามในบางช่วงบริษัทอาจมีการสั่งซื้อสินค้าเก็บไว้ล่วงหน้า หากช่วงนั้นอุปกรณ์ที่บริษัทใช้ประจำมีการลดราคา หรือสามารถซื้อได้ในราคาที่ถูกลง เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการ

2) การจัดหาสถานที่

สำหรับกรณีการให้บริการแบบการจ้างเหมาดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าเต็มรูปแบบ และการบริการใช้ระบบ Contact Center นอกสถานที่ บริษัทได้จัดสถานที่ให้บริการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนในแต่ละโครงการ โดยปัจจุบันบริษัทมีสถานที่รองรับการให้บริการทั้งหมด 3 แห่ง สามารถรองรับการให้บริการประมาณ 2,200 ที่นั่ง ทั้งนี้การให้บริการด้านสถานที่เป็นทางเลือกของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้สถานที่ที่มีอยู่ของบริษัทหรืออาจเสนอสถานที่ที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นศูนย์บริการข้อมูลก็ได้

3) การจัดหานักบุคลากร

การคัดเลือกพนักงานของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center และพนักงานฝ่ายสนับสนุนในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวิธีหาดังนี้

บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center

บริษัทเปิดรับสมัครเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานในส่วนบริการทุกรายต้องผ่านการทดสอบทักษะพื้นฐานและการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ของบริษัทและลูกค้าแต่ละราย เพื่อพิจารณาคุณสมบัติให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้กับลูกค้าแต่ละราย ภายหลังจากที่รับพนักงานแล้ว บริษัทจะอบรมทักษะการให้บริการ รวมถึงการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ โปรแกรมและกระบวนการให้บริการของลูกค้า การใช้ระบบงานผลิตภัณฑ์ของลูกค้าก่อนการให้บริการเป็นระยะเวลา 15-45 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะบริการที่ลูกค้าต้องการก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง

พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Back Office)

บริษัทมีการจัดหาพนักงานฝ่ายสนับสนุน โดยบริษัทประกาศรับสมัครงานผ่านทางเว็บไซต์บริษัท โฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร รวมถึงการร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาในการรับสมัครงาน

2.4 โครงการที่ยังไม่ส่งมอบ

มูลค่างานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ 6.4 ล้านบาท

3. ปัจจัยเสี่ยง

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1. ความเสี่ยงจากการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจ

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการแข่งขันในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่ที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยบริษัทมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมทั้งมีบริการที่หลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยง ทำให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันและมีความสามารถในการทำกำไรได้ในสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ

2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และมีความต้องการการบริการที่เป็น Non-Voice หรือ Self Service มากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถปรับการให้บริการเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

ดังนั้นบริษัทจึงมีปรับการให้บริการเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคโดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเป็น Non-Voice การสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้บริการทำความสะอาดด้วยหุ่นยนต์ที่ทันสมัยเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้บริษัทได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความประทับใจในการบริการต่อลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

3. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านการสื่อสาร งานทางด้านการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะต้องอาศัยทักษะและความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่คุ้มค่าเสียใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก

บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรที่สำคัญโดยมีการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเพื่อไม่ให้กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงมีการวางแผนการค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม และมีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่า จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

4. ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ส่งผลกระทบกับทุกภาคธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ และบางธุรกิจต้องหยุดชะงักในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลกระทบกับการจ้างงาน บริษัทก็เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อม แต่บริษัทได้มีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี มีการจัดตั้ง Site สำรองในการปฏิบัติงาน (DR site) และบริษัทได้จัดโครงการ work anywhere ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้มาก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้นบริษัทจึงสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และแนวปฏิบัติให้พนักงานตลอดจนรายงานสุขภาพทุกวันศุกร์ผ่านแอปพลิเคชันของบริษัท เพื่อลดการแพร่กระจาย และประเมินความเสี่ยงของโรค Covid-19 นอกจากนี้บริษัทได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และคณะทำงานเพื่อลดผลกระทบในกรณีฉุกเฉินที่เกิดการแพร่ระบาดอย่างรุนแรง พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานของบริษัทได้ แต่ยังสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานภายในบริษัทยังคงดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินหลักที่บริษัทและบริษัทย่อยใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1.1 สินทรัพย์ถาวร

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรของบริษัท ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจที่สำคัญ สรุปได้มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท

ประเภท/ลักษณะของสินทรัพย์	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันที่		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธันวาคม 2563	31 ธันวาคม 2562		
อุปกรณ์สำนักงาน	9.06	13.72	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์	25.97	31.66	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
คอมพิวเตอร์	7.99	15.98	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
ยานพาหนะ	-	-	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	0.43	-	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
รวม	43.45	61.35		

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทและบริษัทย่อยมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 814 ล้านบาท (2562: 807 ล้านบาท)







4.1.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ ค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โดยมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 32.12 ล้านบาท และ 29.59 ล้านบาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 4.6 และร้อยละ 3.0 ของสินทรัพย์รวมของบริษัทตามลำดับ

4.1.3 เครื่องหมายการค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทเป็นเจ้าของเครื่องหมายบริการ ดังนี้

ลำดับที่	รูปเครื่องหมายการค้า	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	เลขทะเบียน เครื่องหมาย	ระยะเวลาคุ้มครอง
1		จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร,เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47696	26 มิ.ย. 2572
2		จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร,เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47697	26 มิ.ย. 2572
3		จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47698	25 มิ.ย. 2572
4		จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47699	25 มิ.ย. 2572
5		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41723	27 ก.ย. 2570
6		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41724	27 ก.ย. 2570
7		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41726	27 ก.ย. 2570
8		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41727	27 ก.ย. 2570
9		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41728	27 ก.ย. 2570
10		จำพวก 35 บริการจัดการธุรกิจด้านการซื้อ และการจำหน่ายสินค้า	บ 39781	27 ก.ย. 2570
11		จำพวก 38 บริการเช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 39782	27 ก.ย. 2570
12		จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	บ 39780	27 ก.ย. 2570
13		จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	บ 39778	27 ก.ย. 2570

ลำดับที่	รูปเครื่องหมายการค้า	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	เลขทะเบียน เครื่องหมาย	ระยะเวลาคุ้มครอง
14		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง-ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41725	27 ก.ย. 2570
15		จำพวก 38, 42 บริการข้อมูลสื่อสาร ทางโทรคมนาคม ให้บริการตามความ ประสงค์ของบุคคลและสังคม	201101540	12 มิ.ย. 2570
16		จำพวกที่ 42 รายการสินค้า/บริการ บริการด้านเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ, บริการทางด้านเทคนิค เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์	201114861	19 พ.ย. 2571
17		จำพวกที่ 38 รายการสินค้า/บริการ ติด ต่อสื่อสารผ่านกระหู่สนทนาใน อินเทอร์เน็ต, ติดต่อสื่อสารระบบ ออนไลน์	201114862	19 พ.ย. 2571
18		จำพวกที่ 42 รายการสินค้า/บริการ บริการด้านเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ, บริการทางด้านเทคนิค เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์	201114863	19 พ.ย. 2571
19		จำพวกที่ 38 รายการสินค้า/บริการ ติดต่อสื่อสารผ่านกระหู่สนทนาใน อินเทอร์เน็ต, ติดต่อสื่อสารระบบ ออนไลน์	201114864	19 พ.ย. 2571

4.1.4 สัญญาที่สำคัญ

สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีสัญญาเช่าอาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	สถานที่	คู่สัญญา	อายุสัญญา	วันครบกำหนด สัญญา
1.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	4.5 เดือน	31 มี.ค. 2564
2.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 26	บริษัท สามารทคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	3 ปี	30 เม.ย. 2566
3.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 27	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	3 ปี	30 เม.ย. 2566
4.	อาคารไทยศรี	บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด	3 ปี	30 ก.ย. 2564
5.	บุรีรัมย์คาสเซิล	บริษัท สีวะ บาร์นา จำกัด	3 ปี	31 ธ.ค. 2566

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง มีรายได้แน่นอน และมีความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมกับผลตอบแทนในการลงทุน ทั้งนี้การขออนุมัติในการลงทุนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้และจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สิน และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สิน พ.ศ.2547 โดยบริษัทจะกำหนดนโยบายการบริหาร ตลอดจนส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นกรรมการตามสัดส่วนการถือหุ้น และเข้าร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น โดยตัวแทนของบริษัทมีหน้าที่ออกเสียงในที่ประชุมตามแนวทางหรือทิศทางที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาไว้

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่มีการประเมินราคา และราคาประเมิน

บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีการประเมินราคาทรัพย์สินใดๆ ในระหว่างปี 2563

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท	
ชื่อบริษัท	บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	OTO
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	เลขที่ 444/8 หมู่ที่ 15 ตำบลอโศก อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10110
เลขทะเบียนบริษัท	0107556000281
โฮมเพจ	www.onetooncontacts.com
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10	
ชื่อบริษัท	บริษัท วันทูน โปรเฟสชันแนล จำกัด
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร ธุรกิจศูนย์บริการ ข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และ สถาบันฝึกอบรม
เลขทะเบียนบริษัท	0105551118940
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	5,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	500,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10

ชื่อบริษัท	บริษัท วันทวัน (แคมโบเดีย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ในประเทศกัมพูชา
เลขทะเบียนบริษัท	00004142
โทรศัพท์	(855) 23-932-222
โทรสาร	(855) 23-932-223
โฮมเพจ	www.otoc.com.kh
ทุนจดทะเบียน	600,000 เหรียญสหรัฐ
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	120,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	5 เหรียญสหรัฐ ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10

ชื่อบริษัท	บริษัท อินโน ฮับ จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
เลขทะเบียนบริษัท	0205561009107
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	3,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	300,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหุ้น	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงาน	เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	0 2009 9999
โทรสาร	0 2009 9476
ผู้สอบบัญชี	นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์
ที่ตั้งสำนักงาน	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เลขที่ 193/136-137 อาคารเลอริชดา ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0 2264 9090
โทรสาร	0 2264 0789-90