

# ส่วนที่ 1

## การประกอบธุรกิจ

## 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ” หรือ “iiG”) ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี แบบครบวงจร ให้แก่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจด้วยเทคโนโลยี เพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและยั่งยืน

### 1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นพันธมิตรที่มุ่งมั่นทุ่มเทและได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในการช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จและเติบโตทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

#### พันธกิจ (Mission)

- สร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความสามารถสูงสุดในการสร้างการเจริญเติบโตแก่ลูกค้าเหนือข้อจำกัดในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
- เสริมความสามารถของลูกค้าให้สูงสุดผ่านการทำงานที่ใกล้ชิดและความเชี่ยวชาญที่เหนือระดับ
- สร้างสรรค์และส่งต่อความยั่งยืนสู่ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

#### ค่านิยมองค์กร (Core Value)

**Passion** เราเต็มเปี่ยมไปด้วยความกระตือรือร้นและความรักในทุกสิ่งที่ทำและนำเสนอให้กับลูกค้า โดยมีความภาคภูมิใจในองค์กร เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยให้เราพร้อมที่จะดำเนินงานอย่างเต็มที่ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกันและก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในการให้บริการที่ดีที่สุด

**Credential** เราให้บริการด้านเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นเลิศให้กับลูกค้าของเรา สร้างผลงานเป็นที่ประจักษ์มากมายและยาวนาน เรายึดมั่นในความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และถือเอาจริยธรรมเป็นมาตรฐานสำคัญในการทำงานควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการ

**Partnership** เราเป็นคู่ค้า คู่คิดที่ไว้วางใจได้ เพื่อให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการที่สร้างความพึงพอใจกับผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนอย่างเต็มกำลัง เราปลูกฝังจิตวิญญาณของทีมที่แข็งแกร่ง เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน

**Client Solutions** เราทำงานหนักเพื่อข้ามผ่านอุปสรรค สร้างสรรค์ระบบงานที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างแท้จริง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าระยะยาว และสร้างความสำเร็จและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนแก่ธุรกิจของลูกค้า

## 1.2 พัฒนาการที่สำคัญ

- ปี 2534 - จัดทะเบียนก่อตั้งบริษัทฯ ด้วยทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 5 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้ง ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และเป็นตัวแทนจำหน่าย ระบบซอฟต์แวร์ QAD
- ปี 2536 - เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2536 โดยการออกหุ้นสามัญ 5,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1,000 บาท
- ปี 2538 - เริ่มดำเนินธุรกิจที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และเป็นตัวแทนจำหน่ายระบบซอฟต์แวร์ Oracle
- ปี 2544 - ก่อตั้งบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 5 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และเป็นตัวแทนจำหน่ายระบบซอฟต์แวร์ Oracle
- ปี 2550 - ลดทุนจดทะเบียนเป็น 5 ล้านบาท โดยการลดจำนวนหุ้นสามัญจาก 10,000 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1,000 บาท ลงเหลือจำนวน 5,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1,000 บาท
- ปี 2552 - ได้รับรางวัล Oracle Applications Partner of The Year – APAC (Asia-Pacific)
- ปี 2555 - เริ่มดำเนินธุรกิจที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และให้เข้าใช้ระบบซอฟต์แวร์ Salesforce
- ปี 2559 - ก่อตั้งสำนักงาน จ.เชียงใหม่
- ปี 2560 - เริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการจัดหาบุคลากรในส่วนงานสารสนเทศ
- ปี 2561 - ได้รับการยกระดับเป็น Salesforce Platinum Consulting Partner
- ปี 2562 - ก่อตั้งบริษัท ไอแอนดีไอ เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจที่ปรึกษาด้านการวางแผน กลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า และการตลาดดิจิทัล
- เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 37.50 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 17,500 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1,000 บาท
- แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดด้วยทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท และเปลี่ยนแปลงชื่อเป็นบริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของหุ้นสามัญจากเดิมหุ้นละ 100 บาท เป็นหุ้นละ 0.50 บาท
- เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 12.50 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 37.50 ล้านบาท เป็นจำนวน 50.00 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 25 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท
- ปี 2563 - เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ภายใต้ชื่อย่อหุ้น “IIG”
- ก่อตั้งสำนักงานที่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
- เริ่มดำเนินธุรกิจที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics & Management) หรือ “iig Data”
- ได้รับรางวัล Salesforce Partner of The Year – APAC (Asia-Pacific)

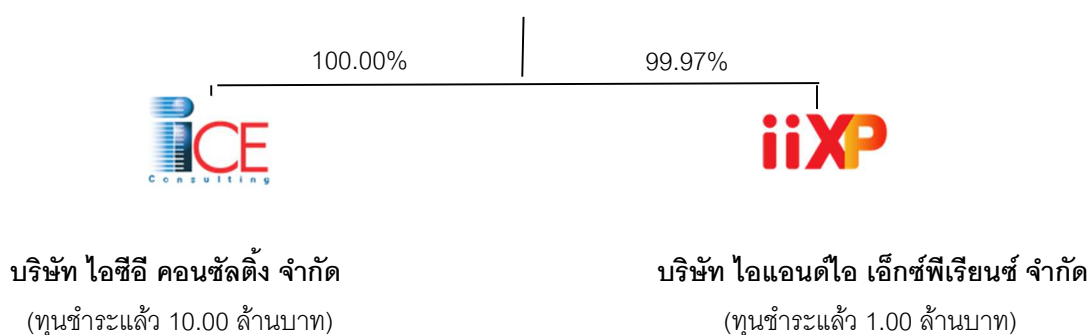
### 1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ปัจจุบันบริษัทฯ มีบริษัทในเครือ 2 บริษัท คือ บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด และบริษัท ไอแอนดีไอ เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด โดยมีโครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ เป็นดังนี้



บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

(ทุนชำระแล้ว 50 ล้านบาท)



#### รายละเอียดการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

- บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (iiG) ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีให้แก่ภาคธุรกิจต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้
  - ที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และเป็นตัวแทนให้เข้าใช้ระบบซอฟต์แวร์ Salesforce
  - ที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics & Management)
  - จัดหานักตลาดในส่วนงานสารสนเทศ (Placement Outsourcing Services)
- บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด (iCE) ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และเป็นตัวแทนจำหน่ายระบบซอฟต์แวร์ Oracle
- บริษัท ไอแอนดีไอ เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (iiXP) ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing)

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจที่ปรึกษาด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีแบบครบวงจร ครอบคลุมตั้งแต่ระบบหลังบ้าน (Back Office) ระบบหน้าบ้าน (Front Office) ไปจนถึงจุดที่ธุรกิจมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Touch Point) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้



บริษัทฯ และบริษัทย่อยเป็นพันธมิตรกับเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ รวมถึงโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นโดยทีมงานของบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าองค์กรธุรกิจมั่นใจว่าการบริการของบริษัทฯ จะช่วยตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ORACLE



MuleSoft

tableau

CLOUDERA



## 2.1 โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	งบการเงินเฉพาะกิจการ		งบการเงินรวม <sup>1/</sup>			
	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากธุรกิจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)						
1.1 ค่าเช่าใช้ซอฟต์แวร์ Salesforce	106.23	52.0	115.17	29.1	172.73	31.2
1.2 การให้บริการออกแบบติดตั้งพัฒนา และดูแลระบบ	81.36	39.9	103.90	26.2	145.05	26.2
รวมรายได้จากธุรกิจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	187.59	91.9	219.07	55.3	317.78	57.4
2. รายได้จากธุรกิจด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)						
2.1 ค่าเช่าใช้ซอฟต์แวร์ Oracle	-	-	23.27	5.9	39.92	7.2
2.2 การให้บริการออกแบบติดตั้งพัฒนา และดูแลระบบ	-	-	113.24	28.6	149.76	27.1
2.3 การขายใบอนุญาต	-	-	9.61	2.4	3.56	0.6
รวมรายได้จากธุรกิจด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	-	-	146.12	36.9	193.24	34.9
3. รายได้จากบริการที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล	-	-	3.72	1.0	20.44	3.8
4. รายได้จากบริการจัดหาบุคลากรทางด้านระบบงานสารสนเทศ	14.23	7.0	25.79	6.5	18.08	3.3
5. รายได้อื่น ๆ <sup>2/</sup>	2.23	1.1	1.30	0.3	3.57	0.6
รายได้รวม	204.05	100.0	396.00	100.0	553.11	100.0

หมายเหตุ : <sup>1/</sup> ในวันที่ 27 มีนาคม 2562 บริษัทฯ ได้ทำการซื้อหุ้นของ บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด จึงทำให้ข้อมูลทางการเงินของ บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ปรากฏในงบการเงินตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

<sup>2/</sup> รายได้อื่นประกอบไปด้วยดอกเบี้ยรับ รายได้ค่าบริการจัดการ เป็นต้น

## 2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

### 2.2.1 ธุรกิจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)

- ระบบซอฟต์แวร์ Salesforce

ซอฟต์แวร์ Salesforce คือ ระบบงานบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) อันดับ 1 ของโลก จากบริษัท Salesforce.com, Inc. ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็น Software as a Service (SaaS) ให้บริการอยู่บนระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโปรแกรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต

โดยระบบ CRM นี้ ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินกลยุทธ์การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ช่วยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจากทุกแหล่งมาไว้ในที่เดียวกัน ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ครบถ้วนและง่ายดายบนหน้าจอเดียว ซึ่งจะทำให้แบรนด์สามารถสร้างประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ที่ยอดเยี่ยม ทำให้เกิดความพึงพอใจและผูกพันกับแบรนด์ (Brand Loyalty) จากการที่สามารถเข้าใจปฏิสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีในแต่ละขณะ ในทุกช่องทาง (Customer Journey) และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalization)

ระบบ CRM ของ Salesforce มีการทำงานหลัก ๆ ดังนี้

#### Customer Single View

การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า จากทุกแหล่งมาไว้ในที่เดียวกัน ทั้งข้อมูลของสินค้าและบริการที่ใช้อยู่ ประวัติการสั่งซื้อ ประวัติการติดต่อ และข้อมูลอื่น ๆ ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและง่ายดายบนหน้าจอเดียว ซึ่งจะทำให้ธุรกิจเข้าใจลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าได้

#### Sales Cloud

ระบบงานขายที่ช่วยให้พนักงานขายสามารถบริหารจัดการโอกาสในการขายกับลูกค้าเป้าหมายทั้งหมด ช่วยจัดการในการนัดหมายและเตรียมการเข้าพบอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าพนักงานจะทำงานหรือเดินทางอยู่ที่ใด ซึ่งจะช่วยให้นักขายสามารถปิดการขายได้มากขึ้น ในขณะที่ผู้บริหารก็สามารถมองเห็นสถานการณ์การขายและโอกาสปิดการขายของลูกค้าเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่อื่น ๆ ของตนเอง สามารถที่จะให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อให้ปิดการขายได้ตามแผนและเป็นไปตามกระบวนการขาย

#### Service Cloud

ระบบงานบริการที่จะช่วยให้พนักงานฝ่ายบริการใน Call Center สามารถรับเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าได้ทุกช่องทางไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ (Voice) หรือช่องทางอื่น (Non-voice) เช่น Website, LINE หรือ Facebook Messenger ได้

โดยทันทีที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา ระบบจะแสดงข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องในทันที ทำให้พนักงานสามารถตอบคำถาม หรือให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังสามารถติดตามทุก Case ที่ยังค้างอยู่และ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ตอบสนองต่อลูกค้าอย่างสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนดตามสัญญาการให้บริการ (Service Level Agreement) ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

### Marketing Cloud

ระบบงานการตลาดที่รวบรวมข้อมูลทุกปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจากทุกช่องทาง ทั้งจากการขาย การบริการ การตลาด เพื่อให้ธุรกิจเข้าใจถึงพฤติกรรมอย่างแท้จริงของลูกค้าแต่ละรายในทุกขณะ (Real Time) ทำให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างเฉพาะเจาะจงแต่ละบุคคล (Personalized) และตรงใจ บนอุปกรณ์ต่างๆ (Computer, Smart Phone, Tablet) ในช่องทางและในเวลาที่คุณต้องการ ถึงแม้ธุรกิจจะมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก ระบบ Marketing Cloud ก็ยังสามารถให้บริการแต่ละบุคคลแบบหนึ่งต่อหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ

### Artificial Intelligence (AI)

ระบบนี้จะถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี Machine Learning, Deep Learning, Predictive Analytics, Natural Language Processing และ Smart Data Recovery ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจง่ายขึ้นจากการมีข้อมูลเชิงลึก (Insight) สามารถคาดการณ์ความคาดหวังของลูกค้าล่วงหน้าได้ และคอยแนะนำธุรกิจให้สามารถนำเสนอ สินค้าและบริการที่ตรงใจลูกค้า แนะนำการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมทั้งช่วยให้สามารถบริการลูกค้าทุกคน แบบหนึ่งต่อหนึ่งได้อย่างเฉพาะเจาะจง

### Analytic Cloud

ระบบนี้เป็นการแสดงข้อมูลเชิงลึกของลูกค้าบน Dashboard แบบ Real Time โดยเป็นข้อมูลที่คัดกรองมาจาก ทุกส่วนทั้งระบบงานขาย งานบริการ และการตลาด ซึ่งข้อมูลเชิงลึกนี้จะทำให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจได้อย่าง รวดเร็วและนำไปใช้ประกอบในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อดำเนินการต่อไป

ในการทำสัญญาอนุญาตให้ลูกค้าเข้าใช้ระบบซอฟต์แวร์ Salesforce บริษัทฯ มีการทำสัญญาเป็นรายปี ตั้งแต่ 1 - 3 ปี ตามแต่ที่ตกลงกับลูกค้าแต่ละราย แบ่งเป็นการจำหน่ายตามประเภทและจำนวนผู้ใช้งาน โดยค่าเช่าจะกำหนดจาก ระบบงานย่อยที่ลูกค้าเลือกใช้และจำนวนผู้ใช้งาน ซึ่งเมื่อครบระยะเวลาของสัญญาแล้ว ลูกค้าก็สามารถต่ออายุของ สัญญาออกไปได้อีก

### • การให้บริการออกแบบติดตั้ง พัฒนา และดูแลระบบซอฟต์แวร์ Salesforce

การให้บริการของบริษัทฯ จะเริ่มต้นตั้งแต่ การให้คำปรึกษาเรื่องการวางกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับ ลูกค้า โดยทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้า และทำการศึกษาถึงผู้บริโภคหรือลูกค้าของกิจการนั้น ๆ ทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแต่ละช่วงตลอดวงจร (Customer Journey) หลังจากนั้น จะออกแบบและ



พัฒนาระบบ Salesforce เพื่อตอบใจลูกค้า นอกจากนั้น บริษัทฯ มีการพัฒนาการเชื่อมต่อ (System Interface & Integration) เข้ากับระบบงานอื่นๆ ของลูกค้าที่มีความเกี่ยวข้อง การพัฒนาฟังก์ชันการทำงานเพิ่มเติม (Customization) รวมทั้งการพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Applications) เพื่อเชื่อมต่อกับระบบซอฟต์แวร์ Salesforce ภายหลังที่ลูกค้าได้ติดตั้งระบบและใช้งานแล้ว บริษัทฯ มีการให้บริการดูแลระบบ CRM แบบบูรณาการ โดยมีการทำสัญญาการดูแลระบบกับลูกค้าเป็นรายปี ซึ่งการให้บริการสนับสนุนดูแลระบบนี้จะครอบคลุมตั้งแต่การตอบคำถามการใช้งาน การแก้ไขปัญหาทางเทคนิค โดยการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือการให้บริการที่สถานที่ทำงานของลูกค้า (On Site) ภายใต้ข้อกำหนดระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ซึ่งบริการนี้จะช่วยให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าระบบที่ได้ลงทุนไปจะยังสามารถทำงานได้และมีความทันสมัยตลอดไป ไม่ว่าบุคลากรในองค์กรของลูกค้า ความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน เทคโนโลยี หรือสภาพการแข่งขันและสภาพแวดล้อมการทำธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป

## 2.2.2 ธุรกิจด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ดำเนินการโดยบริษัทย่อย (บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด)

### • ระบบซอฟต์แวร์

#### ซอฟต์แวร์ Oracle

ซอฟต์แวร์ Oracle คือ ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) จากบริษัท Oracle Inc. ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีทั้งรูปแบบ On Premise ที่ลูกค้าต้องมีศูนย์คอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เอง และแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบคลาวด์ (Cloud Computing)

ซอฟต์แวร์ Oracle เป็นระบบที่ตอบสนองความต้องการทุกด้านขององค์กร มุ่งเน้นการเชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชี การเงิน ระบบงานขาย ระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อให้ทุกฝ่ายในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งเดียวกันและต่อเนื่องกัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ลดเวลาและขั้นตอนการทำงาน สามารถทำงานในลักษณะ Real Time อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับมาตรฐานทางบัญชีและมาตรฐานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ระบบ ERP ของ Oracle มีการทำงานหลัก ๆ ดังนี้

#### Financials

ครอบคลุมระบบบัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีแยกประเภททั่วไป การบริหารเงินสด การบริหารสินทรัพย์ และการขอเบิกค่าใช้จ่ายพนักงานที่มีระบบ workflow กำกับการอนุมัติรายการ

#### Procurement

ระบบการซื้อที่พนักงานสามารถซื้อสินค้าได้ตาม Catalog ที่บริษัทได้จัดหาให้เบื้องต้น โดยในการทำเรื่องซื้อ ระบบจะมีการตรวจสอบงบประมาณที่ได้จัดตั้งไว้ เพื่อการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ดี พร้อมทั้งมี Workflow

สำหรับการกำกับกับการอนุมัติรายการค่าใช้จ่าย จากนั้นฝ่ายจัดซื้อสามารถนำใบขอซื้อไปจัดทำเป็นใบสั่งซื้อและประสานงานกับผู้จำหน่ายสินค้าผ่านทาง Supplier Portal นอกจากนี้ ยังมีระบบสำหรับการจัดหาสินค้าที่สามารถกำหนดคุณสมบัติของสินค้าและคุณสมบัติของผู้จำหน่ายสินค้าเพื่อนำมาเป็นแนวทางการเลือกผู้จำหน่ายสินค้าด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

#### Project Portfolio Management

ระบบการจัดสร้างโครงการ การกำหนดงบประมาณโครงการ การตรวจสอบความคืบหน้าโครงการ และรายได้ของโครงการ ผู้ใช้งานสามารถเปรียบเทียบรายได้และค่าใช้จ่ายในแต่ละโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### Enterprise Performance Management (EPM)

ระบบงานสำหรับการนำข้อมูลในระบบการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และการวางแผน สำหรับผู้บริหาร ระบบ EPM จะมีส่วนที่นำข้อมูลจากหลายระบบมาแปลงให้เป็นข้อมูลในรูปแบบเดียวกันและสามารถวิเคราะห์ร่วมกันได้ รวมถึงนำข้อมูลในส่วนนี้มาวางแผนงบประมาณ ซึ่งมีทั้งส่วนของงบประมาณการขาย งบประมาณค่าใช้จ่าย งบประมาณสินทรัพย์ และงบประมาณบุคลากร

#### Risk Management

ระบบงานสำหรับตรวจสอบความผิดปกติของรายการที่อาจเกิดขึ้นในการใช้ระบบต่าง ๆ เป็นระบบ Rule Base เพื่อสามารถสร้างกฎการตรวจสอบได้ ทำให้การใช้นี้ระบบมีความโปร่งใสมากขึ้น

#### Supply Chain Management

เป็นระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานและระบบผลิต เริ่มตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ การวางแผนการผลิต การเตรียมวัตถุดิบ เพื่อให้สามารถส่งสินค้าได้ทันตามคำสั่งซื้อ มีระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้าที่สามารถกำหนดค่าที่ยอมรับได้ของการตรวจสอบคุณภาพสินค้า นอกจากนี้ ยังมีเรื่องการควบคุมสินค้าคงคลังที่ครอบคลุม Supply Chain อย่างสมบูรณ์

สำหรับซอฟต์แวร์ Oracle รูปแบบ On Premise จะมีลักษณะเป็นการจำหน่ายสิทธิการใช้งานแบบจ่ายครั้งเดียว (One-time License) โดยลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ซื้อการใช้งานระบบ Oracle ครั้งแรก และมีการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ โดยจะเป็นการทำสัญญารายปีกับลูกค้า และลูกค้าสามารถต่อสัญญาได้ต่อเนื่อง

ส่วนซอฟต์แวร์ Oracle แบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบคลาวด์ (Cloud Computing) จะมีลักษณะเป็นการอนุญาตให้เช่าใช้เป็นรายปี โดยครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่ 1 - 5 ปี ตามแต่ที่ตกลงกับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งเมื่อครบระยะเวลาของสัญญาแล้ว ลูกค้าก็สามารถต่ออายุของสัญญาออกไปอีกได้

## โปรแกรม E-Tax (iCE – TAX)

โปรแกรม E-Tax หรือ (iCE – TAX) คือ โปรแกรมเสริม (Add – on) เพื่อพัฒนาการทำงานของระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) พัฒนาโดยบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด โปรแกรมนี้ทำหน้าที่ดึงข้อมูล ภาษีซื้อ ภาษีขาย และภาษีหัก ณ ที่จ่าย จาก ระบบ ERP ทุกแบรนด์ รวมถึง Netsuite ของ Oracle ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการข้อมูลเพิ่มเติม และจัดทำรายงานเพื่อนำส่งสรรพากรได้ โดยโปรแกรมสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมสรรพากรออนไลน์ ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการพัฒนาให้ระบบสามารถรองรับ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.2 ภ.ง.ด.54 และ ภ.พ.36 พร้อมทั้งเพิ่มฟังก์ชันการส่งใบรับรองการหัก ภาษี ณ ที่จ่าย ให้แก่ผู้ขายทางอีเมล รวมทั้งการพัฒนาให้สอดคล้องกับกรมสรรพากร ในเรื่องของ E-Withholding Tax และอื่น ๆ ได้

### • การให้บริการออกแบบติดตั้ง พัฒนาและดูแลระบบซอฟต์แวร์ Oracle

บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด มีการให้บริการติดตั้งและพัฒนาระบบ ERP ให้กับลูกค้า ทั้งระบบ Cloud และ On Premise เพื่อให้การทำงานของระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น พร้อมทั้งพัฒนาระบบเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่าง ๆ ของลูกค้า ในการติดตั้งระบบ บริษัทยึดดำเนินการโดยนำ Best Practice ของ Applications มาเป็นต้นแบบ มุ่งเน้นให้ใช้ความสามารถของระบบ ERP ได้อย่างเต็มที่และมีการควบคุมที่ดีร่วมด้วย

การบริการติดตั้งระบบจะรวมถึงการฝึกอบรมการใช้งานระบบให้แก่พนักงานของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการให้ลูกค้าได้ทดสอบระบบให้พร้อมใช้งาน และร่วมกับลูกค้านำระบบออกใช้งาน และส่งต่อระบบงานให้กับทีมงานบำรุงรักษาระบบต่อไป

นอกเหนือจากการให้บริการติดตั้งและพัฒนาระบบ ERP แล้ว บริษัทยังมีการให้บริการในการบริหารจัดการดูแลระบบงานแบบบูรณาการภายหลังติดตั้งและใช้งานแล้ว โดยมีการทำสัญญาการดูแลระบบกับลูกค้าเป็นรายปี และลูกค้าสามารถต่อสัญญาเป็นรายปีไป โดยเป็นบริการให้ความช่วยเหลือการใช้ระบบงาน และในกรณีที่ปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการเริ่มใช้งานระบบ การสนับสนุนมีทั้งส่วนของวิธีการใช้งานและแก้ปัญหาทางเทคนิค ซึ่งเป็นการตอบคำถามทางโทรศัพท์ โดยมีการกำหนดระดับความสำคัญของปัญหา เพื่อให้การแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานสรุปการแก้ไขและนำเสนอให้แก่ลูกค้าทุก ๆ เดือน พร้อมทั้งเข้าพบลูกค้าตามระยะที่เป็นการแจ้งผลการใช้ระบบ และนำเสนอแนวทางเพื่อให้ระบบงานได้ดียิ่งขึ้น

### 2.2.3 บริการที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล ดำเนินการโดยบริษัทย่อย (บริษัท ไอแอนดีไอ เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด)

บริการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ (Brand Strategy) การออกแบบและบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management) ซึ่งประกอบด้วยประสบการณ์แบรนด์ (Brand Experience) ประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) และประสบการณ์ของพนักงาน (Employee Experience) ผ่านการศึกษาตลาด การวิเคราะห์ปัญหาของธุรกิจและแบรนด์ การทำความเข้าใจกลุ่มผู้บริโภคหรือเป้าหมายผ่านเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อช่วยในการวางแผนกลยุทธ์การสร้างแบรนด์และการตลาด การออกแบบการให้บริการ (Service Design) การออกแบบเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey Design) ตลอดจนการบริหาร

จัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management) และการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) บนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี ที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า อันนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพและนำความสำเร็จมาสู่ลูกค้าองค์กรธุรกิจที่ดีที่สุด

## 2.2.4 ธุรกิจด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics & Management) หรือ “iiG Data”

บริการที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics & Management) ซึ่งบริษัทฯ เป็นรายแรกในประเทศไทย ที่ให้บริการแบบครบวงจร โดยการบริการจะตั้งเริ่มแต่การกำหนดกลยุทธ์ทางด้านข้อมูล (Data Strategy) การเชื่อมต่อข้อมูล (Data Integration) จากส่วนต่างๆ เข้ามาไว้ในที่เดียวกัน ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing) ซึ่งเป็นกระบวนการตรวจสอบและการแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือลบข้อมูลซ้ำซ้อนกันออกไปจากชุดข้อมูล หลังจากนั้นจึงจะนำข้อมูลที่ถูกต้องมาเก็บในคลังข้อมูล (Big Data Warehouse) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ (Machine Learning) การแสดงข้อมูล (Data Visualization) ซึ่งลูกค้าสามารถนำผลจากการวิเคราะห์เหล่านี้ ไปใช้ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการทำการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ต่อไป



ในการให้บริการ บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีการจัดการข้อมูลสมัยใหม่มาใช้ เช่น AI, Big Data Analytics, หรือ Data Visualization ทั้งจากโปรแกรมที่บริษัทฯ ได้ลงทุนและพัฒนาขึ้นเอง คือ iMatch ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการทำ Data Cleansing and Consolidation และซอฟต์แวร์ระดับโลก อาทิ MuleSoft และ Tableau จาก Salesforce และซอฟต์แวร์อื่นๆ เช่น KNIME, DataRobot, Python, CLOUDERA เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าการลงทุนด้าน Data Analytics จะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

## 2.2.5 ธุรกิจการบริการจัดหาบุคลากร ในส่วนงานสารสนเทศ

บริษัทฯ ให้บริการจัดหาบุคลากรในส่วนงานสารสนเทศ โดยบริษัทฯ จะรับความต้องการมาจากลูกค้าและทำการจัดหาบุคลากรที่เหมาะสม มีประสบการณ์และคุณสมบัติตามที่ลูกค้ากำหนด เพื่อปฏิบัติงานตามที่ลูกค้ามอบหมาย โดยลักษณะงานนั้น ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับระบบซอฟต์แวร์จากทาง Salesforce หรือ Oracle สามารถเป็นงานเทคโนโลยีในรูปแบบอื่นได้เช่นกัน

## 2.3 การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2563 การใช้จ่ายด้านไอทีทั่วโลกมีมูลค่าอยู่ที่ 3.6 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลง 3.2% เมื่อเทียบกับปี 2562 อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid -19 ในปี 2563 ที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้งานดิจิทัลของผู้บริโภคและการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกที่มากขึ้น โดยบริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) บริษัทวิจัยและให้คำปรึกษาชั้นนำของโลก คาดว่าการใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของทุกส่วนจะกลับมาเติบโตในปี 2564 ซึ่งคาดว่าจะมีมูลค่า 3.9 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ อัตราเพิ่มขึ้นเป็น 6.2% จากเดิมที่ติดลบ 3.2% ในปี 2563 โดยส่วนที่มีการคาดการณ์ว่าจะเติบโตสูงสุดคือ ซอฟต์แวร์ระดับองค์กร (Enterprise Software) ซึ่งคาดว่าจะเติบโต 8.8% ในปี 2564 และเติบโตขึ้น 10.2% ต่อเนื่องในปี 2565 สืบเนื่องจากองค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานระยะไกล

ทั้งนี้ การ์ทเนอร์คาดว่า ตลาดไอทีทั่วโลกจะกลับเข้าสู่สภาวะปกติภายในปี 2565 แต่ในบางภูมิภาคอาจจะต้องใช้เวลามากกว่านั้น เนื่องจากมีปัจจัยทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยธุรกิจจะถูกบังคับให้เปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัลภายใน 5 ปี เพื่อการเอาตัวรอดหลังจากที่สถานการณ์ Covid - 19 คลี่คลายหรือจบลง ทำให้การทำงานจากระยะไกลและการสื่อสารดิจิทัลถูกนำมาใช้อย่างถาวร ซึ่งส่งผลดีให้กับตลาดไอทีทั่วโลก รวมถึงการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ

คาดการณ์มูลค่าการใช้จ่ายด้านไอทีทั่วโลก (หน่วย: ล้านดอลลาร์สหรัฐ)

	2563		2564		2565	
	มูลค่าการใช้จ่าย	การเติบโต	มูลค่าการใช้จ่าย	การเติบโต	มูลค่าการใช้จ่าย	การเติบโต
ระบบ Data Center	214,985	0.0%	228,360	6.20%	236,043	3.40%
ซอฟต์แวร์สำหรับองค์กร	465,203	-2.4%	505,724	8.80%	557,406	10.20%
อุปกรณ์ Device	653,172	-8.2%	705,423	8.00%	714,762	1.30%
บริการด้านไอที	1,011,795	-2.7%	1,072,581	6.00%	1,140,057	6.30%
บริการด้านการสื่อสาร	1,349,891	-1.7%	1,410,745	4.50%	1,456,637	3.30%
มูลค่าการลงทุนด้านไอทีทั้งหมด	3,694,867	-3.2%	3,922,833	6.20%	4,104,906	4.60%

ที่มา : การ์ทเนอร์ (Gartner) มกราคม 2564

สำหรับประเทศไทย การ์ทเนอร์คาดการณ์ว่า มูลค่าการใช้จ่ายด้านไอทีของประเทศไทยปี 2564 จะมีมูลค่า 668,220 ล้านบาท เติบโต 5% เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่ติดลบ 4.9% หรือมีมูลค่า 636,282 ล้านบาท และจะกลับมาเติบโตทั้งหมดทุกกลุ่ม โดยซอฟต์แวร์ระดับองค์กรจะเป็นกลุ่มที่มีการเติบโตสูงสุด มีมูลค่า 45,937 ล้านบาท เติบโต 13.6% ในปี 2565 มูลค่าการใช้จ่ายคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 703,576 ล้านบาท ซึ่งซอฟต์แวร์ระดับองค์กรจะยังคงเป็นกลุ่มที่มีการเติบโตสูงที่สุดเช่นกัน

### คาดการณ์มูลค่าการใช้จ่ายด้านไอทีของประเทศ ระหว่างปี 2563 -2565 (หน่วย: ล้านบาท)

	2563		2564		2565	
	มูลค่าการใช้จ่าย	การเติบโต	มูลค่าการใช้จ่าย	การเติบโต	มูลค่าการใช้จ่าย	การเติบโต
ระบบ Data Center	24,812	-2.31%	27,517	10.90%	28,711	4.34%
ซอฟต์แวร์สำหรับองค์กร	40,438	2.84%	45,937	13.60%	50,009	8.86%
อุปกรณ์ Device	161,621	-11.78%	176,975	9.50%	187,307	5.84%
บริการด้านไอที	60,138	-0.73%	58,935	-2.00%	60,175	2.10%
บริการด้านการสื่อสาร	349,081	-17.44%	358,855	2.80%	377,373	5.16%
มูลค่าการลงทุนด้านไอทีทั้งหมด	636,282	-11.12%	668,220	5.02%	703,576	5.29%

ที่มา : การ์ทเนอร์ (Gartner) มกราคม 2564

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าสภาวะตลาดและอุตสาหกรรมของซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรของประเทศไทย เป็นไปในทิศทางเดียวกับตลาดโลก ซึ่งมีการเติบโตสูงสุดและต่อเนื่อง

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทฯ เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรทั้งหมด จึงจะได้ประโยชน์จากสภาวะตลาดที่มีการเติบโตสูง ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการศึกษาการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของเทคโนโลยีระดับโลกอยู่เสมอ เพื่อมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ที่ตอบโจทย์และครอบคลุมการดำเนินงานของลูกค้าองค์กรธุรกิจ ตั้งแต่ระบบหลังบ้าน ระบบหน้าบ้าน ไปจนถึงจุดที่ธุรกิจมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีรูปแบบการให้บริการที่ครบวงจร เพื่อสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่กลุ่มบริษัท

#### 2.3.1 ธุรกิจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)

ธุรกิจด้านระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ได้รับแรงเสริมจากการแพร่ระบาดของ Covid – 19 และมาตรการ Social Distancing ที่เข้ามามีบทบาทต่อโลกในปี 2563 ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการทำงานของศูนย์ติดต่อ (Contact Center) ขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยการเข้ารับบริการส่วนมากจะผ่านช่องทางโทรศัพท์ ข้อความ แชท และช่องทางโซเชียลมีเดียมากขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าของพนักงานมีความท้าทายมากยิ่งขึ้นเช่นกัน เมื่อพนักงานบริการลูกค้าต้องทำงานในรูปแบบ Work from Home ดังนั้นหลาย ๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการจัดการทีมงานให้พร้อม เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งซอฟต์แวร์ระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) จาก Salesforce ที่ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบคลาวด์ (Cloud Computing) นั้น สามารถตอบโจทย์ความต้องการเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

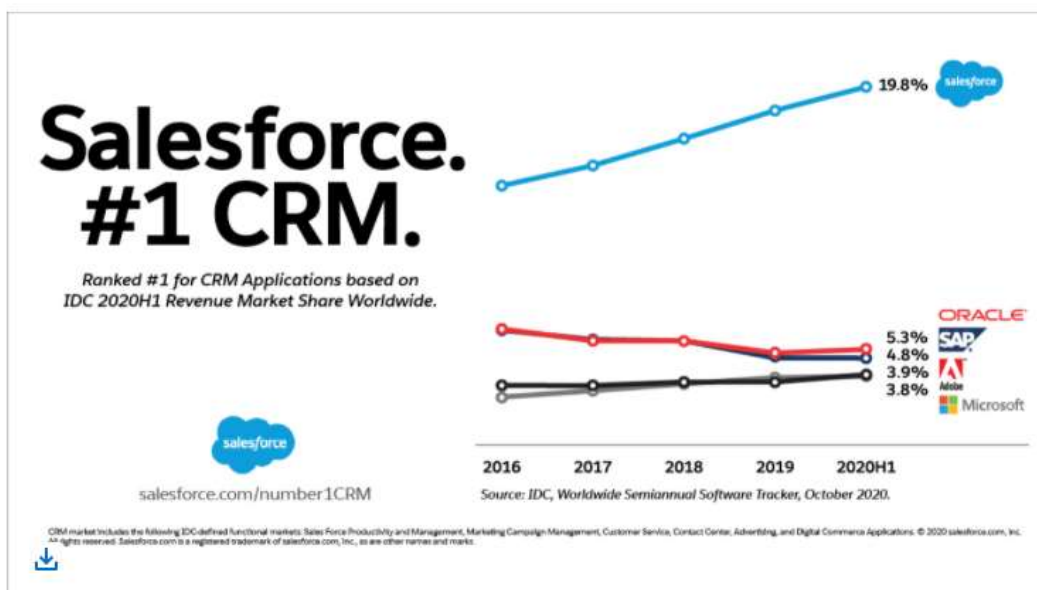
ในเดือนมิถุนายน 2563 Salesforce ได้มีการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยได้เปิดตัว Salesforce Anywhere ที่ทำให้ผู้ที่ใช้งานซอฟต์แวร์จาก Salesforce สามารถใช้ฟีเจอร์ของ Anywhere เพื่อแชทคุยประสานงาน ติดต่อกันได้สะดวกมากขึ้น ได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งจากบนเว็บไซต์และอุปกรณ์มือถือ ท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของ Covid - 19

ทางด้านความเป็นผู้นำในตลาด Gartner ได้ระบุในรายงานฉบับล่าสุดเมื่อเดือนมิถุนายน 2563 ว่า Salesforce เป็นผู้นำใน CRM Customer Engagement Center ติดต่อกันเป็นปีที่ 12



ที่มา : การ์ทเนอร์ (Gartner) มิถุนายน 2563

นอกจากนี้ ในรายงาน Worldwide Semiannual Software Tracker โดย International Data Corporation (IDC) เมื่อเดือนตุลาคม 2563 ระบุว่า Salesforce เป็นผู้ให้บริการระบบ CRM เป็นอันดับ 1 ของโลกติดต่อกันเป็นเวลา 7 ปี โดยครองส่วนแบ่งตลาดและมีรายได้เพิ่มมากที่สุด เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ นอกจากนี้ ในรายงานยังระบุว่า Salesforce ยังเป็นผู้นำส่วนแบ่งการตลาดในด้านการขาย การบริการลูกค้า การตลาด แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันที่ขับเคลื่อนด้วยโมเดล (Model-Driven Application Platforms) และแอปพลิเคชันชุมชนขององค์กร (Enterprise Community Applications) อีกด้วย



ที่มา : IDC, Worldwide Semiannual Software Tracker, October 2020



ปัจจุบันกลุ่มลูกค้าหลักในธุรกิจด้าน CRM ของบริษัทฯ คือ ประกันภัย ธนาคาร อสังหาริมทรัพย์ และโรงพยาบาล โดยบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์การเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ในประเทศไทยที่เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ก่อนที่จะขยายไปยังลูกค้ารายอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เนื่องจากซอฟต์แวร์ระบบ CRM จาก Salesforce นั้น มีประสิทธิภาพและมูลค่าการลงทุนที่สูง ซึ่งลูกค้าที่เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ จะมีความพร้อมในการลงทุนและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าไปใช้ในองค์กร เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในตลาด

นอกจากนี้ การที่บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าองค์กรรายใหญ่ในประเทศไทยนั้น จะเป็นการช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้ารายอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ โดยในปี 2564 บริษัทฯ มีแผนในการขยายเข้าสู่กลุ่มธุรกิจค้าปลีก และ Non-Bank เช่น ผู้ให้บริการสินเชื่อและบัตรเครดิต เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการแข่งขันทางด้านการบริการ ความสัมพันธ์กับลูกค้าสูง และคาดว่าจะการแข่งขันจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ที่มีการเปลี่ยนไปใช้บริการบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น

ปัจจุบันบริษัทฯ สามารถให้บริการผลิตภัณฑ์ของ Salesforce แก่ลูกค้าในประเทศไทยได้ครบถ้วนทุกผลิตภัณฑ์ และเมื่อเดือนตุลาคม 2563 บริษัทฯ ได้รับรางวัลพาร์ทเนอร์ยอดเยี่ยมประจำปี 2563 ในระดับภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (Partner of the Year 2020 - APAC) จาก Salesforce ซึ่งเป็นบริษัทไทยรายแรกและรายเดียวที่ได้รับรางวัลนี้ เนื่องจากบริษัทฯ มีความเข้าใจเรื่องระบบและความต้องการของลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้งาน Salesforce และสร้างผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับธุรกิจของลูกค้าได้ ด้วยจุดแข็งทั้งทางด้านความสามารถในการติดตั้งและพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ CRM จาก Salesforce และการบริการที่ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ของ Salesforce จะช่วยให้บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าปัจจุบัน และสร้างความเชื่อมั่นให้กลุ่มลูกค้าใหม่ในอนาคตได้เป็นอย่างดี

### 2.3.2 ธุรกิจด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการธุรกิจภายในองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid 19 โดยองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับแผนการจัดการธุรกิจ ให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบ Work from Home และ Work from Anywhere ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ ได้เป็นตัวผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยที่ยังคงใช้ระบบ ERP ในรูปแบบ On Premise หันมาให้ความสนใจและพิจารณาการเปลี่ยนระบบให้เป็นแบบ On Cloud หรือ Cloud ERP มากขึ้น

โดยระบบ Cloud ERP เป็นระบบที่ตอบโจทย์การทำงานแบบใหม่ พนักงานสามารถใช้งานระบบได้ทุกที่ เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ในขณะที่การใช้งานของระบบ On Premise ทำได้ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากต้องอาศัยการแชร์ข้อมูลจากส่วนกลางของ Server พนักงานถึงจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่แชร์ผ่าน Server ในองค์กรได้ นอกจากนี้ ระบบ Cloud ERP ยังเป็นระบบที่นิยมอย่างมากในธุรกิจหลากหลายอุตสาหกรรมและหลากหลายขนาดทั่วโลก โดยขนาดตลาด Cloud ERP ทั่วโลกคาดว่าจะเติบโตจาก 45.3 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี 2563 เป็น 101.1 พันล้านเหรียญสหรัฐ ภายในปี 2568 ที่อัตราการเติบโตต่อปี (CAGR) ที่ 17.4%

สำหรับระบบ Cloud ERP ของ Oracle นั้น นอกเหนือจากการที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นแล้ว Oracle ยังได้พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนาความเร็วและความแม่นยำในการจัดทำรายงานทางการเงินให้สูงขึ้น



เป็นอย่างมาก โดยเวลาที่ใช้ในการจัดทำรายงานการเงินประจำปีลดลงถึง 50% มีการพัฒนาให้การจัดทำรายงานทางธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ นั้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้นถึง 51% ทำให้ทุก ๆ แผนกในองค์กรสามารถวางแผนได้รวดเร็วขึ้น โดยการจัดทำรายงานทางธุรกิจนั้นถูกเปลี่ยนเป็นแบบ Self-Service ทำให้พนักงานหรือผู้บริหารสามารถออกรายงานต่าง ๆ ได้ตามต้องการ สามารถทำการทำนายหรือจำลองเหตุการณ์ทางธุรกิจได้ดีมากขึ้น ด้วยการนำ AI และ Machine Learning มาใช้งาน

Figure 1. Magic Quadrant for Cloud ERP for Product-Centric Enterprises



Source: Gartner (June 2020)

Figure 1. Magic Quadrant for Cloud Core Financial Management Suites for Midsize, Large and Global Enterprises



Source: Gartner (June 2020)

ที่มา : การ์ทเนอร์ (Gartner) มิถุนายน 2563

ในรายงานล่าสุดของ Gartner เมื่อเดือนมิถุนายน 2563 Oracle ได้รับการยกให้เป็นผู้นำระบบ Cloud ERP ทั้งในเรื่องระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรบนคลาวด์ (Cloud ERP) และระบบบริหารและจัดการด้านการเงินบนคลาวด์ (Cloud Core Financial Management Suites) สำหรับองค์กรขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และระดับโลก ซึ่งการเป็นผู้นำทางด้าน Cloud ERP นี้จะช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าองค์กรในการเปลี่ยนระบบไปสู่ Cloud ERP มากยิ่งขึ้น

ในส่วนของโปรแกรมเฉพาะสำหรับประเทศไทย e-Tax หรือ “iCE-TAX” ที่บริษัทย่อยได้พัฒนาขึ้นมานั้น เป็นระบบ Cloud ที่สามารถสามารถเชื่อมต่อกับระบบ ERP ได้ทุกแบรนด์ ทั้งบนระบบ On Premise และบนระบบ Cloud ซึ่งโปรแกรมนี้จะไม่ได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนระบบไปสู่ Cloud ERP

กระแสการเปลี่ยนแปลงระบบไปสู่ Cloud ERP ขององค์กรต่าง ๆ นี้ จะส่งผลดีต่อธุรกิจของบริษัทย่อย ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด หรือ ICE โดยจะช่วยให้มีรายได้ที่สม่ำเสมอจากการให้เขาใช้ระบบ Cloud ERP อีกทั้ง บริษัทย่อยมีโอกาที่จะได้รับเลือกจากลูกค้าให้เป็นที่ปรึกษา ออกแบบ และติดตั้งระบบ Cloud ERP เนื่องจากมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในระบบ ERP จาก Oracle มานานกว่า 25 ปี มีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เข้าใจในระบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรของลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งนับเป็นข้อได้เปรียบ ที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงระบบของลูกค้า สามารถทำได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

กลุ่มลูกค้าของธุรกิจ ERP ในปัจจุบันนั้น กระจายอยู่ในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น ธนาคาร พลังงาน ค้าปลีก ซึ่งล้วนเป็นองค์กรชั้นนำของประเทศไทย โดยลูกค้าองค์กรเหล่านี้ ส่วนใหญ่ยังคงใช้ระบบ ERP ในรูปแบบ On Premise ตามที่กล่าวไปข้างต้น และมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงระบบมาเป็น Cloud ERP โดยไม่เปลี่ยนแบรนด์ เนื่องจาก Oracle เป็นระบบที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก และลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน Oracle ในระบบ On Premise มาเป็นระยะเวลายาวนาน ปัจจุบันมีลูกค้าที่ใช้ระบบ On Premise บางส่วนได้เริ่มทำการเปลี่ยนแปลงระบบเป็นแบบ On Cloud แล้ว และมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนระบบมากขึ้นในปี 2564

นอกจากการรักษาลูกค้าปัจจุบันแล้ว บริษัทยังได้มีการสร้างฐานลูกค้าใหม่ที่เป็นลูกค้าของกลุ่มบริษัทเดียวกัน ซึ่งช่วยให้บริษัทมีความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น ๆ เนื่องจากกลุ่มบริษัท มีความเข้าใจ มีประสบการณ์ในการให้บริการมาก่อน และมีผลงานที่ได้รับการยอมรับจากลูกค้า ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัท

### 2.3.3 ธุรกิจด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล

จากรายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ปี 2562 โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ที่ได้ทำการสำรวจจาก 3 กลุ่มผู้ประกอบการได้แก่ B2B (ธุรกิจสู่ธุรกิจ) B2C (ธุรกิจสู่ผู้บริโภค) B2G (ธุรกิจสู่หน่วยงานภาครัฐ) พบว่าปี 2562 ธุรกิจ e-commerce ในประเทศไทย มีมูลค่าถึง 4,027,277 ล้านบาท ซึ่งเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี 2561 กว่า 6.9% ซึ่งมีมูลค่าอยู่ที่ 3,767,045 ล้านบาท

ในปี 2563 จากการแพร่ระบาดของ Covid – 19 และมาตรการ Social Distancing ส่งผลให้มีการเติบโตในช่องทาง Online ในทุกรูปแบบ องค์กรธุรกิจทั้งขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ในประเทศไทย ต่างมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการให้บริการ การขายสินค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ไปสู่ช่องทาง Online มากขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากช่องทาง Online ช่วยสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค และช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจได้ท่ามกลางการระบาดของ Covid – 19

อย่างไรก็ตาม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงนี้ ส่งผลให้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงใจ ไปพร้อม ๆ กับการสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าในทุก ๆ Touch Point ของสินค้าและบริการ โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจรักษาและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดย Gartner ได้คาดการณ์ว่า ภายในปี 2565 องค์กรที่ทำการตลาดบนช่องทางดิจิทัล จะมีการทำการตลาดที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าองค์กรที่ไม่ใช้ช่องทางดิจิทัล โดยจะมียอดขายเพิ่มขึ้นถึง 30%

จากการเปลี่ยนแปลงนี้และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลบวกต่อธุรกิจของบริษัท ไอแอนดีไอ เอ็กพีเรียนซ์ จำกัด หรือ iiXP ที่ให้บริการด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล โดยการนำประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีที่มีมายาวนาน ผสมผสานกับความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง ซึ่งทำให้บริษัทมีบริการที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์และการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า (End User) ขององค์กร การช่วยให้องค์กรเข้าใจกลุ่มลูกค้า (End User) ผ่านการทำ Human-Centered Exploration อันนำไปสู่กลยุทธ์การทำดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถเข้าถึงและแก้ Pain Points ให้กับกลุ่มลูกค้า (End User) ได้อย่างตรงจุด ตลอดไปจนถึงโซลูชันด้านแพลตฟอร์มเทคโนโลยีและข้อมูล ที่ช่วย

Transform องค์กร ให้สอดรับการเปลี่ยนแปลงในเชิงกลยุทธ์และแพลตฟอร์มที่ใช้อีกด้วย ซึ่งถือว่าเป็นความแตกต่างที่เหนือกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในประเทศไทย

บริษัทย่อยได้เจาะตลาดกลุ่มลูกค้าธุรกิจโรงพยาบาลและกลุ่มลูกค้าฐานเดิมของธุรกิจ CRM เนื่องจากการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล มีความเชื่อมโยงกันกับระบบ CRM โดยหลังจากที่ลูกค้าได้มีการกำหนดกลยุทธ์แบรนด์และการตลาด และออกแบบประสบการณ์ลูกค้าแล้ว ลูกค้าสามารถนำแผนงานเหล่านี้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบนระบบ CRM ระดับโลกจาก Salesforce

### 2.3.4 ธุรกิจด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics & Management) หรือ “iiG Data”

จากการประมาณการมูลค่าตลาดดิจิทัลปี 2563-2565 ในประเทศไทย โดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือ Depa และสถาบันไอเอ็มซี คาดว่าอุตสาหกรรม Big Data ในประเทศปี 2563 จะมีอัตราการเติบโตสูง รองลงมาจากอุตสาหกรรมบริการดิจิทัล โดยเติบโต 13.2% และมูลค่าตลาดจะขยับสู่ 16,871 ล้านบาทในปี 2564 จากแรงหนุนที่ทุกภาคส่วนเล็งเห็นประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบกับการมีทางเลือกให้ใช้บริการแบบเช่าใช้ ซึ่งง่ายต่อการตัดสินใจลงทุน และมูลค่ารวมอุตสาหกรรมจะเพิ่มขึ้นเป็น 18,558 ล้านบาทในปี 2565 เนื่องจากสถานการณ์ความผันผวนทางเศรษฐกิจและการระบาดของ Covid - 19 ที่กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

ประมาณการมูลค่าตลาดดิจิทัล ปี 2562-2565 (หน่วย: ล้านบาท)

	2562	2563	2564	2565
ซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์	134,817 ▲ 13.37%	133,199 ▼ 1.2%	147,584 ▲ 10.8%	169,574 ▲ 14.9%
ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	299,342 ▼ 7.97%	268,989 ▼ 10.1%	304,900 ▲ 13.4%	321,730 ▲ 5.5%
บริการดิจิทัล	169,536 ▲ 10.45%	204,240 ▲ 20.5%	231,220 ▲ 13.2%	258,407 ▲ 11.8%
ดิจิทัลคอนเทนต์	31,080 ▲ 11.51%	34,229 ▲ 10.1%	39,376 ▲ 15%	45,094 ▲ 14.5%
ปีศาจ	13,177 ▲ 8.63%	14,910 ▲ 13.2%	16,871 ▲ 13.2%	18,558 ▲ 10%
รวม	647,952 ▲ 1.61%	655,567 ▲ 1.2%	739,951 ▲ 12.9%	813,363 ▲ 9.9%

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Depa) กันยายน 2563

จากการที่หลายองค์กรในประเทศไทยมีการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยข้อมูลและมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้หรือเครื่องมือช่วยในการจัดการข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ “iiG Data” ของบริษัทฯ ที่ให้บริการที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics & Management) โดยบริษัทฯ เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่ให้บริการทางด้านข้อมูลแบบครบวงจร ครอบคลุมห่วงโซ่มูลค่าในอุตสาหกรรม Big Data โดยให้บริการเริ่มแต่การ

กำหนดกลยุทธ์ทางด้านข้อมูล (Data Strategy) การจัดการข้อมูล ไปจนถึงขั้นตอนที่ลูกค้าสามารถนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการทำการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing)

ในปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เริ่มให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจพลังงานและโรงพยาบาล โดยในปี 2564 บริษัทฯ มีแผนที่จะเจาะกลุ่มตลาดแบบ B2C ที่มีฐานลูกค้าจำนวนมาก เนื่องจากกลุ่มอุตสาหกรรมนี้ ต้องอาศัยการจัดการข้อมูลของผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีปริมาณมหาศาล มาจากหลากหลายช่องทางทั้ง Online และ Offline เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ การออกแบบสินค้าและบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการและตรงใจผู้บริโภค

## 2.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการและยังไม่ได้ส่งมอบและยังไม่ได้รับรู้รายได้ จำนวน 70.75 ล้านบาท ประกอบไปด้วยงานจากธุรกิจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) จำนวน 23 โครงการ งานจากธุรกิจด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) จำนวน 14 โครงการ และงานจากบริการที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัลจำนวน 1 โครงการ

รายละเอียด	จำนวนโครงการ	มูลค่า (ล้านบาท)
1. งานจากธุรกิจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	23	38.72
2. งานจากธุรกิจด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	14	30.11
3. งานจากบริการที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล	1	1.91

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ จึงได้มีการจัดการความเสี่ยง โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการกำกับดูแล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถจำแนกความเสี่ยงที่สำคัญได้ ดังนี้

#### 3.1 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ (Supplier) น้อยราย

เนื่องจากบริษัทฯ ทำการสั่งซื้อระบบซอฟต์แวร์จากผู้พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ในต่างประเทศรายใหญ่ 2 ราย ได้แก่ Salesforce และ Oracle ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงในการพึ่งพิงผู้พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ในการดำเนินธุรกิจ หากบริษัทฯ ถูกยกเลิกสัญญาในการเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย หรือหากลูกค้าติดต่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์จากบริษัทผู้พัฒนาระบบซอฟต์แวร์โดยตรงหรือผ่านตัวแทนจำหน่ายรายอื่น อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่เพียงไม่กี่รายในประเทศไทยและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทผู้พัฒนาระบบซอฟต์แวร์มาตลอดระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนาน นอกจากนี้ ซอฟต์แวร์ที่ทางบริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่าย เป็นซอฟต์แวร์ระดับองค์กรขนาดใหญ่ (Enterprise Software) ที่มีขีดความสามารถสูงและมีความซับซ้อน จึงมีความจำเป็นที่ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องพึ่งพาคุณค่าในประเทศที่มีความเชี่ยวชาญและมีบุคลากรจำนวนมากในการออกแบบและวางระบบให้ซอฟต์แวร์นั้น ๆ สามารถถูกติดตั้งให้ทำงานได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายในแต่ละอุตสาหกรรม อีกทั้งยังต้องดูแลบำรุงรักษาระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอและทำงานได้อย่างดีในระยะยาว ซึ่งการให้บริการแบบครบวงจรดังกล่าว ถือเป็นจุดแข็งของบริษัทฯ

หากมีเหตุให้บริษัทฯ ไม่สามารถเป็นตัวแทนจำหน่ายได้ บริษัทฯ ก็ยังสามารถหาผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ระบบรายอื่นมาเป็น Supplier ได้ เนื่องจากจุดแข็งของบริษัทฯ คือการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจเทคโนโลยีชั้นนำ ที่เชี่ยวชาญด้านแพลตฟอร์ม ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าบริษัทฯ จะยังคงรักษาความเป็นผู้นำในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมได้

#### 3.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

บริษัทฯ ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ซึ่งการพัฒนาของเทคโนโลยีนั้นเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หากธุรกิจไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและการดำรงอยู่ของธุรกิจได้ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเช่นกัน จึงได้มีการปรับรูปแบบลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการให้เหมาะสม และทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีอยู่เสมอ และเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการเตรียมความพร้อมทั้งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงต้นทุนด้านบุคลากรที่อาจเพิ่มขึ้น อีกทั้งผู้บริหารของบริษัทฯ มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมดังกล่าวมายาวนานกว่า 30 ปี จึงทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเล็งเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เป็นอย่างยิ่ง โดยระบบซอฟต์แวร์ที่ทางบริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายนั้น เป็นผลิตภัณฑ์จากผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ชั้นนำระดับโลกอย่าง Salesforce และ Oracle จึงมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ของทางบริษัทฯ นั้นมีประสิทธิภาพสูงและเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยทางผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ได้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่อย่าง

ต่อเนื่อง ทำให้พนักงานได้เรียนรู้เพิ่มเติมและอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ได้ตลอด สามารถพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ นำความรู้มาประยุกต์ใช้และต่อยอดกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้

### 3.3 ความเสี่ยงจากการละเมิดลิขสิทธิ์

เนื่องจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทางบริษัทฯ พัฒนาขึ้นเองนั้น เป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำซ้ำหรือดัดแปลงได้ หากมีการละเมิดลิขสิทธิ์ โดยบุคคลอื่นนำผลงานของบริษัทฯ ไปใช้เผยแพร่ ดัดแปลง หรือทำซ้ำ โดยไม่ได้รับอนุญาต อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหรือภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนลิขสิทธิ์สำหรับโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นเองแล้ว และกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการขอทะเบียนลิขสิทธิ์สำหรับโปรแกรมใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้นในปี 2563 ด้วยการดำเนินการดังกล่าว ทำให้ความเสี่ยงที่บริษัทฯ จะถูกละเมิดลิขสิทธิ์มีไม่มากนัก และสำหรับการส่งซื้อระบบซอฟต์แวร์ บริษัทฯ มีการป้องกันความเสี่ยงโดยมีการตรวจสอบการดำเนินการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด

### 3.4 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารและบุคลากรที่มีประสบการณ์และความสามารถ

ในการดำเนินธุรกิจบริษัทฯ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความรู้และความสามารถเฉพาะด้าน มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์และระบบการทำงานของลูกค้านเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถส่งมอบผลงานที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นหากบริษัทฯ ไม่สามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความสามารถ และไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมมาทดแทนได้ บริษัทฯ อาจได้รับผลกระทบทางลบ ทั้งในด้านการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน ซึ่งบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้ จึงมีการสำรวจความมั่นใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดทำโครงการ Employee Engagement ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จัดทำ Career Path อย่างชัดเจน พร้อมทั้งวางแผนนโยบายพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถและผลงานโดดเด่น บริษัทฯ ได้จัดทำ Fast Track Program ให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีความก้าวหน้า เติบโตอย่างรวดเร็ว เพื่อลดโอกาสที่บุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรหลักของบริษัทฯ จะลาออก และจากการที่บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำในประเทศไทย ในการมอบหมายงานที่มีความแปลกใหม่ ทำหาย และเป็นเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยระดับโลก จึงเป็นโอกาสที่ดีต่อบุคลากรในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของตน พร้อมกับผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตยิ่งขึ้นไปในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนการเตรียมผู้บริหารเพื่อให้มีความสามารถและความพร้อมที่จะขึ้นมาดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารในอนาคต ในกรณีที่มิเหตุให้บุคลากรสำคัญไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สำหรับเงินเดือนของบุคลากรนั้น บริษัทฯ มีการจัดการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถแข่งขันกับตลาดได้ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

## 4. สินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### 4.1 ลิขสิทธิ์, เครื่องหมายการค้า, เครื่องหมายบริการ

#### 4.1.1 ลิขสิทธิ์

ทะเบียนข้อมูล เลขที่	ชื่อผลงาน	ประเภทงาน	ลักษณะงาน	วันที่ออกหนังสือ รับรอง
ว1. 8190	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ iCE-TAX	วรรณกรรม	โปรแกรมคอมพิวเตอร์	21 สิงหาคม 2562
	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ iMatch	วรรณกรรม	โปรแกรมคอมพิวเตอร์	อยู่ในขั้นตอนการ ดำเนินการจด ทะเบียน
	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ iSocial	วรรณกรรม	โปรแกรมคอมพิวเตอร์	

หมายเหตุ : ระยะเวลาคุ้มครองลิขสิทธิ์สำหรับบุคคลมีอายุ 50 ปีนับตั้งแต่วันสร้างสรรค์ผลงานขึ้น หรือตั้งแต่มีการโฆษณาเป็นครั้งแรก แล้วแต่ว่าอย่างไรจะเกิดหลัง

### 4.2 สัญญาแต่งตั้งผู้จัดจำหน่ายและให้บริการ

#### 4.2.1 สัญญาแต่งตั้งตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์

ชื่อสัญญา	: Salesforce Reseller Agreement
ตัวแทนจำหน่าย	: บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ” : Salesforce.com Singapore Pte. Ltd. ต่อไปนี้จะเรียกว่า “SFDC”
คู่สัญญา	: -
อายุสัญญา	: 3 ปี นับตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม 2561
สาระสำคัญของสัญญา	: หากทางบริษัทฯ ไม่สามารถรักษาคูณสมบัติตามที่ SFDC กำหนดไว้ได้ ทาง SFDC สามารถขอยกเลิกสัญญาได้ทันที และสัญญาดังกล่าวไม่ได้รับการต่อโดยอัตโนมัติ หากคู่สัญญามีความประสงค์จะต่อสัญญา ให้พิจารณาเป็นรายปี : - บริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้จัดจำหน่ายสิทธิการใช้ซอฟต์แวร์ของ SFDC แบบไม่ผูกขาด (Non-Exclusive) ไม่สามารถโอนสิทธิให้บุคคลอื่นได้ (Non-Transferable) และไม่สามารถนำสิทธิดังกล่าวไปให้สิทธิช่วงต่อได้ (Non-Sub-Licensable)

- SFDC ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายทางการตลาดรายปีแก่ตัวแทนผู้จัดจำหน่าย ผ่าน Marketing Development Funds หรือ MDF Funds บริษัทฯ สามารถทำการตลาดภายใต้แบรนด์ SFDC ได้

- ผู้จัดจำหน่าย (บริษัทฯ) เป็นผู้รับความเสี่ยงทั้งหมด จากการผิมนัดชำระเงินของลูกค้า และบริษัทฯ ยังคงมีภาระหน้าที่ในการชำระเงินตาม Order Form ที่สั่งซื้อ

ชื่อสัญญา	: Oracle Partner Network Agreement
ตัวแทนจำหน่าย	: บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ”
คู่สัญญา	: Oracle Corporation (Thailand) Co, Ltd. ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Oracle”
อายุสัญญา	: 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ 23 ธันวาคม 2563 (สัญญาฉบับใหม่อยู่ระหว่างการต่อสัญญา) หากคู่สัญญามีความประสงค์จะยกเลิกสัญญา ให้แจ้งยกเลิกสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน สัญญาดังกล่าวไม่ได้รับการต่อโดยอัตโนมัติ หากทางบริษัทฯ มีความประสงค์จะต่อสัญญา ให้ยื่นคำขอไปยัง Oracle และรอพิจารณาผล
สาระสำคัญของสัญญา	: - บริษัทฯ จะได้รับแจ้งถึงระดับพันธมิตรหลังจากการลงทะเบียนในปีแรก และสมาชิกทั่วโลกของ Oracle จะต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปี

- ภายใต้ดุลยพินิจของ Oracle บริษัทฯ จะได้รับการอนุญาตให้เข้าถึงคลาวด์และสามารถทำงานร่วมกันได้ นอกจากนี้ Oracle ยังให้สิทธิบริษัทฯ ในการเข้าถึงเครื่องมือทางการตลาด การสนับสนุนทางเทคนิค การให้คำปรึกษาและจัดการอบรมแก่บริษัทฯ ตามความเหมาะสม

- บริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้ใช้งานโลโก้ของ Oracle แบบไม่ผูกขาด (Non-Exclusive) และไม่สามารถโอนการใช้สิทธิ (Non-Transferable) ไปยังผู้อื่นได้ ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทฯ ยังคงปฏิบัติตามนโยบายและรักษาคุณสมบัติให้เป็นไปตามที่ Oracle กำหนดไว้ได้

- บริษัทฯ จะชำระเงินภายใน 30 วันหลังได้รับใบแจ้งหนี้ หากบริษัทฯ ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ทาง Oracle สามารถงดให้การสนับสนุนทางเทคนิค การให้บริการทางเทคนิค ระวังการเป็นสมาชิกตามที่สัญญาระบุไว้ได้



#### 4.3 สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

ชื่อสัญญา	: สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน
ผู้เช่า / ผู้รับบริการ	: บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้จะเรียกว่า “iig” บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ต่อไปนี้จะเรียกว่า “ICE”
ผู้ให้เช่า / ผู้ให้บริการ	: กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์แสนสิริ โพรมอปปิส์
ระยะเวลาของสัญญา	: ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2563 จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 หากให้ผู้เช่ามีความประสงค์จะต่ออายุสัญญาเช่า ผู้ให้เช่าจะต้องแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือแก่ผู้เช่าให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 180 วัน ก่อนกำหนดสิ้นสุดระยะเวลาการเช่าตามสัญญา
สาระสำคัญของสัญญา	: ผู้ให้เช่าตกลงให้บริการเช่าพื้นที่ในอาคารสิริวิญญู เลขที่ 475 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร บริเวณ ชั้น 18 ยูนิตเลขที่ 1801 เนื้อที่ประมาณ 152.40 ตารางเมตร เพื่อใช้เป็นสำนักงาน
ชื่อสัญญา	: สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน
ผู้เช่า / ผู้รับบริการ	: บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ”
ผู้ให้เช่า / ผู้ให้บริการ	: นางสาวโชติมา อรุณรัตน์
ระยะเวลาของสัญญา	: ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564
สาระสำคัญของสัญญา	: ผู้ให้เช่าตกลงให้บริการเช่าบ้านเลขที่ 34/11 หมู่ 5 บ้านไร่เปิง ต. สุเทพ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นสำนักงาน
ชื่อสัญญา	: สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน
ผู้เช่า / ผู้รับบริการ	: บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ”
ผู้ให้เช่า / ผู้ให้บริการ	: นางสาวโชติมา อรุณรัตน์
ระยะเวลาของสัญญา	: ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564
สาระสำคัญของสัญญา	: ผู้ให้เช่าตกลงให้บริการเช่าบ้านเลขที่ 34/22 หมู่ 5 บ้านไร่เปิง ต. สุเทพ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นศูนย์ Innovation Lab เพื่อทำวิจัยและพัฒนา (Research & Development) แอปพลิเคชันของบริษัทฯ

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทย่อย (“บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด”) มีข้อพิพาททางกฎหมายที่ยังไม่สิ้นสุด โดยเป็นคดีที่เกิดจากการประกอบธุรกิจปกติของบริษัทย่อยและอาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทตามงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชี สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 โดยรายละเอียดของข้อพิพาทสามารถสรุปได้ ดังนี้

ลำดับเหตุการณ์ของคดีความระหว่างบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด และนิติบุคคลร่วมทำงาน วีไอ (“VI”) ซึ่งประกอบด้วยบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด และบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด

เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด และบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด ได้จัดตั้งนิติบุคคลร่วมทำงาน วีไอ (“VI”) เพื่อเสนองานการให้บริการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ซึ่งได้ทำสัญญาการให้บริการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรกับบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2553 โดยมีมูลค่าสัญญา 247 ล้านบาท และได้มีการขยายอายุสัญญา 2 ครั้ง จนครบกำหนดวันที่ 10 สิงหาคม 2557

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557 บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ได้ทำการยกเลิกสัญญา โดยให้เหตุผลของการยกเลิกสัญญาว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพและไม่สามารถระบุได้ว่าการดำเนินงานจะแล้วเสร็จเมื่อไหร่ ซึ่งการยกเลิกสัญญาในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข เป็นเงื่อนไขที่ทางบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ทำการเพิ่มเติมในหนังสืออนุมัติการขยายอายุสัญญาออกไปอีก 14 เดือน ในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2557 ซึ่ง VI ได้ทำการออกหนังสือโต้แย้งการบอกเลิกสัญญา ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2557 โดยได้ชี้แจงว่าสาเหตุของความล่าช้าเกิดจากหลายปัจจัยทั้งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ อาทิเช่น การทดสอบการบริหารจัดการโปรแกรมในส่วนของรายงานปริมาณข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบ ซึ่งบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด เน้นให้เสมือนจริงและตอบสนองกระบวนการ โดยมิได้คำนึงถึงความซับซ้อนและการพึ่งพาผลการทดสอบก่อนหน้านี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลของการทดสอบแต่ละกรณี และความเสี่ยงในการต้องแก้ไขงานซ้ำหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นขณะทดสอบและระหว่างการทดสอบ มีงานบางส่วนที่บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ต้องการให้เปลี่ยนแปลงแนวทางที่กำหนดรูปแบบและจำนวนการทดสอบ ซึ่งจากการที่ VI ได้ทำการชี้แจงสาเหตุของความล่าช้าดังกล่าวข้างต้น VI มองว่า VI ไม่ได้ผิดสัญญา โดยสาเหตุหลักของความล่าช้าเกิดจากการกำหนดเงื่อนไขของบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด และเกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ในการปฏิบัติงานดังกล่าว นอกจากนี้ VI ได้ทำการแจ้งแก่ บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ว่า VI จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามที่ตกลง และยินยอมที่จะเสียค่าปรับจากการปฏิบัติงานล่าช้า อย่างไรก็ตาม บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ไม่ได้ว่าจ้างให้ VI ปฏิบัติงานต่อแต่อย่างใด

ซึ่งจากเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ VI ทำการฟ้องร้องแก่บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด และต่อมา บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ได้ทำการฟ้อง VI กลับ เนื่องจากมองว่าการปฏิบัติงานของ VI ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ได้รับความเสียหาย โดยมีรายละเอียดของการฟ้องร้อง ดังนี้

### 5.1 คดีศาลปกครองกลาง หมายเลขคดีดำที่ 504/2559

- ผู้ฟ้องคดีที่ 1 บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด และผู้ฟ้องคดีที่ 2 บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด
- ผู้ถูกฟ้องคดี บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- ทุนทรัพย์ที่ฟ้องรวมประมาณ 313.53 ล้านบาท
- วันที่ฟ้อง 1 เมษายน 2559

#### สาเหตุที่ฟ้อง

เนื่องจากผู้ถูกฟ้องคดีได้แจ้งผู้ฟ้องคดีให้พัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และได้บอกเลิกสัญญาจ้างและริบหลักประกัน ทำให้ผู้ฟ้องคดีทั้งสองได้รับความเสียหาย จึงฟ้องเพื่อให้ชำระค่าเสียหายและให้คืนหลักประกัน

### 5.2 คดีศาลปกครองกลาง หมายเลขคดีดำที่ 1041/2559

- ผู้ฟ้องคดี บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด จำกัด ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด และผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ทุนทรัพย์ที่ฟ้องรวมประมาณ 55.72 ล้านบาท
- วันที่ฟ้อง 30 มิถุนายน 2559

#### สาเหตุที่ฟ้อง

เนื่องจากผู้ฟ้องคดีได้แจ้งผู้ถูกฟ้องคดีให้พัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยมีผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3 เป็นผู้ออกหลักประกันสัญญาให้ แต่ผู้ถูกฟ้องคดีปฏิบัติงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้ผู้ฟ้องคดีเสียหาย จึงริบหลักประกัน และฟ้องเรียกค่าเสียหาย โดยให้ผู้ถูกฟ้องคดีทั้งสามร่วมกันชำระค่าเสียหาย

#### ผลคดีของทั้งสองคดี

ณ ปัจจุบัน สิ้นสุดการแสดงหาข้อเท็จจริงของศาลปกครองแล้ว อยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อวินิจฉัยคดี หากศาลวินิจฉัยแล้วเสร็จ ศาลจะมีหมายแจ้งมายังบริษัทฯ หลังจากนั้นจึงจะนัดฟังคำพิพากษาต่อไป

#### ความคืบหน้าของคดี

ทั้งสองคดี ศาลมีคำสั่งให้รวมพิจารณาคดีเดียวกัน ผลคดีจะเป็นเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของศาลที่จะพิจารณาว่าฝ่ายใดมีสัญญามากกว่ากัน หากศาลมองว่าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้ข้อกำหนดที่ไม่เป็นธรรมในการบอกเลิกสัญญา บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด และบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ก็จะเป็นฝ่ายชนะคดี ได้รับค่าเสียหาย แต่ถ้าพิจารณาว่าข้อกำหนดดังกล่าวเป็นธรรมแล้ว บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด และบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ก็จะเป็นฝ่ายแพ้คดี ต้องชำระค่าเสียหาย ส่วนจำนวนค่าเสียหายขึ้นอยู่กับดุลพินิจของศาล

## ความเห็นของบริษัทฯ

ในกรณีที่ศาลพิจารณาแล้วว่า VI เป็นฝ่ายแพ้คดี บริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด อาจถูกเรียกร้องให้ชำระค่าเสียหายให้แก่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามคดีที่ VI ถูกฟ้องร้องเป็นทุนทรัพย์เป็นจำนวนไม่เกิน 55.72 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม จากความเห็นของผู้บริหารของบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด และสำนักงานกฎหมาย ทรงนิติทนายความ ซึ่งเป็นที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด สำหรับคดีระหว่าง VI และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นั้น คดีความดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อวินิจฉัยคดีของศาลปกครอง ซึ่งบริษัท ไอซีอี คอนซัลติ้ง จำกัด ประเมินว่าความเป็นไปได้ที่กิจการจะสูญเสียทรัพยากรที่มีประโยชน์เชิงเศรษฐกิจยังไม่ถึงระดับค่อนข้างแน่ชัด และไม่สามารถประมาณจำนวนของภาระผูกพันที่จะต้องชำระได้อย่างน่าเชื่อถือ ดังนั้น จึงไม่ได้บันทึกเป็นประมาณการหนี้สินในงบการเงิน และผู้บริหารพิจารณาว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเพียงพอ

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น ๆ

ชื่อบริษัท	บริษัท ไอแอนดีไอ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	IIG
ประเภทธุรกิจ	ธุรกิจที่ปรึกษาด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีให้แก่ภาคธุรกิจต่าง ๆ แบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และให้เขาใช้ระบบซอฟต์แวร์ Salesforce</li> <li>2. ที่ปรึกษาและให้บริการออกแบบติดตั้งระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และเป็นตัวแทนจำหน่ายระบบซอฟต์แวร์ Oracle</li> <li>3. ที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์แบรนด์ การสร้างและบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) และการตลาดดิจิทัล</li> <li>4. ที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อธุรกิจ (Data Analytics &amp; Management)</li> <li>5. จัดหาบุคลากรในสำนักงานสารสนเทศ</li> </ol>
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	475 อาคารสิริปัญญา ชั้น 18 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
เลขทะเบียนบริษัท	0107562000378
ปีที่ก่อตั้ง	2534
ทุนจดทะเบียน	50 ล้านบาท
ทุนชำระแล้ว	50 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 100 ล้านหุ้น
มูลค่าหุ้นที่ตราไว้	มูลค่าหุ้นละ 0.50 บาท
โทรศัพท์	02-248-3746
โทรสาร	02-248-3747
อีเมล	ii@ii.co.th
เว็บไซต์	<a href="http://www.ii.co.th">www.ii.co.th</a>

บริษัทย่อย	
ชื่อบริษัท	บริษัท ไอซีอี คอนซัลต์ติ้ง จำกัด
ทุนจดทะเบียน	10 ล้านบาท
ทุนชำระแล้ว	10 ล้านบาท
สัดส่วนการถือหุ้น	100.00%
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	475 อาคารสิริปัญญา ชั้น 18 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

ชื่อบริษัท	บริษัท ไอแอนดีไอ เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด
ทุนจดทะเบียน	1 ล้านบาท
ทุนชำระแล้ว	1 ล้านบาท
สัดส่วนการถือหุ้น	99.97%
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	475 อาคารสิริปัญญา ชั้น 18 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

### ข้อมูลอ้างอิง

Registrar Name	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 โทร: 02-009-9000 โทรสาร: 02-009-9991 เว็บไซต์: <a href="http://www.set.or.th/tsd">www.set.or.th/tsd</a>
Auditor	บริษัท ไพร์วอเทอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอ็มเอเอส จำกัด 179/74-80 อาคารบางกอกซิตี้ ทาวเวอร์ ชั้น 15 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร: 02-844-1000 เว็บไซต์: <a href="http://www.pwc.com">www.pwc.com</a>  - นางสาวรจนา บุญญานานาศาสตร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 8435 หรือ - นายบุญเรือง เลิศวิเศษวิทย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 6552 หรือ - นายพทวิ รัตนโกเศศ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 7795