

4. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

4.1 กลุ่มธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (System Integration Business Department : SI)

สายธุรกิจโทรคมนาคม (Telecom Department)

4.1.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สายธุรกิจที่ปรึกษาและรวบรวมระบบสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication System) ดำเนินธุรกิจการเป็นที่ปรึกษา ออกแบบ จัดหาอุปกรณ์ ติดตั้ง บริหารโครงการ และบำรุงรักษาด้านระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยแบบครบวงจร โดยนำเสนออุปกรณ์ที่มีชื่อเสียงระดับชั้นนำของโลก และมีทีมงานที่มีประสบการณ์และผลงานเป็นที่ยอมรับในตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด สินค้าหลักที่นำเสนอ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ Nokia Siemens Network (NSN) และผลิตภัณฑ์ Tellabs โซลูชันหลักที่เสนอขาย ได้แก่ ระบบเชื่อมโยงความเร็วสูงผ่านสายใยแก้วนำแสง (SDH Transmission system) ระบบสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่ (Next Generation Network) ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (the 3rd Generation Mobile Network) ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 (Long-Term Evolution : LTE) และอุปกรณ์ระบบ FTTx

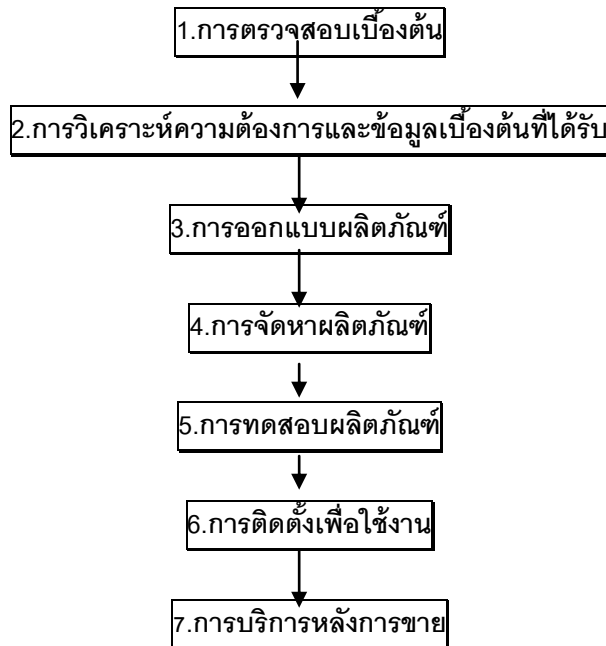
โดยที่ผ่านมาทางสายธุรกิจ SI มีผลงานที่โดดเด่นและมีประสบการณ์ในการทำโครงการใหญ่หลายโครงการจนเป็นที่ยอมรับในวงการอย่างกว้างขวาง เช่น

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)	ปี พ.ศ.
ปรับปรุงอุปกรณ์ระบบ STP เพื่อรองรับ TOT3G จำนวน 1 ล้านเลขหมาย	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	39.79	2555
ปรับปรุงอุปกรณ์ระบบโทรคมนาคม กงทไฟไทย	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	17.79	2555
จ้างบำรุงรักษาอุปกรณ์ MNP Gateway	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	12.80	2555
ซื้อพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ระบบ DWDM (ยื่นในนาม SIT Consortium)	บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)	21.60	2555
จ้างปรับปรุงระบบ MNP เพื่อรองรับ Real move จำนวน 1 ระบบ	บมจ. กสท โทรคมนาคม	2.93	2555
จ้างปรับปรุงระบบ Network Surveillance จำนวน 1 ระบบ	บมจ. กสท โทรคมนาคม	9.68	2555
จ้างปรับปรุง Datawarehouse (FI module)	บมจ. กสท โทรคมนาคม	14.80	2555
ขยายอุปกรณ์ Dummy node	บมจ. กสท โทรคมนาคม	3.67	2555
จ้างเหมาจัดทำอุปกรณ์วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ	บมจ. กสท โทรคมนาคม	9.88	2555

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)	ปี พ.ศ.
จ้างจัดทำรถเคลื่อนที่เพื่อจัดทำข้อมูลแผนที่ภูมิสารสนเทศ	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	64.00	2555
จ้างจัดทำระบบวิเคราะห์และเฝ้าระวังภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	12.99	2555
จ้างจัดทำระบบเฝ้าระวังผู้กระทำผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ 2550	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	23.13	2555
ขยายระบบ SDH ภาคเหนือ	บริษัท ยูไนเต็ด เทเลคอม เซลส์แอนด์เซอร์วิสเซส จำกัด	12.98	2555
จ้างเหมาติดตั้งอุปกรณ์ระบบ IMS (ยื่นในนาม TTS CONSORTIUM)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	282.00	2554
ซื้อพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ระบบ Account Managent System	บมจ. กสท โทรคมนาคม	47.64	2554
จ้างเหมา Upgrade Datawarehouse	บมจ. กสท โทรคมนาคม	47.60	2554
ซื้อพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ระบบ IMS Network Analyzer	บมจ. กสท โทรคมนาคม	19.89	2554
จ้างเหมา Upgrade ชุมสาย TANDEM	บมจ. กสท โทรคมนาคม	146.00	2554

นอกจากให้บริการจัดหาและรวบรวมระบบแล้ว สายธุรกิจ SI ยังให้บริการหลังการขายโดยรับประกันระบบสื่อสารโทรคมนาคมตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปจะรับประกันอยู่ในช่วงเวลา 1-3 ปี โดยให้บริการถึงสถานที่ของลูกค้า (Onsite Service) โดยแบ่งการบริการออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความต้องการของลูกค้า ได้แก่

1. Corrective maintenance คือ การให้บริการต่อเมื่อเกิดปัญหาระบบให้กับลูกค้า
2. Preventive maintenance คือ การให้บริการตรวจเช็คระบบทุก ๆ ช่วงเวลาที่ลูกค้ากำหนด เช่น 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น

ขั้นตอนการทำงานของสายธุรกิจ SI มีดังนี้

1. การตรวจสอบเบื้องต้น

ขั้นตอนแรกของกระบวนการทำงานเริ่มจากการตรวจสอบเบื้องต้นโดยระบุปัญหาของลูกค้า และพยายามศึกษาถึงความเป็นไปได้ทางเทคนิคและอุปกรณ์ ความเป็นไปได้ในทางการปฏิบัติ งบประมาณของลูกค้า และระยะเวลาที่จะต้องปฏิบัติงาน โดยอาจจะศึกษาเพื่อเข้าทำการประมูลหรือขายตรง

2. การวิเคราะห์ความต้องการและข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับ

ขั้นตอนนี้จะมุ่งเน้นการกำหนดความต้องการของผู้ใช้ การประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของวิธีการทำงาน ซึ่งจะแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

3. การออกแบบผลิตภัณฑ์

หลังจากการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแล้ว สายธุรกิจ SI จะทำการออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษา และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าโดยมีทีมงานทางด้าน วิศวกรรมสื่อสารโทรคมนาคม ที่มีความรู้ความชำนาญในการออกแบบผลิตภัณฑ์เป็นผู้ออกแบบและตรวจสอบ พร้อมทั้งนำเสนอให้กับลูกค้าเป้าหมาย

4. การจัดหาผลิตภัณฑ์

จากนั้นสายธุรกิจ SI จะทำการเสนอหรือเข้าประกวดราคากับหน่วยงานต่าง ๆ โดยวิธีการจัดหาสินค้า อาจเลือกสินค้าที่สายธุรกิจ SI เป็นตัวแทนจำหน่ายหรือสินค้าจากพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขึ้นกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยการเสนอหรือเข้าประกวดราคาจะประกอบด้วยข้อเสนอทางเทคนิคและข้อเสนอทางด้านราคา นอกจากนี้ งานที่ได้มาบางส่วนจะทำการจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานต่อ (Outsourcing) ในกรณีที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือสายธุรกิจ SI พิจารณาแล้วว่ามีค่ามากกว่าที่จะทำงานนั้นเอง ตัวอย่างงานที่ให้ผู้อื่นมาทำช่วงต่อ เช่น การให้บริการต่อเมื่อเกิดปัญหาทางด้านระบบกับทางลูกค้า (Corrective maintenance) สำหรับลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัด เป็นต้น

5. การทดสอบผลิตภัณฑ์

ขั้นตอนนี้จะเป็นการทำการทดสอบการทำงานของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ทั้งด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการทำงานกับผู้ใช้จริง เพื่อดันหาว่าผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการพัฒนาแล้วสามารถทำงานได้จริงหรือไม่ ถ้าไม่สามารถทำได้ตามความต้องการของลูกค้า ทางทีมงานจะทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบจนสามารถใช้งานได้ถูกต้อง จึงจะผ่านการตรวจรับงานจากลูกค้า

6. การติดตั้งเพื่อใช้งาน

ทางสายธุรกิจ SI จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และดำเนินการติดตั้ง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า พร้อมกับจัดอบรมให้แก่ลูกค้าจนสามารถใช้งานได้

7. การบริการหลังการขาย

ภายหลังส่งมอบงานให้กับลูกค้า ทางสายธุรกิจ SI จัดให้มีการบริการหลังการขาย ได้แก่ การให้บริการบำรุงรักษา โดยให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดในระหว่างที่อยู่ในช่วงรับประกันสินค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพสินค้า ซึ่งสามารถขยายผลไปสู่การทำสัญญาบำรุงรักษากับลูกค้าในปีต่อไปหลังจากหมดช่วงการรับประกันสินค้า

4.1.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.1.2.1 การตลาด

กลยุทธ์การแข่งขัน

(1) ด้านสินค้าและบริการ

สายธุรกิจ SI ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียง ได้แก่ Nokia Siemens Networks (Value-added Reseller) และ Tellabs โดยสินค้าของบริษัทฯ มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับอย่างสูงจากลูกค้า นอกจากนี้ ทางสายธุรกิจ SI ยังมีจุดเด่นในการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอเทคโนโลยีที่ดีที่สุด (Solution) ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีความชำนาญและมีศักยภาพในการบริหารโครงการ นอกจากนี้ทางทีมงานเน้นการให้ความสำคัญและใส่ใจในความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังการขายในเวลาอันรวดเร็ว โดยทีมงานจะต้องเข้าใจในธุรกิจเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุด การส่งมอบตรงเวลา ทำให้บริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ดีและได้รับการยอมรับจากลูกค้าเสมอมา

(2) ด้านพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอเพื่อให้มีความสามารถแนะนำและรองรับความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าและตลาด จึงเน้นพัฒนาคุณภาพของพนักงานรวมถึงการทำงานเป็นทีม การรับรู้และการปรับตามการเคลื่อนไหวของธุรกิจไอซีทีอย่างทันท่วงทีและต่อเนื่องส่วนหนึ่งได้จากการเป็น Certificate Partner จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ทำให้ทีมงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้อย่างดี

(3) ด้านการบริหารต้นทุน

สายธุรกิจ SI เน้นการบริหารต้นทุนการขายและการให้บริการเพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยยังรักษาคุณภาพสินค้าและบริการให้ได้ตามมาตรฐานโลก นอกจากนี้ สายธุรกิจ SI เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับ

ลูกค้า และเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่ต่ำ เข้าใจในตัวสินค้าต่าง ๆ เป็นอย่างดีและมีความหลากหลายของสินค้า ทำให้สามารถนำเสนอสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ชนะการประมูลและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในระยะยาว

(4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สายธุรกิจ SI มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยการทำความเข้าใจลูกค้าค้นหาความต้องการและทำการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ทำให้มีโอกาสรับงานจากลูกค้ารายเดิมเพิ่มขึ้น ทางสายธุรกิจ SI มีอัตราได้รับงานซ้ำจากลูกค้ารายเดิมสูงถึงร้อยละ 80

ลักษณะของกลุ่มลูกค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย

ทางสายธุรกิจ SI มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน คือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น บมจ. กสท โทรคมนาคม บมจ. ทีโอที การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น เนื่องจากหน่วยงานเหล่านี้มีงบประมาณในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารค่อนข้างสูงเพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีจุดแข็งในด้านความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่ยาวนานมากกว่า 26 ปี ในธุรกิจนี้ จึงทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีความมั่นใจในการเลือกให้บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการ

รายได้ส่วนใหญ่ของสายธุรกิจ SI มาจากรัฐวิสาหกิจซึ่งทางสายธุรกิจ SI จะเข้าไปทำการประกวดราคา ขั้นตอนโดยทั่วไปจะให้พนักงาน Pre-Sale เข้าไปทำแนะนำทางด้านเทคนิค และระบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบต่าง ๆ ในการทำงาน จากนั้นหากลูกค้ามีความสนใจสินค้าและบริการ ทางสายงานจะจัดส่งพนักงานขายเข้าไปเจรจาต่อรองด้านราคาและเซ็นสัญญาโครงการเพื่อทำการประกวดราคาหรือปิดงานต่อไป

กลุ่มลูกค้า	สัดส่วนรายได้ (ร้อยละ)
กสท โทรคมนาคม และ ทีโอที	43
กฟภ. , ปตท. , กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	57
รวม	100

4.1.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากสายธุรกิจ SI ดำเนินงานโดยให้คำปรึกษาและรวบรวมระบบให้กับลูกค้า ดังนั้น วิธีการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนในการทำงานขั้นตอนที่ 4 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สายธุรกิจ SI จะทำการสั่งซื้อสินค้าที่ต้องรวบรวมให้กับลูกค้าเมื่อได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว โดยไม่มีการเก็บสินค้าคงเหลือ การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถแบ่งได้เป็นดังนี้

อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สั่งซื้อจากตรงจาก NSN (ประเทศไทย) และ Tellabs

การให้บริการ มีการให้บริการด้วยตนเองหรือมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญจากผู้ผลิตร่วม รวมถึงการซื้อบริการต่อจากผู้ให้บริการอื่น (Outsource) โดยสายธุรกิจ SI มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกบริษัทที่ทำซื้อบริการต่อ คือ ราคาและความชำนาญสำหรับงานนั้น ๆ

ในยุคของภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มตกต่ำทางบริษัทได้ดำเนินการปรับแผนเพื่อรองรับโดยใช้ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของบริษัท มาทำการพัฒนา ปรับปรุงและสร้างมูลค่าเพิ่ม(Value added) ให้สามารถนำเสนอเป็นผลิตภัณฑ์พร้อมบริการของบริษัทเองให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทในงบประมาณที่สอดคล้องกับภาวะดังกล่าว อันจะเป็นผลให้บริษัทสามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มโอกาสในการขยายสู่กลุ่มลูกค้าใหม่

โดยทั่วไป การประมูลงานทางภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ในขั้นตอนแรกจะต้องมีการวางหนังสือค้ำประกันการประมูลงาน (Bid Bond) เพื่อทำการประมูลงาน หลังจากนั้นเมื่อได้รับการเซ็นสัญญาแล้ว บริษัทฯ จะต้องนำหนังสือค้ำประกันการรับเงินล่วงหน้า (Advance Payment Bond) มาค้ำประกัน โดยที่บริษัทฯ จะได้รับเงินประมาณร้อยละ 10-15 ของโครงการเพื่อนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียน และทางบริษัทฯ จะต้องวางหนังสือค้ำประกันสัญญา (Performance Bond) เพื่อรับประกันว่าบริษัทฯ จะทำงานจนเสร็จสิ้นโครงการซึ่งมีระยะเวลาเฉลี่ย 6 เดือนถึง 2 ปี หลังจากทำงานเสร็จสิ้นแล้ว บริษัทฯ อาจจะต้องวางหนังสือค้ำประกันผลงาน (Retention Bond) เพื่อรับประกันผลงานต่อไปอีกประมาณ 1-2 ปี ขึ้นกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องการเงินทุนหมุนเวียนและวงเงินจากสถาบันการเงินเพื่อการขยายงานและประมูลโครงการที่มีมูลค่ามากขึ้น ดังนั้น การที่บริษัทฯ ออกและเสนอขายหุ้นสามัญแก่บุคคลโดยเฉพาะเจาะจงตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2547 จะช่วยให้บริษัทฯ มีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้นและเพิ่มความสามารถในการประมูลโครงการได้มากขึ้น

4.2 กลุ่มธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (System Integration Business Department : SI)

สายธุรกิจโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับองค์กร (Enterprise Information Technology Business Department : EIT)

4.2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สายธุรกิจโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับองค์กร(สายธุรกิจ EIT) ดำเนินงานภายใต้บริษัท IRCP ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการรวบรวมและพัฒนาระบบสารสนเทศ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้กับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบวงจร (IT Total Solutions) โดยการนำเสนอเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกให้กับลูกค้า และให้บริการแบบใช้งานได้ทันที (Turnkey Solution) ทั้งนี้บริษัทจะเป็นผู้รับเหมางานทั้งหมดแบบครบวงจร ใน 2 ประเภทใหญ่ ๆ กล่าวคือ

4.2.1.1 รวบรวมผลิตภัณฑ์ทั้งระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server,Storage) คอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Desktop, Mobile) พร้อมอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่าย (Network Integration) และระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

2) ระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นการพัฒนาระบบงานตามความต้องการของผู้ใช้งานในหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีกระบวนการในการพัฒนาระบบงาน ตั้งแต่ สำรวจเก็บความต้องการผู้ใช้งาน (Get Requirement) ออกแบบระบบ (Design) จัดทำต้นแบบ (Prototype) พัฒนาโปรแกรม (Coding) และนำไปใช้งาน (Implementation) ซึ่งในส่วนนี้บริษัทได้มีการว่าจ้าง Outsourcing ที่มีคุณภาพ และยอมรับเงื่อนไขการทำงานของบริษัทและลูกค้า เข้ามาเป็นพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน

3) ซอฟต์แวร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานต่างๆ ได้แก่ ERP, CRM, Billing, Enterprise IT Management, EAI, Document & Work Flow Management และ Business Intelligence รวมถึงการจัดทำระบบ การพัฒนา การติดตั้ง การบริหารโครงการ การฝึกอบรมทั้งด้านเทคนิคและการใช้งาน และการ Outsourcing ระบบงานด้านไอที ได้แก่ การบริหารดูแลระบบคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ในปัจจุบันสายธุรกิจ EIT ได้เป็นตัวแทนให้กับสินค้าซอฟต์แวร์ต่างๆ อาทิเช่น SAP, ORACLE, IBM เป็นต้น ทำให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อเทคโนโลยีตลอดเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็ว

4.2.1.2 การให้บริการครบวงจรทั้งระบบสารสนเทศ

โดยการนำเสนอเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ ที่ทันสมัยในรูปแบบ Integrated Solutions ได้แก่ การพัฒนา การติดตั้ง การบริหารโครงการ การฝึกอบรมทั้งด้านเทคนิคและการใช้งาน และการ Outsourcing พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้กับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบวงจรโดยการเลือกสรรผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นที่ยอมรับจากทั่วโลกซึ่งสามารถประยุกต์ใช้งานเพื่อความเหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

รายละเอียดผลิตภัณฑ์

ตราผลิตภัณฑ์	รุ่น/แบบของผลิตภัณฑ์	คุณสมบัติ/กลุ่มลูกค้า
IBM	คอมพิวเตอร์ส่วนกลาง (Server) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	สำหรับหน่วยงานขนาดกลาง-ใหญ่

บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตราผลิตภัณฑ์	รุ่น/แบบของผลิตภัณฑ์	คุณสมบัติ/กลุ่มลูกค้า
Hewlett Packard	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Server) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) อุปกรณ์เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Storage) เครื่องพิมพ์ (Printer)	สำหรับหน่วยงานขนาดกลาง-ใหญ่
SUN-Oracle	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Server)	สำหรับหน่วยงานขนาดกลาง-ใหญ่
Dell	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	สำหรับหน่วยงานทุกองค์กร
Microsoft	ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (License)	ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ
ORACLE-Sun	ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	สำหรับการเก็บฐานข้อมูลขององค์กร
SAP	ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	สำหรับการจัดการและบริหารองค์กร

โดยในปี 2555 ที่ผ่านมาจากสายธุรกิจ EIT มีผลงานที่โดดเด่นและมีประสบการณ์ในการทำโครงการใหญ่หลายโครงการจนเป็นที่ยอมรับในวงกว้างขวาง เช่น

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)	ปี พ.ศ.
บำรุงรักษา ERP/ HW	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	69.99	2555
Samsung Toner	การไฟฟ้านครหลวง	8.7	2555
Firewall : Palo Alto	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	3.0	2555
บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบเครือข่าย	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	2.2	2555
ระบบประชุมทางไกล	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	1.8	2555
ระบบกระจายเสียง	สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ	4.2	2555
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	7.72	2555
ระบบ Back Office	กรมการข้าว	3.5	2555
ระบบฐานข้อมูลข้าวชุมชน	กรมการข้าว	1.3	2555
ระบบ e-Breeding	กรมปศุสัตว์	0.8	2555
บำรุงรักษาระบบเครือข่าย	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	8.4	2555
อุปกรณ์ระบบเครือข่าย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	3.9	2555
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ศูนย์รักษาความปลอดภัยแห่งชาติ	12	2555
ระบบ Log + Web Portal	ศูนย์รักษาความปลอดภัยแห่งชาติ	14.6	2555
บำรุงรักษาระบบ	กรุงเทพมหานคร	7.1	2555

4.2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.2.2.1 การตลาด

กลยุทธ์การแข่งขัน

(1) ด้านสินค้าและบริการ

สายธุรกิจ EIT ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียง เช่น SAS, Ultimus, Microsoft (เป็น Certified Partner) โดยสินค้าของบริษัทฯ มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับอย่างสูงจากลูกค้า นอกจากนี้ ทางสายธุรกิจ EIT ยังมีจุดเด่นในการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอเทคโนโลยีที่ดีที่สุด (Solution) ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีความชำนาญและมีศักยภาพในการบริหารโครงการ มีทีมงานที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงมีทีมงานพัฒนาซอฟต์แวร์จากสายธุรกิจ ISD (International Software Development) ซึ่งให้การสนับสนุนในกรณีที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะสินค้าของบริษัทฯ จะรับประกันเป็นระยะเวลาตามที่ตกลงกับลูกค้า นอกจากนี้ทางทีมงานเน้นการให้ความสำคัญและใส่ใจในความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังการขายในเวลาอันรวดเร็ว โดยทีมงานจะต้องเข้าใจในธุรกิจเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุด การส่งมอบตรงเวลา ทำให้บริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ดีและได้รับการยอมรับจากลูกค้าเสมอมา

(2) ด้านพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอเพื่อให้มีความสามารถแนะนำและรองรับความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าและตลาด จึงเน้นพัฒนาคุณภาพของพนักงานรวมถึงการทำงานเป็นทีม การรับรู้และการปรับตามการเคลื่อนไหวของธุรกิจไอซีทีอย่างทันทั่วถึงและต่อเนื่องส่วนหนึ่งได้จากการเป็น Certificate Partner จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ทำให้ทีมงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้อย่างดี โดยทีมงานของ EIT มีบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจาก Microsoft และผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์จาก Hardware Vendors (HP, IBM, SUN) ที่สามารถให้บริการลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ด้านการบริหารต้นทุน

สายธุรกิจ EIT เน้นการบริหารต้นทุนการขายและการให้บริการเพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยยังรักษาคุณภาพสินค้าและการบริการให้ได้ตามมาตรฐานโลก นอกจากนี้ สายธุรกิจ EIT เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า และเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่ต่ำ เข้าใจในตัวสินค้าต่าง ๆ เป็นอย่างดีและมีความหลากหลายของสินค้า ทำให้สามารถนำเสนอสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ชนะการประมูลและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในระยะยาว

(4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สายธุรกิจ EIT มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยการทำความเข้าใจลูกค้าค้นหาความต้องการ และทำการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ทำให้มีโอกาสสร้างงานจากลูกค้ารายเดิมเพิ่มขึ้น ทางสายธุรกิจ EIT มีอัตราได้รับงานซ้ำจากลูกค้ารายเดิมสูงถึงร้อยละ 80

ลักษณะของกลุ่มลูกค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย

ทางสายธุรกิจ EIT มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน คือ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นต้น เนื่องจากหน่วยงานเหล่านี้มีงบประมาณในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างสูงเพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีจุดแข็งในด้านความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่ยาวนานมากกว่า 25 ปี ในธุรกิจนี้ จึงทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีความมั่นใจในการเลือกให้บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการ

รายได้ส่วนใหญ่ของสายธุรกิจ EIT มาจากภาครัฐราชการและรัฐวิสาหกิจซึ่งทางสายธุรกิจ EIT จะเข้าไปทำการประกวดราคา ขั้นตอนโดยทั่วไปจะให้พนักงาน Pre-Sale เข้าไปทำแนะนำทางด้านเทคนิค และระบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบต่าง ๆ ในการทำงาน จากนั้นหากลูกค้ามีความสนใจสินค้าและบริการ ทางสายงานจะจัดส่งพนักงานขายเข้าไปเจรจาต่อรองด้านราคาและเงื่อนไขสัญญาโครงการเพื่อทำการประกวดราคาหรือปิดงานต่อไป โดยมีเป้าหมายสัดส่วนรายได้จากลูกค้าภาครัฐราชการและรัฐวิสาหกิจร้อยละ 80 และภาคเอกชนร้อยละ 20 และโครงการที่บริษัทฯ ประมูลงานได้คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 70 ของโครงการทั้งหมดที่เข้าร่วมประมูล

กลุ่มลูกค้า	สัดส่วนรายได้ (ร้อยละ)
ราชการและรัฐวิสาหกิจ	80
เอกชน	20
รวม	100

4.2.2.2 ภาวะการแข่งขัน

ภาวะการแข่งขันของสายที่ปรึกษาและรวบรวมระบบ (EIT)

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญในการใช้ไอทีเข้าไปเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะใช้บริการจากผู้ชำนาญธุรกิจที่ปรึกษาและรวบรวมระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศภายในองค์กรตนเอง นอกจากนี้ ในด้านผู้ผลิตก็มีการพัฒนาสินค้าและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการกระตุ้นตลาดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีความต้องการระบบที่จะสามารถช่วยทำงานและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ซึ่งนับเป็นโอกาสสำหรับสายธุรกิจ EIT ในการขยายธุรกิจ ทำให้แนวโน้มของธุรกิจที่ปรึกษาและรวบรวมระบบคอมพิวเตอร์ยังมีอัตราการเจริญเติบโตที่ดีอย่างต่อเนื่อง ภาวะการแข่งขันในปัจจุบันค่อนข้างสูง โดยมีบริษัทคู่แข่งซึ่งทำธุรกิจและมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ใกล้เคียงกันได้แก่ บริษัท ซีดีจี ซิสเต็มส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ซีดีจี กรุ๊ป จำกัด บริษัท สยามเทลเทคคอมพิวเตอร์ จำกัด บริษัท สามารท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เฉพาะด้านต่างกันไปโดยที่บริษัทฯ มีจุดแข็งในด้านประสบการณ์ในธุรกิจที่มีกว่า 26 ปี ทำให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เข้าใจในธุรกิจและมีความเชี่ยวชาญในระบบงานของลูกค้าและมีประวัติการทำงานซึ่งเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ภาครัฐบาลกำหนดทำให้บริษัทฯ ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันสามารถมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

4.2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากสายธุรกิจ EIT ดำเนินงานโดยให้คำปรึกษาและรวบรวมระบบให้กับลูกค้า ดังนั้น วิธีการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนในการทำงานขั้นตอนที่ 4 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สายธุรกิจ EIT จะทำการสั่งซื้อสินค้าที่ต้องรวบรวมให้กับลูกค้าเมื่อได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว โดยไม่มีการเก็บสินค้าคงเหลือ การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถแบ่งได้เป็นดังนี้

อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดสั่งซื้อจากคู่ค้า (Partner) ในประเทศไทย เช่น คอมพิวเตอร์ ส่วนกลาง คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ อุปกรณ์สำรองข้อมูล เป็นต้น โดยบริษัทคู่ค้าที่สำคัญ เช่น บริษัท เฟอร์ส ลอจิก จำกัด บริษัท เดอะแวลู ซิสเต็มส์ จำกัด บริษัท อินแกรม ไมโคร คอมพิวเตอร์ จำกัด เป็นต้น

ซอฟต์แวร์ หากเป็นซอฟต์แวร์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเอง จะจัดหาโดยการติดต่อเป็นผู้แทนของซอฟต์แวร์นั้น ๆ โดยจ่ายค่าสัญญาการเป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับบริษัทผู้ผลิตโดยจ่ายค่าลิขสิทธิ์ตามยอดขายหากต้องการผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาและติดตั้ง บริษัทฯ จะนำสายธุรกิจ ISD(International Software Development) มาพัฒนาและติดตั้ง รวมถึงจัดหา Outsourcing ที่มีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการพัฒนาโปรแกรมมาเป็น Sub Contractor

การให้บริการ มีการให้บริการด้วยตนเองหรือมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญจากผู้ผลิตรวม รวมถึงการซื้อบริการต่อจากผู้ให้บริการอื่น (Outsource) โดยสายธุรกิจ EIT มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกบริษัทที่ทำซื้อบริการต่อ คือ ราคาและความชำนาญสำหรับงานนั้น ๆ

สำหรับบุคลากรของสายธุรกิจ EIT ที่ผ่านมามีบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ที่อยู่กับบริษัทฯ มาอย่างยาวนานและสามารถให้คำแนะนำและพัฒนาพนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้กับบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยสายธุรกิจ EIT สามารถจัดหาบุคลากรได้จากในสายอุตสาหกรรมไอทีทั่วไปและจากการพัฒนาผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้องกัน ในปัจจุบันมีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 20 คน โดยบุคลากรมีประกาศนียบัตรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจากบริษัทเจ้าของสินค้า และผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ยังมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งด้านการออกแบบ ด้านเทคโนโลยี รวมถึงการตลาดอีกด้วย

โดยทั่วไป การประมูลงานทางภาครัฐราชการและรัฐวิสาหกิจ ในขั้นตอนแรกจะต้องมีการวางหนังสือค้ำประกันการประมูลงาน (Bid Bond) เพื่อทำการประมูลงาน หลังจากนั้นเมื่อได้รับการเซ็นสัญญาแล้ว บริษัทฯ จะต้องนำหนังสือค้ำประกันการรับเงินล่วงหน้า (Advance Payment Bond) มาค้ำประกัน โดยที่บริษัทฯ จะได้รับเงินประมาณร้อยละ 10-15 ของโครงการเพื่อนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียน และทางบริษัทฯ จะต้องวางหนังสือค้ำประกันสัญญา (Performance Bond) เพื่อรับประกันว่าบริษัทฯ จะทำงานจนเสร็จสิ้นโครงการซึ่งมีระยะเวลาเฉลี่ย 6 เดือนถึง 2 ปี หลังจากทำงานเสร็จสิ้นแล้ว บริษัทฯ อาจจะต้องวางหนังสือค้ำประกันผลงาน (Retention Bond) เพื่อรับประกันผลงานต่อไปอีกประมาณ 1-2 ปี ขึ้นกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องการเงินทุนหมุนเวียนและวงเงินจากสถาบันการเงินเพื่อการขยายงานและประมูลโครงการที่มีมูลค่ามากขึ้น

4.3 สายธุรกิจการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ (Authorized Replicator Business Department : AR)

4.3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สายธุรกิจ AR ดำเนินงานภายใต้บริษัท IRCP ประกอบธุรกิจเป็นผู้ผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ให้กับ Microsoft ประเภทรับจ้างผลิต OEM ของ Microsoft มีขั้นตอน คือ บริษัทฯ เป็นผู้จัดหาวัสดุดิบ อันได้แก่ CD/DVD และ ฉลากแสดงสิทธิใช้งาน (Certificate of Authenticity) แล้วนำฉลากแสดงสิทธิใช้งาน (Certificate of Authenticity) มาทำการพิมพ์ข้อความแสดงสิทธิการใช้งานในแต่ละผลิตภัณฑ์ พร้อมทั้งนำวัสดุดิบและวัสดุที่แปรรูปแล้ว มาประกอบเข้าด้วยกันตามสูตรการผลิตของแต่ละผลิตภัณฑ์ แล้วทำการจัดส่งไปยังลูกค้า ซึ่งมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นผู้จัดจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต (Delivery Service Partner) และกลุ่มที่เป็นผู้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ (OEM Name Account) ซึ่งลูกค้าทั้งสองกลุ่มจะต้องเป็นบริษัทที่ได้ทำสัญญาจ่ายค่า License ตรงกับไมโครซอฟต์แล้วเท่านั้น สำหรับขั้นตอนการพิมพ์ ตลอดจนจนถึงการจัดส่งจะถูกควบคุมและดำเนินการโดยผ่านกระบวนการ และเทคโนโลยีของไมโครซอฟต์ โดยเฉพาะ (Microsoft OEM Online) ปัจจุบันทางสายธุรกิจ AR เป็นผู้ผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ให้กับ Microsoft แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยมานานกว่า 19 ปี

นอกจากการบริการรับจ้างผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้าแล้ว สายธุรกิจ AR ยังให้บริการทางด้านงานพิมพ์ เครื่องหมายหรือตราสินค้าบนวัสดุผิวโค้ง เช่น แป้นพิมพ์คีย์บอร์ด แก้วหรือพลาสติก ตามที่ลูกค้ากำหนด เป็นต้น

4.3.2 การตลาดและการแข่งขัน

สัดส่วนรายได้ของทางสายธุรกิจ AR ในปี 2555 ส่วนใหญ่มาจากการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์ คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 99 และงานพิมพ์เครื่องหมายหรือตราสินค้าบนวัสดุผิวโค้งมีการเติบโตที่ลดลงเล็กน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 1 ดังนั้น ทางสายธุรกิจ AR จึงมีนโยบายการตลาดมุ่งเน้นงานทางด้านการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นตลาดในประเทศและตลาดเวียดนาม ซึ่งมีการสั่งซื้ออย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันโดยเฉพาะตลาดเวียดนามมีอัตราการเติบโตมากกว่าร้อยละ 10 ในแต่ละปีตลอดช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ได้เริ่มขยายตลาดเข้าไป ในขณะที่ตลาดในประเทศหดตัวลงประมาณร้อยละ 15 จากผลกระทบจากโครงการ Tablet ภาคการศึกษาซึ่งขยายตัวเข้ามาแย่งตลาดพีซีไปบางส่วน อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมากเต็ม 100% จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมดทั้งในเดือนมกราคมและกรกฎาคม ซึ่งเดิมตลาดของประเทศเวียดนามมีคู่แข่งที่ทำอยู่ AR ในมาเลเซีย ในขณะที่หน่วยงานเป็นผู้ทำตลาดในประเทศไทยเพียงรายเดียว ทำให้ในปัจจุบันสัดส่วนของผลิตภัณฑ์ไมโครซอฟต์ที่บริษัทจัดจำหน่ายสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มตามภูมิภาคคือ ไทย และเวียดนามเป็น 83 : 17% ตามจำนวนหน่วย ส่วนสายผลิตภัณฑ์การพิมพ์บนวัสดุผิวโค้งนั้นจะเป็นตลาดเฉพาะสำหรับคีย์บอร์ดที่ผลิตเป็นจำนวนน้อย จึงไม่ค่อยมีการเติบโตอันเนื่องมาจากการให้บริการที่บริษัทฯ ให้กับลูกค้าในส่วนนี้จะเน้นการแก้ไขปัญหาสำหรับคีย์บอร์ดที่ยังไม่ได้พิมพ์ตัวอักษรภาษาไทยบนแป้นพิมพ์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ที่หากมีจำนวนมากผู้ผลิตตั้งต้นมักจะพิมพ์มาให้แล้ว สำหรับนโยบายด้านลูกค้า จะเน้นการผลิตและจัดส่งได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ลูกค้ากำหนด มีบริการหลังการขาย นอกจากนี้ สายธุรกิจ AR ได้จัดให้มีขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีระบบการตรวจสอบคุณภาพและรวบรวมสถิติที่ได้มาตรฐาน และมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งลูกค้ายังคงไว้วางใจเสมอมา

4.3.2.1 การตลาด

กลยุทธ์การแข่งขัน

(1) ด้านสินค้าและบริการ

สายธุรกิจ AR เน้นการให้บริการผลิตสินค้าและการให้บริการที่รวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งหน่วยงานมีการให้สัญญาโดยกำหนดระดับการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ (Service Level Agreement) แก่ลูกค้า คือจัดส่งให้เรียบร้อยภายใน 3 วัน ในอัตราความสำเร็จที่ 100% ซึ่งปัจจุบันสามารถจัดส่งได้ภายใน 1 วันในอัตรามากกว่า 90% ของจำนวนคำสั่งซื้อทั้งหมดในปี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) จาก Microsoft จนได้รับรางวัล Commitment to Excellence ประจำปี 2004 และได้รางวัล System Builder Channel AR Performance Award ทุกเดือนตลอดปี 2550-2552 (หลังจากนั้น Microsoft ได้ยกเลิกการแจกรางวัลนี้ไป ด้วยเหตุผลด้านงบประมาณ) ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันคุณภาพและความพึงพอใจของ Microsoft ที่มีต่อบริษัทได้เป็นอย่างดี

ทางสายธุรกิจ AR มีการสำรวจระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Level) ทุกปี โดยทำแบบสอบถามไปถึงลูกค้าโดยตรงเพื่อให้คะแนนในหัวข้อต่าง ๆ ที่ทางสายธุรกิจ AR คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เช่น คุณภาพสินค้า ราคา การจัดส่งและการให้บริการ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการสำรวจตลอดปี 2555 ที่ผ่านมาพบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ ดี ถึง ดีมากเฉลี่ยถึงร้อยละ 100

เนื่องจากสายธุรกิจ AR ประกอบธุรกิจหลัก คือ การผลิตฮาร์ดแวร์ของไมโครซอฟต์ ซึ่งขายให้กับลูกค้าตามที่ไมโครซอฟต์ เป็นผู้กำหนดให้ โดย Microsoft Licensing ประเทศสหรัฐอเมริกาจะเป็นผู้มอบหมายนโยบายให้กับไมโครซอฟต์ ประเทศไทยซึ่งเป็นตัวแทนในประเทศ เพื่อให้เป็นผู้กำหนดนโยบายทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงการปราบปรามซอฟต์แวร์ที่ผิดกฎหมายอีกทอดหนึ่ง ดังนั้น นโยบายการตลาดส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยไมโครซอฟต์ โดยหากในปีใดทางไมโครซอฟต์ มีนโยบายการปราบปรามซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์อย่างเข้มงวด ก็จะมีผลให้รายได้ของสายธุรกิจเราตามไปด้วย ในขณะที่เดียวกัน สำหรับผลิตภัณฑ์หรือรุ่นสินค้าของไมโครซอฟต์ ซึ่งมีออกมาใหม่เป็นระยะเพื่อกระตุ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สายธุรกิจ AR ก็จะได้รับความสะดวกใจให้เป็นผู้ผลิตฮาร์ดแวร์เหล่านั้น ทำให้สายธุรกิจ AR สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ได้หลากหลาย อย่างเช่น ในช่วงเดือนตุลาคมปี พ.ศ. 2555 นี้ ทางไมโครซอฟต์ ได้มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ในตระกูล Windows 8 และ Windows Server 2012 ที่เพิ่มความสามารถในการใช้งานใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ใช้งานง่ายขึ้น ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ให้รองรับการเติบโตของผลิตภัณฑ์ประเภท Tablet ที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน รวมทั้งเหมาะกับคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ที่เราเรียกว่า Ultra Book เป็นอย่างดี ทำให้ผลิตภัณฑ์มีความสดใหม่ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

(2) ด้านการลงทุนการผลิต

บริษัทฯ มีการดำเนินงานตามมาตรฐานที่ทาง Microsoft กำหนด และได้มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยยึดหลักการ ง่าย เร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ (Easier, Faster, Saver และ More Efficient) มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2555 มีปรับเปลี่ยนกระบวนการรับคำสั่งซื้อเป็นแบบ paperless มีการติดตามสถานะของการผลิตแต่ละขั้นตอนแบบออนไลน์ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตและการตรวจสอบได้ถึง 20% ในขณะที่ต้นทุนค่าแรงทางตรง (Direct Labor cost) ลดลง 6.21% และต้นทุนวัตถุดิบทางตรง (Direct Material Cost) ลดได้ 6.12% ซึ่งโดยภาพรวมการปรับปรุงกระบวนการในช่วงปีที่ผ่านมาถือว่าประสบความสำเร็จ อันเป็นผลจากการวิเคราะห์

ตลาดและการวางแผนจัดการวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการเฉพาะสำหรับคำสั่งซื้อ lot ใหญ่ที่เป็นงานโครงการภาครัฐ โดยความพยายามรวบรวมคำสั่งซื้อให้มีปริมาณมากต่อครั้ง และการเจรจาต่อรองด้านราคากับ Supplier ทำให้มีความประหยัดต่อขนาดสูง ทั้งนี้ ทุกเป้าหมายมีการติดตามและจัดเก็บเป็นดัชนีชี้วัด (KPI) อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และสอดคล้องกับนโยบายโดยรวมของบริษัทฯ ทำให้มั่นใจได้ว่าปีต่อไป ต้นทุนการผลิตจะสามารถลดลงได้อย่างสม่ำเสมอเช่นอดีตที่ผ่านมา

ลักษณะของกลุ่มลูกค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์ทางสายธุรกิจ AR จะจำหน่ายให้เฉพาะลูกค้าที่ Microsoft เป็นผู้กำหนดให้เท่านั้น โดยแบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) DSP (Delivery Service Partner) คือบริษัทที่เป็นตัวแทนกระจายสินค้าของไมโครซอฟต์ ซึ่งในประเทศไทยมี 3 รายและประเทศเวียดนาม 2 ราย โดย DSP เหล่านี้จะขายสินค้าให้กับกลุ่มลูกค้าหลัก 2 กลุ่มคือ กลุ่มบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์รายย่อย (System Builder) ที่ไม่ได้ซื้อลิขสิทธิ์โดยตรงกับไมโครซอฟต์ และกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องของไมโครซอฟต์ โดยในปี 2555 สายธุรกิจ AR มีสัดส่วนรายได้จาก DSP ประมาณร้อยละ 79.27

(2) บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ (PC OEMers) ที่ได้ซื้อลิขสิทธิ์โดยตรงกับ Microsoft USA ซึ่งในปัจจุบันมีลูกค้ากลุ่มนี้ในประเทศไทยจำนวน 2 ราย และในประเทศเวียดนาม 1 ราย โดยในปี 2555 มีสัดส่วนรายได้จากลูกค้ากลุ่มนี้ร้อยละ 20.73

ส่วนงานด้านการพิมพ์เครื่องหมายหรือตราสินค้าบนวัตถุดิบได้ัง ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการกับกลุ่มของลูกค้า Microsoft เช่น งานการพิมพ์ตัวหนังสือภาษาไทยลงบนแป้นพิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจจะมีลูกค้าเพิ่มเติม คือ ผู้ผลิตเครื่องภายในประเทศที่ต้องการพิมพ์ตราสินค้าของตัวเอง

4.3.2.2 ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มอุตสาหกรรม

ภาวะการแข่งขัน

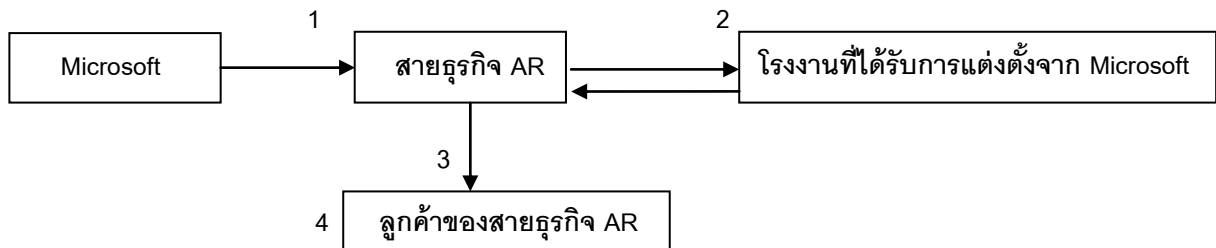
ซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ประยุกต์ ของไมโครซอฟต์ เป็นสินค้าที่มีผู้ใช้งานสูงสุดในตลาดซอฟต์แวร์ของประเทศไทย และเนื่องจากทางสายธุรกิจ AR ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์เพียงรายเดียวในประเทศไทย ดังนั้น ปัจจุบันบริษัทฯ ครองตลาด 100 % และสามารถครองส่วนแบ่งตลาดในเวียดนามได้ 100% ในปีที่ผ่านมาแล้วเช่นกัน สำหรับสินค้าที่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม คู่แข่งทั้งในประเทศไทยและเวียดนามมีทางเลือกที่จะซื้อสินค้าจากผู้ผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ที่ได้รับอนุญาตจากไมโครซอฟต์ คือ บริษัท International Press Softcom Limited และ Mentor Media Limited แต่สายธุรกิจ AR มีความได้เปรียบทางด้านสถานที่ตั้งโรงงานผลิตซ้ำ และบรรจุหีบห่อที่อยู่ในประเทศไทย ประกอบกับนโยบายด้านราคาที่มีความคุ้มค่าและการจัดส่งที่รวดเร็ว ทำให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า ทำให้ค่าขนส่งและระยะเวลาในการจัดส่งน้อยกว่า อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีคู่แข่งทางอ้อมที่สำคัญ คือ ซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์ซึ่งมีราคาที่ถูกกว่าและครองส่วนแบ่งการตลาดประมาณร้อยละ 75-80

แนวโน้มอุตสาหกรรมการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์

จากการที่ซอฟต์แวร์ที่ผลิตซ้ำเป็นซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์ ทั้งระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซึ่งผลิตให้กับ OEMERS และ DSP โดยตรง เป็นซอฟต์แวร์ที่ครองส่วนแบ่งการตลาดอันดับหนึ่งสำหรับการใช้งานเพื่อธุรกิจ ดังนั้น การพิจารณายอดขายซอฟต์แวร์จึงสามารถพิจารณาได้จากยอดขายของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำหน่ายในประเทศเป็นหลัก โดยในช่วงปี 2545 – 2551 มีอัตราการเติบโตของตลาดพีซีไม่ต่ำกว่าปีละ 10-20% ยกเว้นปี 2552 ที่ทั่วโลกประสบภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ช่วงต้นปี มีอัตราการเติบโตติดลบ อย่างไรก็ตามจากแนวโน้มเศรษฐกิจช่วงปลายปี 2552 ตลอดมาจนถึงปี 2554 มีสัญญาณบวกทั้งจากงบประมาณภาครัฐ แต่จากผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ปลายปี 2554 ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนของฮาร์ดไดรฟ์ ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึง เดือนมีนาคม 2555 และได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องมาซึ่งซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟต์ด้วย อีกทั้งในปีที่ผ่านมากระแสของ Tablet จะเข้ามาแย่งส่วนแบ่งของตลาดพีซีไปพอสมควร ซึ่งก็เป็นในส่วนของผู้ใช้เพื่อการบันเทิงและโครงการ Tablet ในภาคการศึกษา ทำให้ในปี 55 ก็มีการเติบโตลดลงจากปี 54 ถึง 12% การคาดการณ์แนวโน้มการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์จะยังคงตัวจากการเติบโตของตลาดเวียดนามมากกว่า 10% แต่ตลาดในประเทศอาจลดลง 5-8%

4.3.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ทางสายธุรกิจ AR เป็นผู้รับจ้างผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ให้กับ Microsoft และสายธุรกิจ ISD โดยมีขั้นตอนการทำงานและการจัดหาผลิตภัณฑ์ ดังนี้



1. ไมโครซอฟต์เป็นผู้ส่งโปรแกรมต้นฉบับให้กับทางสายธุรกิจ AR และทางสายธุรกิจ AR เป็นผู้พิมพ์ฉลากแสดงสิทธิกันปลอม (Certificate of Authenticity) และจัดหาวัสดุดิบส่วนต่างๆ ที่เหลือ เช่น แผ่นซีดี กล่องพลาสติก และหีบห่อ เป็นต้น เพื่อประกอบเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปตามความต้องการของลูกค้า
2. สายธุรกิจ AR เป็นผู้จัดส่งโปรแกรมให้กับโรงงานประเทศสิงคโปร์ที่ได้รับอนุญาตจากไมโครซอฟต์ ให้เป็นผู้ลงโปรแกรมลงแผ่นซีดีหรือโรงงานที่ไว้วางใจเป็นผู้ลงโปรแกรมใส่แผ่นซีดี / ดีวีดี
3. โรงงานที่ลงโปรแกรมส่งแผ่นซีดีกลับมาที่สายธุรกิจ AR เพื่อทำการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์โดยการปิดฉลากแสดงสิทธิกันปลอม (Certificate of Authenticity) บรรจุหีบห่อ และตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งสินค้าให้ลูกค้า
4. สายธุรกิจ AR ส่งโปรแกรมสำเร็จรูปให้กับลูกค้า

ปัจจุบันโรงงานการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์ตั้งอยู่บนถนนรัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี เป็นอาคารพาณิชย์ 1 คูหา 4 ชั้น โดยมีชุดสายการผลิตสั่งซื้อโดยตรงจากไมโครซอฟต์ คือ เครื่องพิมพ์ MOO/POD (Microsoft OEM online/ Print on Demand) จำนวน 1 สายการผลิต

บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ส่วนเครื่องจักรที่สั่งซื้อในประเทศ ได้แก่ เครื่องอบห่อสินค้าจำนวน 2 เครื่อง และเครื่องสกรีนบนวัตถุผิวโค้ง 2 เครื่อง โดยมีบุคลากรในสายธุรกิจ AR ทั้งหมด 8 คน มีกำลังการผลิตซอฟต์แวร์และปริมาณการผลิตจริงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีตามความต้องการของตลาด ดังแสดงในตาราง

หัวข้อ	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555
กำลังการผลิต (จำนวนแผ่น)	260,000	260,000	350,000	350,000
ปริมาณการผลิตจริง (จำนวนแผ่น)	179,833	253,197	275,883	219,265

สำหรับนโยบายการผลิตที่สำคัญคือ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อของผู้แทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งจาก Microsoft แล้วจึงจะทำการผลิต และทำการจัดส่งภายใน 1-2 วัน สำหรับสินค้าที่มีสายการผลิตอยู่แล้ว ส่วนสินค้าที่ไม่มีสายการผลิต เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่จะกำหนดเสร็จภายใน 7 วัน

การจัดหาวัตถุดิบ จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ วัตถุดิบคุณภาพระดับสูงป้องกันการปลอมแปลง ต้องสั่งซื้อจากผู้ขายที่ Microsoft เป็นผู้กำหนดให้เท่านั้น ได้แก่

- แผ่นซีดี/ดีวีดี มีการสั่งซื้อจาก 1 บริษัทในประเทศสิงคโปร์
- ฉลากแสดงสิทธิ์กันปลอม (Certificate of Authenticity) มีการสั่งซื้อจาก 1 บริษัท ซึ่งตั้งอยู่ที่ประเทศอังกฤษ โดยติดต่อผ่านสำนักงานสาขาในมาเลเซีย

ส่วนวัตถุดิบที่ไม่จำเป็นต้องซื้อจากผู้ผลิตที่ Microsoft กำหนด ได้แก่ สิ่งพิมพ์และหีบห่อ โดยจะสั่งซื้อจากภายในประเทศไทย โดยมีสัดส่วนต้นทุนของวัตถุดิบในปี พ.ศ. 2552 - 2555 แสดงดังตารางด้านล่าง

(หน่วย : ร้อยละ)

วัตถุดิบ	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555
ฉลากแสดงสิทธิ์กันปลอม+แผ่นซีดี+สิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ คู่มือ	90	90	90	90
อื่น ๆ	10	10	10	10
รวม	100	100	100	100

ทั้งนี้ สัดส่วนของการซื้อวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบจากต่างประเทศและในประเทศ ปี พ.ศ. 2552 - 2555 เป็นดังนี้

(หน่วย : ร้อยละ)

แหล่งที่มาวัตถุดิบ	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555
ต่างประเทศ	70	70	70	70
ในประเทศ	30	30	30	30
รวม	100	100	100	100

หมายเหตุ สัดส่วนการพึ่งพาวัตถุดิบจากต่างประเทศในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา มีสัดส่วนคงที่ และจะยังคงมีแนวโน้มเช่นนี้ต่อไปในปีหน้า เนื่องจากรูปแบบผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Windows 8 ที่แม้ว่าจะลดการใช้กล่องพลาสติกไปและเปลี่ยนไปใช้ซองกระดาษแทน แต่ชิ้นส่วนหลักยังคงเป็น ฉลากแสดงสิทธิ์กันปลอม (Certificate of Authenticity) กับแผ่นซีดี/ดีวีดีเหมือนเดิม

4.3.4 สัญญาสำคัญที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์

- (1) สัญญาระหว่างบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท MICROSOFT LICENSING, GP

บริษัท	บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
คู่สัญญา	บริษัท MICROSOFT LICENSING, GP
สัญญาเลขที่	5166710202
วันเริ่มต้นของสัญญา	1 กรกฎาคม 2555
ระยะเวลาของสัญญา	สิ้นสุดเมื่อมีการยกเลิกสัญญาหรือ 30 มิถุนายน 2557
ค่าตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	เป็นสัญญาที่ระบุข้อตกลงในการผลิตซ้ำซอฟต์แวร์และการให้บริการทั่วไปไม่เกี่ยวข้องกับช่องทางกำหนดย่อย โดยช่องทางกำหนดย่อยจะถูกแยกสัญญาออกเป็น 2 กลุ่มตามรายละเอียดของสัญญา 2 ฉบับข้างล่าง

- (2) สัญญาระหว่างบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท MICROSOFT LICENSING, GP

บริษัท	บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
คู่สัญญา	บริษัท MICROSOFT LICENSING, GP
สัญญาเลขที่	5166710203
วันเริ่มต้นของสัญญา	1 กรกฎาคม 2555
ระยะเวลาของสัญญา	สิ้นสุดเมื่อมีการยกเลิกสัญญาหรือ 30 มิถุนายน 2556
ค่าตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	<ol style="list-style-type: none"> เป็นผู้ผลิตเฉพาะสินค้าประเภท OEM ได้แก่ ซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ประยุกต์ โดยขายให้แก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตโดยตรงจากไมโครซอฟต์ (Name Account) ที่อยู่ในประเทศไทยและประเทศในภูมิภาคเอเชียทั้งหมด รวมถึงประเทศ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ส่วนการขายวัตถุดิบสามารถขายให้กับผู้ผลิตประเภทเดียวกันในต่างประเทศได้ กรณีฉลากแสดงสิทธิ์กันปลอม (Certificate of Authenticity ,COA) หาย ในขณะที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทฯ จะต้องชดใช้ให้ไมโครซอฟต์ฉลากละ US\$ 50 ทุกกรณี

(3) สัญญาระหว่างบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับ
บริษัท MICROSOFT LICENSING, GP

บริษัท	บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
คู่สัญญา	บริษัท MICROSOFT LICENSING, GP
สัญญาเลขที่	5166710204
วันเริ่มต้นของสัญญา	1 กรกฎาคม 2555
ระยะเวลาของสัญญา	สิ้นสุดเมื่อมีการยกเลิกสัญญาหรือ 30 มิถุนายน 2556
ค่าตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	<ol style="list-style-type: none">เป็นผู้ผลิตเฉพาะสินค้าประเภท OEM ได้แก่ ซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ประยุกต์ โดยขายให้แก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้กระจายสินค้า DSP ที่ได้รับอนุญาตจากไมโครซอฟต์ (Delivery Service Partner) ที่อยู่ในประเทศไทยและประเทศในภูมิภาคเอเชียทั้งหมด รวมถึงประเทศ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ส่วนการขายวัตถุดิบสามารถขายให้กับผู้ผลิตประเภทเดียวกันในต่างประเทศได้กรณีฉลากแสดงสิทธิ์กันปลอม (Certificate of Authenticity ,COA) หาย ในขณะที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทฯ จะต้องชดใช้ให้ไมโครซอฟต์ฉลากละ US\$ 50 ทุกกรณี

4.4 ธุรกิจช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าไอทีประเภทผลิตภัณฑ์ระดับองค์กร

(Enterprise Products Distribution Business – IT Distribution Company Limited (ITDC))

4.4.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด (ITDC) เริ่มดำเนินธุรกิจด้านการจัดจำหน่าย (ขายส่ง) สินค้าไอทีมาตั้งแต่ปี 2540 และได้ปรับรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและการแข่งขันเรื่อยมา จนปัจจุบันเป็นการจัดจำหน่าย (ขายส่ง) สินค้าไอทีและระบบอุปกรณ์เครือข่ายเฉพาะสำหรับตลาดลูกค้าองค์กร (Corporate Customer) มุ่งเน้นที่การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับสินค้าและบริการ ตลอดจนให้กับขั้นตอนการจัดจำหน่าย เน้นการทำความเข้าใจและทำงานร่วมกันกับลูกค้าเพื่อให้เกิดการเสริมพลัง (Synergy) เน้นการสร้างและให้บริการสนับสนุนก่อนและหลังการขายเพื่อเสริมจุดแข็งและปิดจุดด้อยซึ่งกันและกันกับลูกค้า ตลอดจนสร้างบริการและโซลูชันใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม รวมถึงการให้ข้อมูลด้านเทคนิคและข้อมูลเฉพาะของสินค้า (Technical Information and Specification) การให้คำปรึกษา (Consultancy) การออกแบบระบบ (System Design) การให้การสนับสนุนในด้านอุปกรณ์และบุคลากรในการทดสอบการใช้งานสินค้า (Proof of Concept or Product Testing) การวางแผนธุรกิจร่วมกับลูกค้า การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการขายให้กับลูกค้า การร่วมกับลูกค้าในการนำเสนอสินค้าและปิดการขาย (Joint Customer Visit) หรือเพื่อแสดงสินค้า (Joint Exhibition/Seminar) การมีสต็อกสินค้าเพื่อลดระยะเวลาการส่งสินค้าให้กับลูกค้า การบริการติดตั้งอุปกรณ์และระบบงาน การให้การอบรมด้านเทคนิคของสินค้าเป็นภาษาไทยให้แก่ลูกค้าและลูกค้า การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวสินค้าและโซลูชัน การบริการการซ่อมบำรุงตลอดจนการมีอุปกรณ์ทดแทนในช่วงเวลาการซ่อมอุปกรณ์ นอกเหนือจากนั้นบริษัทมุ่งเน้นการให้บริการที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เป็นต้น

ในปี 2555 ที่ผ่านมามีบริษัทได้หาสินค้าใหม่ๆ ปรับและจัดกลุ่มสินค้าที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดและได้มุ่งความสำคัญไปที่พฤติกรรมการทำงานของลูกค้า และผู้ใช้งานซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีการทำงานนอกสถานที่ที่ทำงานประจำ การทำงานจากภายนอกสำนักงาน การทำงานแบบเคลื่อนที่ การนำอุปกรณ์ลูกข่ายส่วนบุคคลชนิดใหม่ๆ มาใช้ในงานขององค์กรเช่น Tablet (IPAD, Android, MobilePC), Smart Phone ความต้องการในการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity) เพื่อไม่ให้เกิดการหยุดชะงักในกรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติต่างๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว หรือแม้แต่เหตุการณ์การจราจรทางทะเลที่เคยเกิดขึ้นอย่างที่ผ่านมา ความต้องการของลูกค้าในการใช้งบประมาณการลงทุนหรืองบค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นต้น โดยบริษัทได้เน้นไปในเรื่องระบบความปลอดภัยของเครือข่าย (IT Security) ระบบเครือข่ายแบบมีสายและระบบการสื่อสารไร้สาย (Wired and Wireless Network) เพื่อตอบสนองการทำงานแบบเคลื่อนที่ การทำงานจากนอกสำนักงาน (Mobility and Remote Access) และการสนับสนุนการทำงานของอุปกรณ์ลูกข่ายชนิดใหม่ ระบบสนับสนุนการทำศูนย์ข้อมูลสำรอง (Data Center & Disaster Recovery Site) ระบบการทำงานแบบ Virtualization เป็นต้น ซึ่งระบบอุปกรณ์ที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายประกอบด้วย

4.4.1.1 สินค้ากลุ่มระบบอุปกรณ์เครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายสำหรับศูนย์ข้อมูลและเพื่อตอบสนองการทำงานแบบนอกสถานที่ การทำงานจากระยะไกล รองรับการใช้งานอุปกรณ์ลูกข่ายส่วนบุคคลชนิดใหม่ๆ (Networking and Network Infrastructure)

ผลิตภัณฑ์กลุ่มนี้ประกอบด้วยอุปกรณ์เครือข่ายพื้นฐานต่างๆ ได้แก่

1) High Performance Enterprise Data Network ของ Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent เป็นผู้นำเทคโนโลยีอุปกรณ์เครือข่ายข้อมูลระดับองค์กรที่มีสมรรถนะสูง สามารถรองรับการทำงานของข้อมูลทั้งประเภทข้อมูลดาต้า เสียง และวีดีโอ (Convergent Network) ประกอบด้วย Switch, Router, DNS, NAC และซอฟต์แวร์ระบบบริหารอุปกรณ์เครือข่าย ระบบอุปกรณ์เครือข่ายข้อมูลของ Alcatel Lucent จะนำมาใช้ในการสร้างเครือข่ายสมรรถนะสูงของศูนย์ข้อมูล และติดตั้งเป็นเครือข่าย LAN หรือเครือข่าย WAN ขององค์กรที่ให้ความเชื่อมั่น ความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูง

2) Secured Wireless Network ของ Aruba Networks

Aruba เป็นผู้นำเทคโนโลยีอุปกรณ์การสื่อสารไร้สายที่ให้ความปลอดภัยของข้อมูลแก่ผู้ใช้งานสูง ระบบอุปกรณ์และซอฟต์แวร์บริหารจัดการเครือข่ายของ Aruba ให้ความยืดหยุ่นและง่ายในการจัดการการใช้งานเพื่อสนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ หรือการทำงานจากระยะไกลไม่ว่าจะเป็นการใช้งานจากสำนักงานสาขา การใช้งานจากบ้าน หรือการใช้งานจากสถานที่สาธารณะใดๆ โดยที่ยังให้ความปลอดภัยของข้อมูลสูงเช่นเดียวกับการใช้งานในสำนักงาน โดยที่การจัดการไม่ได้เพิ่มภาระให้กับเจ้าหน้าที่ไอทีขององค์กรแต่อย่างใด เหมาะกับองค์กรที่มีสำนักงานสาขาจำนวนมาก องค์กรที่ผู้บริหารและพนักงานเดินทางออกนอกสถานที่ทำงานบ่อยๆหรือทำงานจากบ้าน ด้วยความสามารถของระบบดังกล่าวจึงสามารถรองรับเหตุการณ์ที่พนักงานไม่สามารถเดินทางเข้ามาทำงานที่สำนักงานไม่ว่าสาเหตุนั้นจะเกิดภัยพิบัติใดๆก็ตามได้ นอกจากนี้ Aruba ยังมีโซลูชัน Wireless Meshed Network ซึ่งเป็นเครือข่ายไร้สายระยะไกลสำหรับการใช้งานภายนอกอาคารในลักษณะการทำงานแบบ One-to-One, One-to-Many หรือ Many-to-Many เพื่อใช้งานเป็นเครือข่ายไร้สายเชื่อมระหว่างอาคารกับอาคารที่ห่างกัน หรือให้บริการเครื่องลูกข่ายที่อยู่นอกอาคาร หรือสำหรับเป็นเครือข่ายเมือง (Metropolitan Network) ที่มีจุดต่อเชื่อมเครือข่ายหลายจุดกระจายทั่วเมือง โซลูชันนี้มีคุณสมบัติของความสามารถในการค้นหาจุดต่อเชื่อมจุดต่อไปที่เหมาะสมที่สุดได้เองโดยอัตโนมัติ เพื่อให้การสื่อสารเกิดสมรรถนะสูงสุด และยังมีอัลกอริทึมที่ได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับรับส่งข้อมูล Video ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดที่ทำให้ภาพคมชัดไม่สะดุด เหมาะกับการเป็นเครือข่ายเพื่อรองรับระบบ Video Surveillance และระบบบรรเทาสาธารณภัย (Public Safety) ของหน่วยงานราชการเช่น ตำรวจ ทหาร หรือหน่วยดับเพลิง เป็นต้น

3) ระบบสายส่งสัญญาณและระบบจัดการ Systimax ของ CommScope

Systimax เป็นระบบอุปกรณ์สายส่งสัญญาณคุณภาพสูง ได้แก่สาย Ethernet CAT5E, CAT6, CAT6A และ Fiber optic นอกจากนี้ยังมี I-Patch และ VisiPatch ซึ่งเป็นระบบบริหารอุปกรณ์สายสัญญาณ (Cabling Monitoring & Management System) ที่จะช่วยให้ผู้บริหารระบบสามารถตรวจสอบเส้นทางและสถานะของสายสัญญาณ จากตู้กระจายสายไปยังปลายทางหรือ Work Area ได้อย่างง่ายดาย จากความรู้และประสบการณ์ที่ยาวนานหลายสิบปีของการค้นคว้าพัฒนาทำให้ Systimax เป็นสินค้าที่มีเทคโนโลยีที่ยอดเยี่ยมเป็นสายสัญญาณที่เป็นต้นแบบให้กับมาตรฐาน EIA/TIA ซึ่งเป็นมาตรฐานของสายสัญญาณในปัจจุบัน Systimax ยังเป็นสายสัญญาณที่เอาชนะขีดความสามารถหลายๆอย่างที่คุณไม่สามารถทำได้ เช่น การเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ที่เป็น inactive เช่น แผงกระจายสาย (Patch panel) หรือ Telecom Outlet ได้ถึง 6 การเชื่อมต่อ ซึ่งส่งผลให้การปรับเปลี่ยน และการเพิ่มขยายเครือข่ายทำได้ง่าย ลดความผิดพลาดได้นอกเหนือจากนั้น Systimax เป็นรายแรก ที่ผลิตสาย UTP 10 Gigabit ตรงตามข้อกำหนดการจัดทำมาตรฐาน IEEE 802.3an ล่าสุด และยังมีคุณสมบัติบางประการเหนือกว่าที่มาตรฐานกำหนดไว้ ยิ่งกว่านั้น Systimax ยังมีการรับประกันคุณภาพ

สัญญาณยาวนานถึง 20 ปี ดังนั้น Systimax จึงเหมาะกับการเป็นสายสัญญาสำหรับศูนย์ข้อมูลและสายสัญญาของเครือข่าย LAN ขององค์กรที่ต้องการสมรรถนะและความเชื่อมั่นสูง

4) ระบบสายส่งสัญญาและระบบจัดการของ Schneider

บริษัทได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนเพื่อจำหน่ายสินค้าระบบสายส่งสัญญาและระบบจัดการของ Schneider ซึ่งเป็นบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำของ Europe ตั้งแต่ปลายปี 2554 ระบบสายส่งสัญญาและระบบจัดการของ Schneider เป็นสินค้าคุณภาพของ Europe ที่มีราคาเหมาะสมเหมาะกับการติดตั้งเครือข่าย LAN ขององค์กรที่เน้นความประหยัดหรือมีงบประมาณจำกัด

4.4.1.2 สินค้ากลุ่มระบบความปลอดภัยข้อมูลไอที (IT Security)

ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลขององค์กรนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมิได้ โดยเฉพาะองค์กรที่จะต้องติดต่อกับโลกภายนอกไม่ว่าจะเป็น การติดต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ Extranet หรือแม้แต่ระบบ Intranet ขององค์กร โดยเฉพาะเมื่อมีการนำการสื่อสารแบบไร้สายที่ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเพียงพอมาใช้ เนื่องจากปัจจุบันนี้ภัยคุกคามต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ไวรัส หนอน ม้าโทรจัน สปายแวร์ การดักรับข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ หรือแม้แต่การโจมตีเพื่อให้ระบบหยุดทำงานมีผลต่อระดับ Business Continuity ขององค์กรได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องเสริมสร้างความปลอดภัยให้เครือข่ายมีความแข็งแกร่งมากที่สุด สินค้าและโซลูชันที่ ITDC เป็นตัวแทนจำหน่ายประกอบด้วย

1) ระบบความปลอดภัยไอทีของ Fortinet

ระบบความปลอดภัยไอทีของ Fortinet เป็นต้นแบบระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในรูปแบบของ UTM (Unified Threat Management) โดยได้รวบรวมเอาความสามารถทางด้านการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ มาทำงานบนอุปกรณ์ตัวเดียว ไม่ว่าจะเป็น Firewall, Anti-Virus, IDS-IPS, Web filtering, Anti-Spam, VPN IPSec, SSL-TLS, การป้องกันข้อมูลรั่วไหล (Data Loss Prevention – DLP) การปรับสภาพการทำงานเครือข่ายแวนให้เหมาะสม (WAN Optimization) การแจกแจงและควบคุมการทำงานของแอปพลิเคชัน (Application Control) การตรวจสอบข้อมูลจราจรที่เข้ารหัสแบบ SSL (SSL-Encrypted Traffic Inspection) และการแบ่งปริมาณข้อมูลให้กับลิงค์และเซิร์ฟเวอร์ให้มีความเหมาะสม (Load Balance) ล่าสุด Fortinet ยังเพิ่มความสามารถในการจัดการและให้บริการการสื่อสารไร้สายแบบรวมศูนย์ให้กับอุปกรณ์ UTM ของ Fortinet ซึ่งทำให้ลูกค้าที่ใช้งาน UTM ของ Fortinet อยู่แล้วสามารถจัดหา Access Point ไร้สายของ Fortinet ติดตั้งเพิ่มในเครือข่ายก็สามารถให้บริการการสื่อสารไร้สายในองค์กรได้ ในขณะที่ผู้ใช้งานแบบไร้สายขององค์กรยังได้รับการบริการด้านความปลอดภัยของข้อมูลจากอุปกรณ์ UTM ของ Fortinet ได้เช่นเดิม นอกจากนี้ Fortinet ยังพัฒนาโซลูชันความปลอดภัยของข้อมูลสำหรับ Server Virtualization ซึ่งกำลังได้รับความนิยมอย่างสูงในขณะนี้ โดยที่โซลูชันนี้จะช่วยป้องกันการโจมตีหรือการแพร่กระจายของอันตรายที่มาจากแอปพลิเคชันหนึ่งไปสู่แอปพลิเคชันอื่นๆ ที่ทำงานอยู่บน Server ตัวเดียวกัน ด้วยความสามารถหลากหลายในอุปกรณ์ตัวเดียวจึงทำให้ Fortinet เป็นมากกว่าอุปกรณ์ UTM ใดๆ ในตลาด Fortinet ได้ออกแบบอุปกรณ์มาหลายรุ่นตั้งแต่ขนาดเล็กถึงใหญ่ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการนำไปใช้งานกับทุกขนาดของหน่วยงานตั้งแต่องค์กรขนาดเล็กจนถึงระดับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

นอกจากอุปกรณ์ UTM ที่กล่าวไปแล้ว Fortinet ยังมีระบบอุปกรณ์การเก็บล็อกจราจรข้อมูล วิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจราจรเพื่อตรวจหาต้นตอการบุกรุก การรายงานและแจ้งเตือนการบุกรุกต่างๆ โดย จะเก็บรวบรวมจราจรข้อมูลที่ไหลผ่านอุปกรณ์ Fortinet ซึ่งระบบนี้จะเหมาะกับองค์กรตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ที่ ต้องการวิเคราะห์ข้อมูลการโจมตีจากข้างนอกเครือข่ายที่จะเข้ามาในองค์กรหรือจากองค์กรจะออกไปโจมตีภายนอก

2) ระบบความปลอดภัยไอทีของ Enterasys

ระบบความปลอดภัยไอทีของ Enterasysซึ่งจะประกอบด้วยอุปกรณ์ตรวจและดักจับการบุกรุก และการโจมตีต่างๆ (Intrusion Detection/Prevention System - Dragon IDS/IPS) อุปกรณ์ควบคุมการเข้าสู่เครือข่ายและ ตรวจสอบคุณสมบัติอุปกรณ์ลูกข่าย (Network Access Control - NAC) และระบบจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ล็อกและ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเครือข่าย (Security Information and Event Management) การสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเหล่านี้ เพื่อหาสาเหตุและต้นตอของการบุกรุก รวมถึงการจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งระบบนี้เหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่หรือ องค์กรที่มีเครือข่ายที่ซับซ้อนมีอุปกรณ์เครือข่ายหลายประเภท

3) ระบบการป้องกันไวรัสสำหรับอุปกรณ์ลูกข่ายที่เป็นแบบ Cloud Service ของ Panda Security

องค์กรที่พนักงานขององค์กรติดต่อกับโลกภายนอกผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ Web โดยเฉพาะองค์กร ที่มีสาขาหลายสำนักงาน หรือมีพนักงานทำงานนอกสำนักงานจำนวนมาก การที่เมื่อพนักงานเหล่านี้จะทำธุรกรรมกับโลก ภายนอกหากต้องดึงจราจรของข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางก่อนที่จะออกสู่หรือเข้าจากภายนอกเพื่อตรวจสอบอันตรายที่ติดมากับ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นการสิ้นเปลืองแบนด์วิธของเครือข่ายหลักขององค์กรซึ่งมีปริมาณจำกัดและมีราคาแพง หรือหากต้องมี อุปกรณ์ตรวจจับอันตรายของข้อมูลดังกล่าวเพื่อติดตั้งอยู่ที่ทุกสำนักงานสาขาทุกสาขาจะเป็นการลงทุนที่สูงมาก และหาก องค์กรละเลยการตรวจสอบดังกล่าวยิ่งเป็นการตัดสินใจที่สร้างต้นทุนที่สูงมากให้กับองค์กรหากมีอันตรายหลุดเข้ามาพร้อมกับ ข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการล้มเหลวของเครือข่ายหรือสร้างความเสียหายให้กับข้อมูลธุรกิจหลักของ องค์กรได้ ดังนั้นการบริการตรวจจับอันตรายที่จะติดมากับข้อมูลดังกล่าวผ่านการให้บริการแบบ Cloud Service นั้นเป็นคำตอบที่มี ประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรได้อย่างสูงสุด

4) ระบบการป้องกันไวรัสสำหรับอุปกรณ์ลูกข่ายที่เป็นแบบ Cloud Service ของ Panda Security

แม้ว่าองค์กรจะมีระบบการรักษาความปลอดภัยจากการโจมตีจากภายนอกแล้วก็ตาม ก็ยังมีความจำเป็นที่ต้องดูแลความปลอดภัยของระบบ Workstations, Servers, Personnel Computer ตลอดจนอุปกรณ์ลูกข่าย ต่างๆ จำนวนมากที่อยู่ในเครือข่ายขององค์กรเนื่องจากไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยใดๆที่จะป้องกันการโจมตีได้ 100 เปอร์เซ็นต์ มีโอกาสที่ Virus ต่างๆหลุดรอดเข้ามาในเครือข่ายได้ซึ่งอาจจะติดมาจาก Notebook ที่พนักงานนำไปใช้ นอกเครือข่าย หรือติดมาจากอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ เช่นแผ่น CD หรือ Flash Memory เป็นต้น อย่างไรก็ตามการติดตั้งระบบ ป้องกันไวรัสสำหรับอุปกรณ์ลูกข่ายที่ใช้งานทั่วๆไปนั้นจะต้องมีการติดตั้งระบบซอฟต์แวร์ในเครือข่ายขององค์กร ซึ่งจะมี ภาระเรื่องการลงทุนและค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาเซิร์ฟเวอร์ตลอดจนการค่าใช้จ่ายในการบริหารการใช้นาระบบดังกล่าว Panda Security ได้พัฒนาการบริการระบบรักษาความปลอดภัยอุปกรณ์ลูกข่ายแบบ Cloud Service ขึ้นมาเพื่อลดปัญหา ภาระของผู้ใช้งานดังกล่าว โดยเสนอเป็นบริการต่อลูกค้าไม่ว่าจะเป็นส่วนบุคคลหรือระดับองค์กร โดยที่ลูกค้าไม่ต้องติดตั้ง ระบบรักษาความปลอดภัยของ PANDA Security ลงในเครือข่ายของตนเอง รวมถึงการ Update Signatures ต่างๆสามารถ ทำผ่านอินเทอร์เน็ตโดยอัตโนมัติ และไม่ยุ่งยาก

4.4.1.3 ระบบสนับสนุนการทำงานของ Data Center & Disaster Recovery

ซึ่งเป็นระบบอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่ทำให้การส่งข้อมูลระหว่าง Data Center กับ Disaster Recovery หรือระหว่าง Data Center กับ สำนักงานสาขา หรือกับอุปกรณ์ลูกข่ายที่ทำงานจากระยะไกลมีประสิทธิภาพและสมรรถนะสูงขึ้น ระบบอุปกรณ์ในกลุ่มนี้ประกอบด้วย

1) WAN Optimization – SteelHead ของ Riverbed Technology

Riverbed Technology เป็นผู้นำเทคโนโลยีในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่าย ระบบตรวจสอบและจัดการประสิทธิภาพการใช้งาน แอปพลิเคชัน และ สตอเรจ ซึ่ง SteelHead ของ Riverbed จะเป็นระบบอุปกรณ์เพิ่มประสิทธิภาพการส่งข้อมูลระหว่าง DataCenter กับ Disaster Recovery Center หรือระหว่าง DataCenter กับ สำนักงานสาขา หรือกับอุปกรณ์ลูกข่ายที่ใช้งานจากระยะไกลภายนอกสำนักงาน SteelHead ใช้เทคนิคหลายประเภทที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งข้อมูลดังกล่าวเช่นการบีบอัดข้อมูล การทำ Data Dictionary การทำ Caching การลดการซ้ำซ้อนและความล่าช้าของ Protocol บางประเภท เทคโนโลยีของ SteelHead นั้นได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานทั่วโลกจนมีส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับหนึ่งของโลก

2) Application Delivery Solution - Stringray ของ Riverbed Technology

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆมีการใช้ Web Application มากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นมาตรฐานเปิดตอบสนองต่อการเรียกใช้งานที่หลากหลายของพนักงานทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างสะดวก เพิ่มขยายขีดความสามารถของระบบได้ง่าย สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมได้หลายแบบเช่น Virtual หรือ Cloud ในการทำให้การส่งข้อมูลระหว่าง Web Servers ต่างๆไปยังอุปกรณ์ลูกข่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวดเร็วขึ้น และมีความปลอดภัยของข้อมูลมากขึ้นนั้น Riverbed มีโซลูชันในการสนับสนุนดังนี้

2.1) Stringray Traffic Manager เป็น Software-Based Solution ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่าง Web Server กับอุปกรณ์ลูกข่าย ด้วยเทคนิคต่างๆ เช่นการแบ่งไหลงานระหว่าง Web Servers การทำ Caching การบีบอัดข้อมูล การรวมการสื่อสาร (multiplex connection) ของเครื่องลูกข่ายที่จะไปยัง Servers เป็นต้น

2.2) Stringray Application Firewall เป็นโซลูชันป้องกันความปลอดภัยข้อมูล ป้องกันการโจมตีและปิดรูรั่วของโปรแกรมในระดับ Application (Application-awared, web application Firewall) เหมาะสำหรับ Web Application ที่มีความซับซ้อนและหรือมีข้อมูลที่ต้องการความปลอดภัยสูง (sensitive data)

2.3) Stringray Aptimizer เป็นโซลูชันในการทำให้ Application ที่พัฒนาด้วย Web Application โดยเฉพาะโปรแกรมที่ออกแบบและเขียนไว้ไม่ดี (poorly designed program) หรือระยะทางในการรับส่งข้อมูลไกลๆให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพและเร็วขึ้น โดยการจัดกลุ่มคำสั่งการทำงานของโปรแกรมเพื่อลดจำนวน roundtrip การจัด Priority ของการไหลหน้าเว็บ การบีบอัดข้อมูล เป็นต้น

3) Application-Aware Network Performance Management - Cascade ของ Riverbed Technology

เป็นโซลูชันในการวิเคราะห์และรายงานการทำงานของเครือข่ายในระดับแอปพลิเคชันของ Riverbed Technology โดยจะตรวจจับ Flow และ Packet ของข้อมูลเพื่อดูการทำงานของ Server, อุปกรณ์เครือข่าย ในการรับส่งข้อมูลลงไปถึงในแต่ละแอปพลิเคชันเพื่อดู response time และ delayed time ต่างๆ และ alert ขึ้นมาก่อนที่ปัญหาจะรุนแรง

4) Ethernet Switch and SAN Switch ของ Brocade

ปัจจุบันการแพคเกจในธุรกิจขึ้นอยู่กับข้อมูลและความรวดเร็วของการทำงาน ดังนั้นระบบข้อมูลสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญต่อการทำธุรกิจมากยิ่งขึ้น จำนวนเซิร์ฟเวอร์เพื่อประมวลผล จำนวนหรือปริมาณตัวเก็บข้อมูล (Storage) จำนวนอุปกรณ์เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อกระจายรับส่งข้อมูลจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นในแต่ละองค์กร อุปกรณ์ Ethernet Switch และ SAN Switch ของ Brocade ที่มีสมรรถนะและความเชื่อมั่นไว้วางใจสูง จึงได้รับการคัดเลือกเพื่อติดตั้งในห้อง Data Center ขององค์กรมากขึ้นเรื่อยๆ

4.4.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.4.2.1 การตลาด

บริษัท ITDC มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนโดยเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และขั้นตอนการจัดจำหน่าย โดยไม่มุ่งเน้นการแข่งขันด้านราคา ในด้านการตลาด ITDC จะร่วมมือกับเจ้าของสินค้าในการสร้างการรับรู้ของตลาดในตัวของสินค้าโดยการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ จัดสัมมนาให้ข้อมูลสินค้าแก่คู่ค้าและลูกค้า รวมถึงการจัดอบรมด้านเทคนิค เป็นต้น ในด้านการจัดจำหน่าย ITDC จะร่วมมือกับคู่ค้าในการร่วมแสดงสินค้า การเยี่ยมและนำเสนอการขายต่อลูกค้า การทำโปรโมชั่น

บริษัท ITDC ได้สร้างชื่อให้เป็นที่รู้จักและยอมรับ ในด้านการเป็นคู่ค้าที่ดี มีคุณภาพ มีบริการที่ดี เชื่อถือได้ ผ่านการเลือกทำตลาดสินค้าที่มีคุณภาพ การเลือกสรรและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้มีการทำงานและพฤติกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับปรัชญาในการทำงานของบริษัทที่เน้นความต่อเนื่องในการทำธุรกิจ (Continuity) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความมั่นคง (Stability) และความน่าเชื่อถือสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability)

กลยุทธ์การแข่งขัน

(1) ด้านสินค้าและบริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาในการทำธุรกิจ บริษัทเน้นการกำหนดประเภทของสินค้าและบริการที่จะนำมาจำหน่ายซึ่งจะต้องเป็นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของตลาดในปัจจุบันและตอบสนองแนวโน้มตลาดที่กำลังเกิดขึ้น และควรเป็นสินค้าที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน (Complimentary) และต้องเป็นสินค้าที่ต้องการประเภทของความเชี่ยวชาญและความชำนาญของบุคลากรใกล้เคียงกันเพื่อที่จะสร้างความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการให้บริการในตัวบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการกับลูกค้า คัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพทั้งด้านตัวสินค้าและบริษัทผู้ผลิต สินค้าที่มีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของตลาด มีคุณภาพสูง และมีศักยภาพทางการตลาดสูง มีกลยุทธ์ มีอนาคต เป็นสินค้าแบรนด์ที่ต้องการชิงตลาดหรือเจาะตลาดของแบรนด์ที่เป็นผู้นำ คือเป็นแบรนด์ท้าทายผู้นำ (Challenging Brand) ซึ่งบริษัทได้ช่วยทำตลาดให้สินค้าที่มีคุณสมบัติอย่างนี้มาแล้วเช่น Fortinet ซึ่งปัจจุบันได้กลายเป็นผู้นำในตลาด Unified Thread Management ไปแล้ว หรือ CommScope ซึ่งเป็นระบบและ

สายสัญญาณ (Cabling System) ยี่ห้อ Systimax ซึ่งปัจจุบันเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้นำในตลาดสายสัญญาณ และ Aruba เป็นอุปกรณ์ระบบเครือข่ายแลนไร้สายที่ได้รับความนิยมและมีการเติบโตสูงมากและต่อเนื่อง จนกลายมาเป็นคู่แข่งรายสำคัญของ Cisco ในด้านเครือข่ายไร้สายไปแล้ว นอกเหนือจากนี้บริษัทยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ Riverbed ซึ่งสินค้าที่มีสัดส่วนครองตลาด WANOpt สูงที่สุดทั่วโลก และสินค้าของ ZScaler ซึ่งเป็นระบบการตรวจจับภัยไอทีที่จะมากับข้อมูลที่มาจากภายนอกองค์กรซึ่งระบบนี้เป็นระบบที่ให้บริการแบบ Cloud Service ซึ่งทำให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายลงอย่างมาก และล่าสุดบริษัทยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ Brocade ซึ่งเป็นอุปกรณ์กระจายข้อมูลของเซิร์ฟเวอร์และสตอเรจ (SAN Switch) ที่มีชื่อเสียงของโลกอีกบริษัทหนึ่ง ซึ่งบริษัท ITDC จะได้เริ่มทำตลาดในปี 2556 นี้

(2) ด้านพนักงาน

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้กับสินค้าและการจัดจำหน่าย พนักงานจะได้รับการคัดสรรมาจากกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต้องสามารถทำงานเป็นทีม และเมื่อได้รับบรรจุในทีมงานแล้วจะได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้าโดยตรงจากเจ้าของสินค้าและจากผู้ร่วมงานในทีมงาน บริษัทมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการให้พนักงานส่วนใหญ่ผ่านการรับรองความรู้ความสามารถ และมีใบประกาศนียบัตรรับรองจากผู้ผลิตสินค้าที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่าย (Certified Training) พนักงานแต่ละท่านจะได้รับการกำหนดตัวสินค้าที่จะต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อจะได้พัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในสินค้าและเป็นหลักในการให้บริการเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ และจะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญต่างๆ ให้กับทีมงานท่านอื่นๆ เพื่อช่วยกันพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญร่วมกัน สามารถทำงานทดแทนกันได้ และสามารถทำงานในลักษณะเสนองานเป็นระบบโดยรวม (Solution หรือ System) ได้ สามารถให้คำปรึกษา การบริการและตอบคำถามให้กับลูกค้าได้ไม่ว่าจะเป็นด้านทางเทคนิคของสินค้าแต่ละชนิดหรือปัญหาของระบบที่เสนอได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกเหนือจากนั้นพนักงานต้องสามารถทำหน้าที่เป็นผู้อบรม (Trainer) ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับผู้จำหน่ายช่วงหรือลูกค้าได้

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการรักษาพนักงานให้ทำงานกับบริษัท ทั้งในเรื่องผลตอบแทนในการทำงาน การเติบโตในสายงาน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน การให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง การบริหารงานภายในบริษัทตลอดจนการสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีมงานเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานและการให้บริการโดยไม่เปลี่ยนบุคลากรผู้ให้บริการบ่อย

(3) ด้านช่องทางการจำหน่าย

บริษัทจำหน่ายสินค้าโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือบริษัทร่วมค้าหรือคู่ค้า (Dealer หรือ Reseller หรือ Partner) รวมเรียกว่าคู่ค้าซึ่งได้แก่บริษัทที่จำหน่ายและติดตั้งระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Network Integrator) หรือเป็นบริษัทที่จำหน่ายและติดตั้งระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมธุรกิจ (System Integrator) ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยบริษัทจะคัดสรรผู้ร่วมค้าโดยมุ่งเน้นคุณภาพ เน้นความตั้งใจในการทำธุรกิจไม่เน้นขนาดของบริษัท บริษัทจะทำงานร่วมกันกับผู้ร่วมค้าอย่างยุติธรรมและเสมอภาค มีกฎเกณฑ์กติกาในการทำธุรกิจ และตัดสินใจบนกติกาที่วางไว้ทำให้สามารถเป็นที่คาดการณ์ได้ (Predictability) ของผู้ร่วมค้า ซึ่งจะทำให้เกิดการเชื่อมั่นและเชื่อถือซึ่งกันและกันในระยะยาว

บริษัทให้ความสำคัญในการร่วมพัฒนาความสามารถของทีมงานของคู่ค้าโดยจัดการอบรมเกี่ยวกับตัวสินค้า ทั้งด้านเทคนิคและด้านการขายให้แก่ผู้ร่วมค้าอย่างต่อเนื่องทุกๆเดือนทั้งโดยบุคลากรของบริษัท และโดยบุคลากรของเจ้าของสินค้า จัดให้มีห้องทดสอบอุปกรณ์โดยจะมีอุปกรณ์ที่จำหน่ายทั้งหมดและอุปกรณ์เสริมที่จำเป็นต่อระบบของครัวรวม (Solution) เพื่อให้ผู้ร่วมค้าได้มาทดสอบหรือเรียนรู้การใช้งานเป็นการพัฒนาความรู้ให้กับผู้ร่วมค้าอย่างมีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่ง

(4) ด้านการสนับสนุนการจำหน่ายสินค้า

บริษัทมีนโยบายการจัดกิจกรรมเพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า (Create Product and Brand Awareness) การกระตุ้นตลาดและสร้างความต้องการให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Demand Generation Activities) ซึ่งได้แก่การจัดสัมมนาทางเทคนิคเกี่ยวกับตัวสินค้าให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและบุคคลที่สนใจ การจัดงานสัมมนาทางเทคนิคร่วมกับตัวแทนจำหน่ายสำหรับลูกค้าโรงงานอุตสาหกรรมโดยเฉพาะโรงงานในเขตอุตสาหกรรมที่ถูกน้ำท่วม การเข้าร่วมงานนิทรรศการเพื่อแสดงสินค้าและการใช้งาน (Exhibition and Trade Show) การให้ข้อมูลเทคนิคเกี่ยวกับคุณสมบัติของสินค้า และนำไปใช้ในงานจริงผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์

ในปี 2555 ที่ผ่านมามีบริษัท ITDC มีเป้าหมายที่จะขยายตลาดไปในต่างจังหวัด และประเทศใกล้เคียงที่กำลังเติบโตเช่น พม่า ลาว และกัมพูชา ให้มากขึ้น โดยการมีบุคลากรประจำในพื้นที่เพื่อเป็นตัวแทนของบริษัทในการศึกษาความต้องการของตลาดและพัฒนาโอกาสในการทำธุรกิจ การให้ข้อมูลของบริษัทและสินค้าแก่ตลาด การคัดเลือกสนับสนุนและร่วมมือในการทำธุรกิจกับบริษัทคู่ค้าในพื้นที่ เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความมั่นใจและให้บริการที่เหมาะสมและทันเวลาที่ต่อคู่ค้าและลูกค้าในพื้นที่ ซึ่งได้เริ่มทำที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือก่อนเป็นพื้นที่แรก และมีแผนจะขยายไปสู่พื้นที่ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคใต้ ประเทศพม่า ประเทศลาว และประเทศกัมพูชาต่อไป

(5) ด้านราคา

เนื่องจากบริษัทเน้นคุณภาพ และการสร้างมูลค่า/คุณค่าเพิ่ม (Value added) แก่สินค้าและบริการ จึงไม่มีนโยบายการแข่งขันทางด้านราคา อย่างไรก็ตาม บริษัทพยายามบริหารต้นทุนสินค้าให้อยู่ในระดับต่ำ โดยมีการบริหารสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ และยังได้ประโยชน์จากการที่มีพนักงานที่มีคุณภาพ มีความเชี่ยวชาญ ลดความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญหรือการบริการจากต่างประเทศ ทำให้บริษัทมีศักยภาพที่จะแข่งขันด้านราคา หากมีความจำเป็นและส่งผลดีต่อสถานะการทำกำไรของบริษัทในที่สุด

(6) ด้านการควบคุมสินเชื่อ

การให้เครดิตกับลูกค้า บริษัทเน้นนโยบายการให้วงเงินแก่คู่ค้าที่มีความน่าเชื่อถือในลักษณะยึดหยุ่นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำตลาดร่วมกันและจะใช้นโยบายเข้มงวดกับคู่ค้าที่เริ่มมีการผิดนัดการชำระเงิน การพิจารณาให้วงเงินเครดิตของลูกค้าแต่ละรายจะให้ตามความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ โดยพิจารณาข้อมูลได้แก่ ผลประกอบการย้อนหลัง 2 ปี ทุนจดทะเบียน รายการฝากถอนเงินในบัญชี (Bank Statement) เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการให้วงเงินเครดิต นอกจากนี้จะพิจารณาประวัติ ความตั้งใจในการทำธุรกิจและการบริหารงานของผู้บริหารของลูกค้า ส่วนลูกค้ารายใหม่ที่ยังไม่เคยทำธุรกิจมาก่อนจะพยายามทำการซื้อขายเป็นเงินสดก่อนเพื่อดูผลการทำงานร่วมกันไประยะหนึ่ง แล้วจึงจะพิจารณาให้เครดิตต่อไป ที่ผ่านมามีหนี้เสียร้อยละไม่เกิน 0.5% ของยอดขาย

4.4.2.2 ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มอุตสาหกรรม

ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มการเติบโตของสินค้าที่เป็นตัวแทน

ช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมาเศรษฐกิจโลกได้อ่อนแอตัวลง เศรษฐกิจไทยก็ไม่ดีไปกว่ามากนักเนื่องจากประสบกับเหตุการณ์ต่างๆไม่ว่าจะเป็นการจลาจลจากความขัดแย้งทางการเมือง การพบกับภัยพิบัติน้ำท่วมอย่างหนัก อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยในปี 2555 ยังมีการเติบโตประมาณ 5% จากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการการช่วยเหลือเกษตรกร มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยและตลาดรถยนต์ และมาตรการจัดหา Tablet สำหรับนักเรียน ตลอดจนการเกิดของอุปกรณ์ลูกข่ายใหม่และพฤติกรรมผู้บริโภคข้อมูลและการทำงานแบบ Anywhere ของบุคคลทั่วไป และขององค์กรธุรกิจมีผลกระตุ้นให้เกิดการขยายเครือข่ายข้อมูลทั่วประเทศ ส่งผลให้ตลาดเครือข่าย ตลาดความปลอดภัย ข้อมูลและตลาดไอทีของไทยโดยรวมขยายตัว ส่งผลให้บริษัท ITDC ยังคงรักษาอัตราการเติบโตของยอดขายเฉลี่ยของ 3-4 ปีที่ผ่านมาที่มีการเติบโต 20-25% ทุกปีโดยในปี 2555 นี้ ITDC มียอดขายเติบโตจากปี 2554 ประมาณ 25% คาดว่าในปี 2556 นี้ นักวิเคราะห์จากหลายสถาบันประมาณการณได้ว่าเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยน่าจะยังคงเติบโตประมาณ 4.7-5.7% โดยมีแรงขับเคลื่อนหลักจากอุปสงค์ภาครัฐและอุปสงค์จากต่างประเทศที่คาดว่าจะยังคงขยายตัวได้ อันมีปัจจัยสนับสนุนจากการเบิกจ่ายตามแผนบริหารจัดการน้ำในระยะยาวของภาครัฐวงเงินลงทุนรวม 3.5 แสนล้านบาทที่คาดว่าจะเริ่มทยอยลงทุนได้มากขึ้นในปี 2556 ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่แม้ว่าจะยังคงมีความเสี่ยง แต่มีแนวโน้มว่าจะเริ่มฟื้นตัวขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตาม อุปสงค์ภาคเอกชนมีแนวโน้มชะลอลง ภายหลังจากที่มีการเร่งการบริโภคและการลงทุนเพื่อฟื้นฟูภายหลังเหตุการณ์อุทกภัยไปมากแล้วในปีก่อน ในส่วนของภาคอุตสาหกรรมคาดว่าจะมีการเติบโตของหลายอุตสาหกรรม เช่นอุตสาหกรรมรถยนต์จากนโยบายรถยนต์คันแรก และการย้ายการผลิตของโรงงานจากญี่ปุ่น อุตสาหกรรมอาหารผลจากอุปสงค์จากประเทศข้างเคียงที่ต้องการพัฒนาจะทำให้มีการบริโภคเพิ่มขึ้น ตลาดการสื่อสารที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคข้อมูลของประชาชน ตลาดการศึกษาที่ต้องรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง ตลาดและอุตสาหกรรมดังกล่าวจะยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของตลาดไอทีนั้น นักวิเคราะห์คาดว่าจะการใช้ iPhone, IPAD และ Tablet จะเพิ่มขึ้นและจะกระตุ้นให้ระบบเครือข่ายไร้สายตลอดจนระบบสนับสนุนการทำงานแบบเคลื่อนที่และการทำงานจากนอกสถานที่เติบโตขึ้นทั้งที่เป็นเครือข่ายสาธารณะและเครือข่ายขององค์กร ปี 2556 นี้ องค์กรต่างๆจะให้ความสำคัญในด้านระบบหรืออุปกรณ์ไอทีที่ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่าย การเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากร การตอบสนองต่อพฤติกรรมการทำงานแบบเคลื่อนที่ การต้องการความปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สิน และจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง 2-3 ปีที่ผ่านมา รวมถึงอุทกภัยที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาทำให้องค์กรต่างๆให้ความสนใจในการให้มีความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity) เช่นการทำ Disaster Recovery Site ระบบสนับสนุนการทำงานจากนอกสถานที่ของพนักงาน ซึ่งระบบอุปกรณ์ดังกล่าวจะมีการเติบโตที่สูงกว่าการเติบโตเฉลี่ยของตลาดไอที

ซึ่งสินค้าที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่าย ซึ่งได้แก่ Aruba, Fortinet, PANDA Security, CommScope, Riverbed, Alcatel-Lucent, Schneider, ZScaler และ Brocade นั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการข้างต้นเป็นอย่างดี ด้วยราคาที่สมเหตุสมผลที่สุด นอกจากนี้การทำธุรกิจของบริษัทที่เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและขั้นตอนการขาย รวมทั้งการสร้างความแตกต่างของสินค้าจากผู้ผลิตสินค้า จะทำให้ลดการแข่งขันจากคู่แข่งได้ และธุรกิจของบริษัทนั้นอยู่ในช่วงของการเติบโตซึ่งมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องมาตลอด 5 ปีที่ผ่านมา และเป็นการเติบโตจากการทำธุรกิจที่อาศัยฐานของการสร้างความสามารถในการให้บริการลูกค้าของบริษัท ซึ่งคาดว่าปี 2556 หากบริษัททำธุรกิจอย่างระมัดระวังและเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่องเช่นที่ผ่านมา การหาสินค้าใหม่ๆเพิ่มเข้ามา การพัฒนาตลาดต่างจังหวัดและตลาดประเทศใกล้เคียง บริษัทฯมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถเติบโตได้อีก

4.4.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัท ITDC จัดหาผลิตภัณฑ์ โดยการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศจากบริษัทผู้ผลิต หรือสั่งซื้อจากสำนักงานตัวแทนในประเทศบริษัทผู้ผลิต

4.4.4 สัญญาสำคัญที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจช่องทางจัดจำหน่ายสินค้า

- (1) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบข้อมูลสารสนเทศ ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท Fortinet, Inc

บริษัท	บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
คู่สัญญา	บริษัท Fortinet, Inc
สัญญาเลขที่	-
วันเริ่มต้นของสัญญา	10 มิถุนายน 2548
ระยะเวลาของสัญญา	สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 9 มิถุนายน 2549 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี
ค่าตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	1.สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Distributor Agreement 2.การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 60 วัน

- (2) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าระบบอุปกรณ์สายสื่อสารสัญญาณ (Cabling System) ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท CommScope Solutions Singapore Ptd Ltd

บริษัท	บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
คู่สัญญา	บริษัท CommScope Solutions Singapore Ptd Ltd
สัญญาเลขที่	-
วันเริ่มต้นของสัญญา	1 มกราคม 2551
ระยะเวลาของสัญญา	สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี
ค่าตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	1.สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Distributor Agreement 2.การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

- (3) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าระบบอุปกรณ์เครือข่ายแลนไร้สาย (Secured Wireless LAN) ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท Aruba Networks Inc

บริษัท	บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
คู่สัญญา	บริษัท Aruba Networks Inc
สัญญาเลขที่	SPA1108-00025527
วันเริ่มต้นของสัญญา	16 ธันวาคม 2551

ระยะเวลาของสัญญา สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 15 ธันวาคม 2552 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี
 ค่าตอบแทน ไม่มี
 สาระสำคัญ 1. สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Distributor Agreement
 2. การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

(4) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์ WAN Optimization and Application Delivery Solution ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท Riverbed Technology Pte

บริษัท บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
 คู่สัญญา Riverbed Technology Pte
 สัญญาเลขที่ -
 วันเริ่มต้นของสัญญา 15 พฤศจิกายน 2554
 ระยะเวลาของสัญญา สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 14 พฤศจิกายน 2555 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี
 ค่าตอบแทน ไม่มี
 สาระสำคัญ 1. สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Distributor Agreement
 2. การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 60 วัน

(5) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าระบบอุปกรณ์เครือข่าย (Networking System) ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท Alcatel-Lucent Enterprise

บริษัท บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
 คู่สัญญา บริษัท Alcatel-Lucent Enterprise
 สัญญาเลขที่ -
 วันเริ่มต้นของสัญญา 14 ธันวาคม 2554
 ระยะเวลาของสัญญา สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 13 ธันวาคม 2555 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี
 ค่าตอบแทน ไม่มี
 สาระสำคัญ 1. สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Value Addedd Distributor Agreement
 2. การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

(6) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าระบบอุปกรณ์สายสัญญาณ (Cabling Solutions) ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท Schneider (Thailand) Limited

บริษัท บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
 คู่สัญญา บริษัท Schneider (Thailand) Limited
 สัญญาเลขที่ -
 วันเริ่มต้นของสัญญา 7 ธันวาคม 2554
 ระยะเวลาของสัญญา สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 6 ธันวาคม 2555 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี

คำตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	1. สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Distributor Agreement 2. การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน
	(7) สัญญาจัดจำหน่ายสินค้าระบบบริการตรวจจับภัยของข้อมูลที่มีการบริการแบบ Cloud Service ระหว่างบริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด กับ บริษัท ZScaler Inc, USA
บริษัท	บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด
คู่สัญญา	บริษัท ZScaler Inc, USA
สัญญาเลขที่	-
วันเริ่มต้นของสัญญา	20 พฤศจิกายน 2555
ระยะเวลาของสัญญา	สัญญานี้สิ้นสุดวันที่ 19 พฤศจิกายน 2556 และสามารถต่ออายุออกไปอีกครั้งละ 1 ปี
คำตอบแทน	ไม่มี
สาระสำคัญ	1. สัญญาแต่งตั้งเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายสินค้าประเภท Distributor Agreement 2. การบอกเลิกสัญญาโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

4.5 สายธุรกิจการพัฒนาซอฟต์แวร์ (International Software Development Company Limited : ISD)

4.7.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สายธุรกิจ ISD ดำเนินงานภายใต้บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลซอฟต์แวร์ เดเวลลอปเม้นท์ จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ Business Process Management(BPM) เพื่อที่จะทำให้ทำให้ความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement) สอดคล้องกับระบบไอทีที่จะพัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการจำลองขบวนการทางธุรกิจ(Business Process) เพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกันก่อนที่จะมอบหมายให้ฝ่ายไอทีพัฒนาซอฟต์แวร์หรือระบบงานเพื่อให้บริการที่พัฒนาขึ้นมาใหม่สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการของ Business User และ สอดคล้องกับขบวนการทางธุรกิจ(Business Process) ของแต่ละองค์กร จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และสามารถนำข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับกระบวนการทำงานในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ โดยที่ BPM เองจะแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- Business Process Management Development Tools

เป็นเครื่องมือที่จะทำให้ทำให้ความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement) สอดคล้องกับระบบไอทีที่จะพัฒนาขึ้น ทั้งนี้เพราะ BPM ช่วยให้ผู้ใช้งานทางฝ่ายธุรกิจสามารถจำลอง Business Process แล้วมอบหมายให้ฝ่ายไอทีพัฒนาซอฟต์แวร์หรือระบบเพื่อที่จะทำงานให้สอดคล้องกับ Business Process เหล่านี้ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยการพัฒนา Business Process ให้เป็นระบบอัตโนมัติ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และ นำข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับกระบวนการทำงานในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจได้ ปัจจุบันทาง ISD ได้ Implement ให้กับสถาบันการงานและเอกชนต่าง ๆ เช่น ธนาคารกสิกร , ธนาคารออมสิน , อีซูซู ตรีเพชร และ บางจากปิโตรเลียม เป็นต้น

- Customize Development Tools

เป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการพัฒนา Application ต่าง ๆ ที่จะใช้ในการขบวนการทางธุรกิจ ในแต่ละขั้นตอนการทำงาน (Step) ที่ได้รับการออกแบบมาจาก Business Process Management Development Tools

- Implementation Skill

เป็นความเชี่ยวชาญในการประยุกต์ใช้ BPM ในกระบวนการทางธุรกิจ เช่น

- Credit Approval Solution

การพิจารณาอนุมัติเครดิตเป็นอีกกระบวนการหนึ่งในระบบธุรกิจที่มีความสำคัญกับการดำเนินการขององค์กร เพื่อคัดเลือกลูกค้าที่ดี และ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดควาเสียหายกับธุรกิจ การวิเคราะห์เครดิตของลูกค้าจะมีการขบวนการที่คล้าย ๆ กันในหลาย ๆ ธุรกิจ โดยเริ่มจากการตรวจสอบเอกสารเอกสารประกอบการขอเครดิตต่าง ๆ ที่ลูกค้าส่งมาให้ จากนั้นก็จะนำไปตรวจสอบกับฐานข้อมูลเดิม

ที่มีอยู่แล้วในองค์กร และ ตรวจสอบกับเครดิตบูโร จากนั้นจึงนำค่าที่ได้มาทำการประเมินเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะอนุมัติเครดิตให้กับลูกค้ารายนั้น ๆ หรือไม่ จากกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้น ถ้าไม่มีเครื่องมือเข้ามาช่วยเหลือในการการทำงานอาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับลูกค้า ไม่สามารถตรวจสอบและติดตามได้ บางครั้งข้อมูลที่ได้อาจจะผิดพลาดจากความเป็นจริงเนื่องจากการวัดจากบุคคลากรภายใน ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจตามมา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาพิจารณาเครดิตอาจจะมีการประยุกต์ใช้ในหลาย ๆ รูปแบบ เช่น ระบบเช่าซื้อรถยนต์ ระบบการขออนุมัติบัตรเครดิต ระบบที่เป็นการบริหารจัดการในการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร

ในปี 2555 ได้มีการพัฒนาระบบงานเพิ่มเติมเพื่อให้รองรับกับแนวโน้มและรายละเอียดเกี่ยวกับการเช่าซื้อรถยนต์ของ ISUZU TRIPECH LEASING CO.LTD. โดยจะมีการแบ่งเป็นระบบงานย่อย ๆ ซึ่งจะเรียกว่า Additional ต่าง ๆ

- E-Procurement Solution

กระบวนการจัดหาสินค้าและบริการที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อปรับปรุงให้กระบวนการทำงานมีการเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย ซึ่งการใช้ระบบจัดซื้ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยจะทำให้องค์กรลดความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้าที่ไม่ได้มาตรฐานในการให้บริการ และ ซื้อสินค้าราคาแพงเกินไป ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ถ้าองค์กรต้องการซื้อขายกับหลายผู้ผลิตและบริการเพื่อให้เกิดการแข่งขัน ต้องการลดขั้นตอนของการใช้กระดาษในการทำธุรกรรม ต้องการที่จะปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อขององค์กรให้ทันสมัยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และ ต้องการที่จะลดงบประมาณที่ใช้ในการบริหารการจัดซื้อลงได้มากกว่าครึ่ง นี่คือเหตุผลที่จะใช้ระบบงาน E-Procurement

ในปี 2555 ISD ได้มีการพัฒนาระบบงานเพิ่มสำหรับฝ่ายตรวจสอบ เพื่อให้สามารถติดตามและตรวจสอบระบบการทำงานของระบบ E-Procurement

- Documents Management Solution

ด้วยธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเอกสารจำนวนมากใน องค์กรเป็นเรื่องยากสำหรับการจัดการ และ ติดตาม ทำให้ เอกสารเกิดการสูญหาย หรือ ยากต่อการค้นหา และ นำมาใช้งาน การ Scan เอกสารเก็บในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ดูจะเป็นทางออกที่ดีในปัจจุบัน แต่ในความเป็นจริงเอกสารเหล่านั้น มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลภายในองค์กรอย่างซับซ้อน ดังนั้นจึง- จำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีกระบวนการเข้ามาทำหน้าที่เกี่ยวกับการ SCAN ทำดัชนี การค้นหา เบิก ยืม คืน ยกเลิก ทำลาย ขอบภาพถ่ายสำเนา การติดตามเอกสาร และ เชื่อมโยงกับ ข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้วในองค์กร

ทุกวันนี้องค์กรสูญเสียเวลาและความรู้มากมายในแต่ละวัน อาทิเช่น พนักงานเก็บไฟล์ข้อมูลในเครื่องแล็ปท็อปของตนเอง เก็บสำเนาเอกสารของข้อมูลที่สำคัญเป็นกระดาษ ไม่สามารถเก็บบันทึกการประชุมหรือการสนทนาสำคัญอื่น ๆ ไว้ได้ ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ขาด

ประสิทธิภาพ ข้อมูลไม่ถูกต้องเที่ยงตรง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสูญเสียเงิน มูลค่ามหาศาล Document Management Module ช่วยให้องค์กรสามารถดักจับ, ทำดัชนี และ ทำคลังเนื้อหา ข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและชาญฉลาด

เราสามารถนำ Document Management มาใช้ประมวลผลข้อมูลสารคดีที่อยู่ในเอกสารให้ กลายมาเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้คุณพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน เพิ่มความร่วมมือภายในองค์กร ลดระยะเวลาการทำงาน และลดจำนวนการสูญหายของ เอกสาร โซลูชันที่อินทิเกรตกันอย่างสมบูรณ์นี้จะช่วยในการทำให้ขั้นตอนทางธุรกิจที่เป็น Back-Office ทำงานได้อัตโนมัติและเสริมการทำงานของระบบงานแอปพลิเคชันที่มีอยู่เดิม สำหรับการ Capture เอกสารทั้งที่เป็นข้อมูลบนกระดาษและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ในปี 2555 ธนาคารกสิกรไทย ได้ซื้อบริการดูแลรักษาระบบจาก ISD ให้ดูแลระบบงานเดิมที่ได้ พัฒนาแล้วเสร็จในปีก่อนหน้า มูลค่า 5.1 ล้านบาท

- Banking Document Generate

ในระบบ BANKING เองในส่วนที่เป็น Core หลักของระบบ BANKING จะมีปัญหาเกี่ยวกับการสร้าง เอกสารสัญญาในรูปแบบต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ ดังนั้นระบบนี้จะพัฒนาขึ้นมาเพื่อ เชื่อมต่อกับระบบ Core BANK เพื่อรับข้อมูลการดำเนินการทางธุรกรรมต่าง ๆ มาดำเนินการสร้างเป็น เอกสารสัญญาและจัดส่งไปให้ผู้ดูแลลูกค้าที่อยู่ปลายทาง ทำให้ลูกค้าสามารถทำสัญญาได้เร็วขึ้น

ในปี 2554 ได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมให้กับธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้สามารถรองรับกับเงื่อนไข การดำเนินการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีโครงการย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มผลิตภัณฑ์ Installment Loan เป็นการพัฒนาเพื่อให้รองรับกับ Product ใหม่ที่เพิ่มขึ้น
2. Negative Letter (New Template) เป็นการพัฒนาระบบงานเพิ่มเติมเพื่อให้มี Template รองรับการทำงานได้มากขึ้น
3. PO_DATA (CB DATA) เป็นโครงการที่พัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับกลุ่มลูกค้าที่ซื้อบ้าน แล้วแถมบัตรของ KBANK

- Credit Cards Approval And Tracking

เป็น Workflow ที่ใช้ในการขออนุมัติและจัดทำบัตรเครดิตสำหรับลูกค้าของธนาคารและสถาบัน การเงิน โดยระบบจะมีกระบวนการตรวจสอบ อนุมัติ ติดตาม และ ส่งแจ้งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับ ทราบผ่านทาง E-Mail หรือ SMS

ในปี 2555 ได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมระบบงาน Credit Card Approval And Tracking ให้ ทันสมัยเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งจะประกอบไปด้วย โครงการย่อยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. KEC Data 0% ยกแก๊งค์ โดยการพัฒนาเพิ่มเติมในระบบ K-Express Card ให้สามารถ ที่จะรองรับกับผลิตภัณฑ์ใหม่

4.5.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.5.2.1 การตลาด

กลยุทธ์การแข่งขัน

(1) ด้านสินค้าและบริการ

ทางสายธุรกิจ ISD มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ Business Process Management ซึ่งปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีความต้องการทางด้านซอฟต์แวร์ในการจัดกระบวนการทำงานในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ ISD เองก็ได้เป็นพันธมิตรกับ K2 Workflow และ Oracle ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและที่เป็นที่ยอมรับในวงการไอที นอกจากนี้ ISD ยังมีพนักงานที่มีความชำนาญที่ได้รับการอบรมจากเจ้าของผลิตภัณฑ์พร้อมประสบการณ์ในการพัฒนาระบบให้ลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน อีกทั้ง ISD ยังได้ผ่านมาตรฐาน CMMI Level 3 ซึ่งจะมีผลทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และ มั่นใจในกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน

(2) ด้านพนักงาน

พนักงานของสายธุรกิจ ISD มีประสบการณ์มากกว่า 14 ปี ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในซอฟต์แวร์ที่ทำการพัฒนาเป็นอย่างดี และเนื่องจากธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพาความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก ทางสายธุรกิจ ISD จึงมีนโยบายจูงใจให้พนักงานทำงานกับบริษัทฯ ในระยะยาว โดยมีการจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบของแรงจูงใจ (Incentive) ที่มีความเป็นธรรม โดยคำนวณผลตอบแทนเทียบกับปริมาณความสำเร็จในโครงการ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและช่องทางการจัดจำหน่าย

สายธุรกิจ ISD มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ ภาคสถาบันการเงิน และเอกชน เนื่องจากบริษัทเหล่านี้เป็นองค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานหลาย ๆ ขั้นตอน และ มีความซับซ้อนในกระบวนการ การที่จะเรียนรู้กระบวนการทำงานจะใช้เวลานาน ถึงแม้จะเรียนรู้ได้แล้วก็ไม่สามารถควบคุมการทำงานแต่ละงานในกระบวนการเดียวกันให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ จากปัญหาเหล่านี้องค์กรขนาดใหญ่จึงได้มีนโยบายทุ่มงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อจะมาคอยอำนวยความสะดวกและยกมาตรฐานการทำงานขององค์กร ซึ่งนโยบายเหล่านี้ตรงกับความต้องการของสายธุรกิจ ISD นอกจากนี้ การที่สายธุรกิจ ISD มีการพัฒนาโปรแกรมให้กับลูกค้าและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทำให้ ISD เป็นกลุ่มคนที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจ BPM ทำให้สามารถนำความรู้มาพัฒนาให้กับลูกค้ากลุ่มใหม่ได้โดยใช้เวลาน้อยลง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้สายธุรกิจ ISD สามารถขยายฐานลูกค้าไปในกลุ่มเดียวกันได้ง่ายขึ้น

4.5.2.2 ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มอุตสาหกรรม

ภาวะการแข่งขัน

ธุรกิจการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้าน Business Process Management อยู่ในช่วงเติบโตอย่างมากเนื่องจากเป็นระบบที่มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดการแข่งขันได้ในทางธุรกิจ ซึ่งกระบวนการ Business Process จะมีอยู่ในทุก ๆ องค์กร ซึ่งเป็นการบวนการที่พัฒนาขึ้นมาให้สามารถดำเนินการทางธุรกิจได้ แต่ไม่สามารถที่จะนำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและแก้ไขกระบวนการได้มากนัก เนื่องจากกระบวนการทำงานเดิม ๆ ไม่มีรูปแบบของข้อมูลที่แน่นอนทำให้ยากต่อการนำมาวิเคราะห์และปรับปรุง การนำ BPM มาใช้ในองค์กร จะทำให้

ข้อมูลมีรูปแบบที่แน่นอนและเป็นมาตรฐานซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารต่อการลงทุน และ ให้บริการได้เป็นอย่างดี

คู่แข่งโดยตรงของสายธุรกิจ ISD มีจำนวนน้อยราย เนื่องจากผลิตภัณฑ์ด้าน Business Process Management ที่ ISD เป็นพันธมิตรที่อยู่ในกลุ่มระดับ Medium และ Enterprise ประกอบกับทาง ISD เองมีทีมงานที่มีประสบการณ์ที่ยาวนาน และมีกลุ่มลูกค้าเดิมในระดับ Enterprise ที่ ISD เป็นคน Implement ระบบงานให้แล้วประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็วดีตลอดมาทำให้ลูกค้าไว้วางใจและมีการให้พัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง และ ทางตรงข้าม ISD ยังมีนโยบายในการปรับคู่แข่งให้หันมาเป็นพันธมิตรโดยการร่วมมือการพัฒนาระบบงานให้กับลูกค้าเพื่อรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด

แนวโน้มอุตสาหกรรม

จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556 ทางรัฐบาลได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึง ICT ได้มากขึ้น ซึ่งจำนวนคนที่เข้าถึงมากขึ้นก็ย่อมหมายถึงปริมาณข้อมูลที่จะต้องจัดการต้องมากขึ้นเป็นเงาตามตัวดังนั้น การจัดการกับข้อมูลมากมายมหาศาลเหล่านั้นจำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์ที่เข้ามาช่วยบริหารและจัดการให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงไปของสังคมยุค IT และ รัฐบาลได้มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมพัฒนาซอฟต์แวร์ไทยโดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจไทยได้หันมาใช้ซอฟต์แวร์ที่ผลิตโดยคนไทยมากขึ้น

นอกจากนี้ทางรัฐบาลยังได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าเป้าหมายในการเติบโตไม่ต่ำกว่า 100,000 ล้านบาท มีซอฟต์แวร์ที่ผลิตในประเทศไม่น้อยกว่า 50% ของมูลค่าทั้งหมด และ มูลค่าในการส่งออกเพิ่มขึ้น 30% และ ทางรัฐบาลก็ได้มีมาตรการส่งเสริมตลาดซอฟต์แวร์ที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนโดย

- ให้มีการผลิตนักวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพโดยส่งเสริมให้มีการทดสอบเพื่อวัดระดับความรู้ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ให้มีหน่วยงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (Software Industry Promotion Agency : SIPA) พร้อมทั้งมีมาตรการให้บริษัทซอฟต์แวร์ไทยรวมตัวกันสร้างกลุ่มรับงานพัฒนาซอฟต์แวร์จากต่างประเทศอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม (consortium) เพื่อให้เกิดอำนาจในการต่อรองเพื่อผลักดันให้เกิดการลงทุนและสร้างอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยให้เจริญเติบโตจากปัจจุบัน
- อำนวยความสะดวกให้ผู้ลงทุนแบบ One-Stop-Shop ตั้งแต่ปี 2546 พร้อมกับการส่งเสริมให้มีการใช้ Open Source ซอฟต์แวร์ควบคู่กับซอฟต์แวร์ที่ผลิตในประเทศไทยเทียบมูลค่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของมูลค่าซอฟต์แวร์รวมในแต่ละปี
- มีนโยบายปรับปรุงอัตราภาษีอากรนำเข้าและส่งออกของปัจจัยในการผลิตสินค้าไอทีเพื่อเป็นการสนับสนุนผู้ประกอบการในไทยให้มีต้นทุนที่ต่ำลงเพื่อไม่ให้เสียเปรียบสินค้าที่นำเข้าแบบสำเร็จรูป
- มาตรการในการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ผลิตโดยการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา โดยกำหนดโทษให้มีความรุนแรงมากขึ้น
- มาตรการยกเว้นภาษีเงินได้ให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์อย่างน้อย 5 ปีแรกและ
- การส่งเสริมการพัฒนาและผลิตซอฟต์แวร์ด้านสื่อประสม เช่น สื่อการสอน เป็นต้น

จากการที่รัฐบาลให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมพัฒนาซอฟต์แวร์อย่างจริงจังโดยรัฐบาลเองมีเป้าหมายว่า “มีเมืองที่เป็นศูนย์กลางพัฒนา ICT ในระดับโลกในประเทศไทย”

4.5.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจุบันสายธุรกิจ ISD พัฒนาซอฟต์แวร์ด้าน Business Process Management ของทีมงานเน้นไปที่การแก้ปัญหาในกระบวนการทำงานของลูกค้าเพื่อให้กระบวนการทำงานมีความกระชับ สามารถตรวจสอบและติดตามงานในกระบวนการได้ และนำข้อมูลที่เกิดจากการทำงานในกระบวนการมาวิเคราะห์และนำเสนอแผนเพื่อปรับปรุงและแก้ไขการบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ISD มีแนวนโยบายที่จะส่งเจ้าหน้าที่ไปเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มาทำการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และ เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรของ ISD อย่างต่อเนื่อง

4.6 ธุรกิจการให้บริการและพัฒนาระบบสารสนเทศ (Intelligent Enterprise Computing Company Limited : INEC)

4.6.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สายธุรกิจบริการ(Service)ดำเนินงานภายใต้บริษัท INEC (Intelligent Enterprise Computing Limited: Group of IRCP) ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้กับงานด้านไอทีแบบครบวงจร (IT Total Service Solutions) โดยการนำเสนอบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับลูกค้า และสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Solution) ทั้งหมด 3 ประเภทหลักๆ กล่าวคือ

4.6.1.1 ธุรกิจบริการหลังการขายโดยสัญญาการบริการบำรุงรักษา (Maintenance)

บริการหลังการขายโดยสัญญาการบริการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปจะรับจ้างบริการอยู่ในช่วงเวลา 1,3,5 ปี โดยให้บริการถึงสถานที่ของลูกค้า (Onsite & Offsite Service) โดยแบ่งการบริการออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- 1) Corrective maintenance คือ การให้บริการต่อเมื่อเกิดปัญหาระบบให้กับลูกค้า
- 2) Preventive maintenance คือ การให้บริการตรวจเช็คระบบทุกๆช่วงเวลาที่ลูกค้ากำหนด เช่น 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น

4.6.1.2 ธุรกิจบริการด้านการบริหารโครงการ (Project Management)

ธุรกิจการให้บริการด้านการบริหารโครงการ เป็นการให้การบริการวางแผนงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากร โดยคำนึงถึงทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้ส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้า ตรงต่อเวลา และเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

4.6.1.3 การให้บริการครบวงจรทั้งระบบสารสนเทศ(Total IT Outsourcing Service)

การให้บริการเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ ที่ทันสมัยในรูปแบบ Integrated Solutions ได้แก่ การพัฒนา การติดตั้ง การบริหารโครงการฝึกอบรม ทั้งด้านเทคนิคและการใช้งาน และพร้อมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้กับงานบริการไอทีแบบครบวงจร โดยการเลือกสรรผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นที่ยอมรับจากทั่วโลกซึ่งสามารถประยุกต์ใช้งานเพื่อความเหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

บริการผลิตภัณฑ์ (Product Service) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- 1) ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server,Storage) คอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Desktop, Peripherals) พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่าย (Network)
- 2) ซอฟต์แวร์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์(Operating System, DataBase, Middleware) รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานต่าง ๆ เช่น ERP, CRM, Billing, Enterprise IT Management, EAI, Document & Work Flow Management และ Business Intelligence

ในปัจจุบันสายธุรกิจ Service ได้ให้บริการสินค้าซอฟต์แวร์ต่างๆ อาทิเช่น SAS, ORACLE, IBM ,K2 , Ultimus เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเป็น Certified Partner ของไมโครซอฟต์ ซึ่งบริษัทจะได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็น Microsoft Certified Partner ดังนี้

1. สิทธิพิเศษในการเข้าไปดู Microsoft partner website ที่ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนทางธุรกิจ
2. สิทธิใน License สินค้าของ Microsoft ที่สามารถนำมาใช้ในองค์กร หรือใช้เพื่อการทดลอง ศึกษา และทดสอบต่างๆ
3. สิทธิในเรื่องของความรู้ที่จะได้จาก MSDN and TechNet subscriptions, Partner Guides และอื่น ๆ
4. สิทธิในการรับข่าวสาร Update โปรโมชัน หรือข้อมูลอื่นๆที่ทาง Microsoft แจ้งให้ทราบก่อนใคร เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องส่งเจ้าหน้าที่เพื่อไปรับการฝึกอบรมและเข้ารับการทดสอบความรู้ในแต่ละด้าน (Certified Engineering) เพื่อที่จะดำรงคุณสมบัติในการเป็น Certified Partner ของ Microsoft

การที่บริษัทฯ ได้รับสิทธิประโยชน์ข้างต้น รวมทั้งข้อกำหนดในการดำรงสถานะทำให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อเทคโนโลยีตลอดเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและตรงตาม ความต้องการอย่างรวดเร็ว

รายละเอียดงานบริการ (Service Product lines) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการกับลูกค้า

- Hardware Maintenance (CM/PM :Corrective/Preventive)
 - 001 - 7x24 Maintenance onsite Services
 - 002 - 5x8 Maintenance Onsite Services
 - 003 - Up-time committed Onsite Services
- Software Maintenance (CM/PM :Corrective/Preventive)
 - 011 - 7x24 Maintenance offsite Services
 - 012 - 5x8 Maintenance Offsite Services
 - 013 - Onsite Maintenance Services
- Hardware Business Supply
 - 021 - Hardware Spare Parts/Units
 - 022 - Business Supplies (CD,TAPE,INK,TONER, IT Accessary)
 - 023 - Workshop Repair Unit
- Maintenance Support
 - 031 - Per Call Service (Time & Material)
 - 032 - System Support Onsite (System/Network/Security)
 - 033 - User Support Onsite (Helpdesk,Desktop)

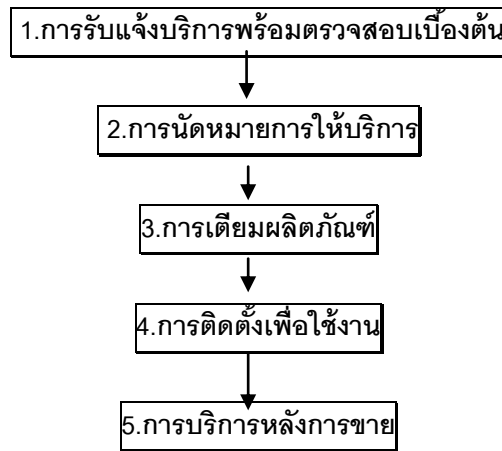
รายละเอียดผลิตภัณฑ์(Support Product lists) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการกับลูกค้า

ตราผลิตภัณฑ์	รุ่น/แบบของผลิตภัณฑ์	คุณสมบัติ/กลุ่มลูกค้า
Hewlett Packard	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Server) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) อุปกรณ์เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Storage) เครื่องพิมพ์ (Printer)	สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่
SUN-Oracle	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Server)	สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่
IBM	คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Server) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่
Dell	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่
Microsoft	ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (License)	ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ
SAS	Business Intelligent / Datawarehouse	สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลองค์กร
Alcatel-Lucent	Enterprise Network Solution	สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่
ORACLE-Sun	ซอฟต์แวร์ประยุกต์	สำหรับการเก็บฐานข้อมูลขององค์กร
SAP	ซอฟต์แวร์ประยุกต์	สำหรับการจัดการและบริหารองค์กร
CA, Computer Associate	ซอฟต์แวร์ประยุกต์	สำหรับการจัดการและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
Fortinet	ระบบรักษาความปลอดภัยในเครือข่าย (Network Security)	สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่

โดยที่ผ่านมาผลงานของทางสายธุรกิจ SERVICE จะเน้นการให้การสนับสนุนกับบริษัทแม่ และยังมีการทำงานโดยตรงซึ่งเป็นโครงการที่บริษัทมีความชำนาญและเชี่ยวชาญ เช่น

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)	ปี พ.ศ.
Major Cineplex Network Professional service and Network	บริษัท ชูนิบ็อก จำกัด	1.29	2554
Major Cineplex Network Professional service and Network- II	บริษัท ชูนิบ็อก จำกัด	1.57	2554
IT Mini Data Center Infrastructure Implement Service FFW	บจก.ฟูด พอร์ เดอะ เวิลด์	2.47	2554
โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง	บจก.ไอ-ทีรี ครีเอชั่น	8.22	2554
โครงการสำนักข่าวไทย	บจก.เดอะแวลูซิสเต็ม	1.53	2555

ขั้นตอนการทำงานของสายธุรกิจ Services มีดังนี้



1. การการรับแจ้งบริการพร้อมตรวจสอบเบื้องต้น (Service Call Center)
 ขั้นตอนแรกของกระบวนการทำงานเริ่มจากการรับแจ้งบริการ ตรวจสอบเบื้องต้นโดยระบุปัญหา ความต้องการของลูกค้า และพยายามให้คำแนะนำทางเทคนิคและ ความเป็นไปได้ในทางการปฏิบัติ แก่ลูกค้า
2. การนัดหมายให้บริการ(Service Dispatch)
 ขั้นตอนนี้จะบริการนัดหมายเวลากับลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและตรงต่อเวลา
3. การเตรียมผลิตภัณฑ์ (QC : Quality Control)
 ขั้นตอนนี้จะเป็นการทำการทดสอบการทำงานของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ทั้งด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการทำงาน เพื่อค้นหาว่าผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการพัฒนาแล้วสามารถทำงานได้จริงหรือไม่ ถ้าไม่สามารถทำได้ตามความต้องการของลูกค้า ทางทีมงานจะทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบจนสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง จึงจะสามารถนำส่งลูกค้า
4. การติดตั้งเพื่อใช้งาน (Installation / Implementation / Commissioning / Training)
 ทางสายธุรกิจ Service จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และดำเนินการติดตั้ง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า พร้อมกับชี้แจงให้แก่ลูกค้าจนสามารถใช้งานได้
5. การบริการหลังการขาย (Warranty / Maintenance Service)
 ภายหลังจากส่งมอบงานให้กับลูกค้า ทางสายธุรกิจ Service จัดให้มีการบริการหลังการขาย ได้แก่ การให้บริการบำรุงรักษา โดยให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดในระหว่างที่อยู่ในช่วงรับประกันสินค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถขยายผลไปสู่การทำสัญญาบำรุงรักษากับลูกค้าในปีต่อไปหลังจากหมดช่วงการรับประกันสินค้า

4.6.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.6.2.1 การตลาด / กลยุทธ์

(1) ด้านบริการ

สายธุรกิจ Service ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียง เช่น Microsoft (เป็น Certified Partner) โดยสินค้าของบริษัทฯ มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับอย่างสูงจากลูกค้า นอกจากนี้ ทางสายธุรกิจ Service ยังมีจุดเด่นในการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอเทคโนโลยีที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีความชำนาญและมีศักยภาพในการบริหารโครงการ มีทีมงานที่มีประสบการณ์ในการปรับแต่งระบบ(System Performance Management and System Customization) รวมถึงมีทีมงานที่ปรึกษาพัฒนาซอฟต์แวร์จากสายธุรกิจ SI (System Integration) ซึ่งให้การสนับสนุนในกรณีที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะสินค้าของบริษัทฯ จะรับประกันเป็นระยะเวลาตามที่ตกลงกับลูกค้า นอกจากนี้ ทางทีมงานเน้นการให้ความสำคัญและใส่ใจในความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการก่อน และหลังการขายในเวลาอันรวดเร็ว โดยทีมงานจะต้องเข้าใจในธุรกิจเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุด การส่งมอบตรงเวลา ทำให้บริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ดีและได้รับการยอมรับจากลูกค้าเสมอมา

(2) ด้านพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อให้มีความสามารถแนะนำและรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าและตลาด จึงเน้นพัฒนาคุณภาพของพนักงานรวมถึงการทำงานเป็นทีม การรับรู้และการปรับตัวตามธุรกิจไอซีทีอย่างทันทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งได้จากการเป็น Certified Partner จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ทำให้ทีมงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้อย่างดี โดยทีมงานของ Service มีบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจาก Microsoft และผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์จาก Hardware Vendors (HP,IBM,SUN) ที่สามารถให้บริการลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ด้านการบริหารต้นทุน

สายธุรกิจ Service เน้นการบริหารต้นทุนการขายและการให้บริการเพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยยังรักษาคุณภาพสินค้าและบริการให้ได้ตามมาตรฐานโลก นอกจากนี้ สายธุรกิจ Service เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่คุ้มค่า เข้าใจในตัวสินค้าต่าง ๆ เป็นอย่างดีและมีความหลากหลายของสินค้า ทำให้สามารถนำเสนอสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ชนะการประมูลและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในระยะยาว

(4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (CRM:Customer Relationship Management)

สายธุรกิจ Service มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยการทำความเข้าใจลูกค้าค้นหาความต้องการและทำการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงบริการให้ลูกค้า ทำให้มีโอกาสได้งานจากลูกค้ารายเดิมเพิ่มขึ้น ทางสายธุรกิจ Service มีอัตราได้รับงานซ้ำจากลูกค้ารายเดิมสูงถึงร้อยละ 80

ลักษณะของกลุ่มลูกค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย

ทางสายธุรกิจ Service มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน คือ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น บมจ. กสท โทรคมนาคม บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น เนื่องจากหน่วยงานเหล่านี้มีงบประมาณในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างสูงเพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีจุดแข็งในด้านความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่ยาวนานมากกว่า 25 ปี ในธุรกิจนี้ จึงทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีความมั่นใจในการเลือกให้บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการ

รายได้ส่วนใหญ่ของสายธุรกิจ Service มาจากภาคราชการและรัฐวิสาหกิจซึ่งทางสายธุรกิจ Service จะเข้าไปทำการประกวดราคา ขั้นตอนโดยทั่วไปจะให้พนักงาน Service Manager/Specialist เข้าไปแนะนำบริการระบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้บริการต่าง ๆ ในการทำงาน จากนั้นหากลูกค้ามีความสนใจสินค้าและบริการ ทางสายงานจะจัดส่งพนักงานขายเข้าไปเจรจาต่อรองด้านราคาและเซ็นสัญญาโครงการเพื่อทำการประกวดราคาหรือปิดงานต่อไป โดยมีเป้าหมายสัดส่วนรายได้จากลูกค้าภาคราชการและรัฐวิสาหกิจร้อยละ 90 และภาคเอกชน ร้อยละ 10 และโครงการที่บริษัทฯ ประมูลงานในส่วนบริการได้คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของมูลค่า

กลุ่มลูกค้า	สัดส่วนรายได้ (ร้อยละ)
ราชการและรัฐวิสาหกิจ	90
เอกชน	10
รวม	100

4.6.2.2 ภาวะการแข่งขันและแนวโน้มอุตสาหกรรม

ภาพรวมของอุตสาหกรรม

ในอุตสาหกรรมการให้บริการครบวงจรด้านสารสนเทศไอที สารสนเทศเทเลคอม นับว่ามีการเจริญเติบโตสูง ในช่วง 5 ปีหลัง และจะยังคงเจริญเติบโตในอัตราสูงต่อไปในอนาคต ทั้งนี้มีผลมาจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ประยุกต์ใช้กับภาคธุรกิจ ภาครัฐที่มีความสำคัญในการกำหนดงบประมาณด้านไอทีและโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาประเทศให้เจริญและแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคได้

ในปี 2556 นับว่าเป็นก้าวสำคัญของประเทศที่จะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านไอทีและโทรคมนาคม โดย กสทช. ได้ออกใบอนุญาต 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 MHz ให้กับ โอเปอเรเตอร์ทั้ง 3 ราย ซึ่งเป็นระบบโครงข่ายไร้สายที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและความเร็วสูง และจะก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกมากมาย การตื่นตัวในการรวมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ก็มีผลทำให้อุตสาหกรรมการให้บริการไอทีและโทรคมนาคม มีการเจริญเติบโต เพราะในภูมิภาคอาเซียน ยังมีความต้องการในการลงทุนด้าน ไอทีและโทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนให้การทำธุรกิจในภูมิภาคนี้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น

ภาวะการแข่งขันของสายบริการและระบบ Enterprise Information Technology

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญในการใช้ไอทีเข้าไปเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะใช้บริการจากผู้ชำนาญการที่ปรึกษาและรวบรวมระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศภายในองค์กรตนเอง นอกจากนี้ ในด้านผู้ผลิตก็มีการพัฒนาสินค้าและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการกระตุ้นตลาดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีความต้องการระบบที่จะสามารถช่วยทำงานและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ซึ่งนับเป็นโอกาสสำหรับสายธุรกิจ Service ในการขยายธุรกิจ ทำให้แนวโน้มของธุรกิจบริการยังมีอัตราการเจริญเติบโตที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ภาวะการแข่งขันในปัจจุบันค่อนข้างสูง โดยมีบริษัทคู่แข่งซึ่งทำธุรกิจและมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ บริษัท ซีดีจี ซีเอสเอ็มเอส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ซีดีจี กรุ๊ป จำกัด บริษัท สยามเทลเทคคอมพิวเตอร์ จำกัด บริษัท สยามเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เฉพาะด้านต่างกันไป โดยที่บริษัทฯ มีจุดแข็งในด้านประสบการณ์ในธุรกิจที่มีกว่า 25 ปี ทำให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เข้าใจในธุรกิจและมีความเชี่ยวชาญในระบบงานของลูกค้าและมีประวัติการทำงานซึ่งเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ภาคีรัฐบาลกำหนดทำให้บริษัทฯ ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันสามารถมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

4.6.3 การจัดหาบริการ

เนื่องจากสายธุรกิจ SERVICE ดำเนินงานโดยให้คำปรึกษาและบริการให้กับลูกค้า ดังนั้น วิธีการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานที่มีรายละเอียด ดังนี้

อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดสั่งซื้อจากคู่ค้า (Partner) ในประเทศไทย เช่น คอมพิวเตอร์ ส่วนกลาง คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ อุปกรณ์สำรองข้อมูล เป็นต้น โดยบริษัทคู่ค้าที่สำคัญ เช่น บริษัท เดอะแวลู ซีเอสเอ็มเอส จำกัด เป็นต้น

ซอฟต์แวร์ หากเป็นซอฟต์แวร์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเอง จะจัดหาโดยการติดต่อเป็นผู้แทนของซอฟต์แวร์นั้น ๆ โดยจ่ายค่าสัญญาการเป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับบริษัทผู้ผลิต จ่ายค่าลิขสิทธิ์ตามยอดขาย หากต้องการผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาและติดตั้ง บริษัทฯ จะนำสายธุรกิจ ISD(International Software Development) มาพัฒนาและติดตั้ง

การให้บริการ มีการให้บริการด้วยตนเองหรือมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญจากผู้ผลิตร่วม รวมถึงการซื้อบริการต่อจากผู้ให้บริการอื่น (Outsource) โดยสายธุรกิจ Service มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกบริษัทที่ทำซื้อบริการต่อ คือ ราคาและความชำนาญสำหรับงานนั้น ๆ

สำหรับบุคลากรของสายธุรกิจ Service ที่ผ่านมามีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ที่อยู่กับบริษัทฯ มาอย่างยาวนานและสามารถให้คำแนะนำและพัฒนาพนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้กับบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยสายธุรกิจ Service สามารถจัดหาบุคลากรได้จากในสายอุตสาหกรรมไอทีทั่วไปและจากการพัฒนาผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันมีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 20 คน โดยบุคลากรมีประกาศนียบัตรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจากบริษัทเจ้าของสินค้า และผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ยังมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งด้านการออกแบบด้านเทคโนโลยี รวมถึงด้านการให้คำปรึกษาอีกด้วย

โดยทั่วไป การประมูลงานทางภาครัฐราชการและรัฐวิสาหกิจ ในขั้นตอนแรกจะต้องมีการวางหนังสือค้ำประกันการประมูลงาน (Bid Bond) เพื่อทำการประมูลงาน หลังจากนั้นเมื่อได้รับการเซ็นสัญญาแล้ว บริษัทฯ จะต้องนำหนังสือค้ำประกันการรับเงินล่วงหน้า (Advance Payment Bond) มาค้ำประกัน โดยที่บริษัทฯ จะได้รับเงินประมาณร้อยละ 10-15 ของโครงการเพื่อนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียน และทางบริษัทฯ จะต้องวางหนังสือค้ำประกันสัญญา (Performance Bond) เพื่อรับประกันว่าบริษัทฯ จะทำงานจนเสร็จสิ้นโครงการซึ่งมีระยะเวลาเฉลี่ย 6 เดือนถึง 2 ปี หลังจากทำงานเสร็จสิ้นแล้ว บริษัทฯ อาจจะต้องวางหนังสือค้ำประกันผลงาน (Retention Bond) เพื่อรับประกันผลงานต่อไปอีกประมาณ 1-2 ปี ขึ้นกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องการเงินทุนหมุนเวียนและวงเงินจากสถาบันการเงินเพื่อการขยายงานและประมูลโครงการที่มีมูลค่ามากขึ้น

4.7 ธุรกิจระบบสนับสนุนธุรกิจโทรคมนาคม

(Telecommunication's Business Supporting System - TV Telecom Company Limited : TVT)

4.7.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สายธุรกิจระบบสนับสนุนธุรกิจโทรคมนาคม (Telecommunication's Business Supporting System) ดำเนินงานภายใต้ชื่อบริษัท ทีวีเทลคอม จำกัด (TV Telecom Co., Ltd. หรือ TVT) โดยทำธุรกิจการเป็นที่ปรึกษา ออกแบบ จัดหาอุปกรณ์ ติดตั้ง พัฒนาระบบ บริหารโครงการ และบำรุงรักษาด้านระบบสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ (Business Supporting System หรือ BSS) ให้แก่หน่วยงานที่ให้บริการโทรคมนาคมที่ทันสมัยแบบครบวงจร ได้แก่ระบบบิลลิ่งสำหรับ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Billing System for Mobile Business) ระบบคงสิทธิ์เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability System) เป็นต้น

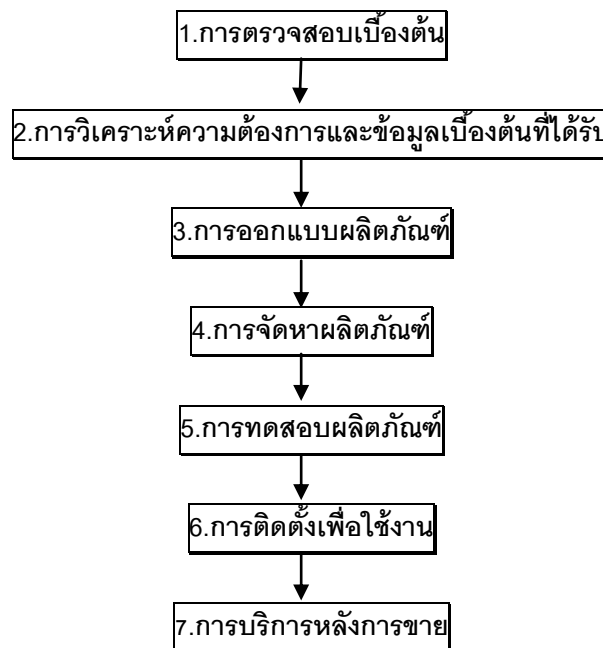
โดยที่ผ่านมาทางสายธุรกิจ TVT มีผลงานที่โดดเด่นและมีประสบการณ์ในการทำโครงการใหญ่หลาย โครงการจนเป็นที่ยอมรับในวงกว้างขวาง เช่น

ชื่อโครงการ	หน่วยงาน	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)	ปี พ.ศ.
จ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไบ แจ้งหนี้สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ปี พ.ศ. 2553	บมจ.ทีไอที	29	2553
พัฒนาระบบไบแจ้งหนี้สำหรับโทรศัพท์ เคลื่อนที่ระบบ 3G	บมจ. ทีไอที	17.3	2553
พัฒนาระบบคงสิทธิ์เลขหมายสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G	บมจ.ทีไอที	18	2553
จ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไบ แจ้งหนี้สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ปี พ.ศ. 2554	บมจ.ทีไอที	29	2554
จัดหาอุปกรณ์สำหรับติดตั้งโครงข่าย MSAN	บมจ.จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล	100	2553-2554
งานบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขระบบจัดเก็บเงิน	บมจ.ทีไอที	29	2554-2555
จ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไบ แจ้งหนี้สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ปี พ.ศ. 2556	บมจ.ทีไอที	29	2555-2556
จ้างพัฒนาและปฏิบัติงานระบบจัดเก็บเงิน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3GX ปี พ.ศ.2556	บ.สามารถไอโมบาย พลัส	1.8	2555-2556
จ้างพัฒนาระบบโปรแกรม Network monitoring สำหรับอุปกรณ์ TOT Wi-Fi	บมจ.ทีไอที	5	2555

นอกจากให้บริการพัฒนาและติดตั้งระบบแล้ว สายธุรกิจ TVT ยังให้บริการแบบ Outsourcing และบำรุงรักษาระบบสื่อสารโทรคมนาคมตามระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปจะรับประกันอยู่ในช่วงเวลา 1-3 ปี โดยให้บริการถึงสถานที่ของลูกค้า (Onsite Service) โดยแบ่งการบริการออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความต้องการของลูกค้า ได้แก่

1. Corrective maintenance คือ การให้บริการต่อเมื่อเกิดปัญหาหาระบบให้กับลูกค้า
2. Preventive maintenance คือ การให้บริการตรวจเช็คระบบทุก ๆ ช่วงเวลาที่ลูกค้ากำหนด เช่น 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น

ขั้นตอนการทำงานของสายธุรกิจ TVT มีดังนี้



1. การตรวจสอบเบื้องต้น

ขั้นตอนแรกของกระบวนการทำงานเริ่มจากการตรวจสอบเบื้องต้นโดยระบุปัญหาของลูกค้า ความเป็นไปได้ในทางการปฏิบัติ งบประมาณของลูกค้า และระยะเวลาที่จะต้องปฏิบัติงาน โดยอาจจะศึกษาเพื่อเข้าทำการประมูลหรือขายตรง

2. การวิเคราะห์ความต้องการและข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับ

ขั้นตอนนี้จะมุ่งเน้นการกำหนดความต้องการของผู้ใช้ การประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของวิธีการทำงาน ซึ่งจะแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

3. การออกแบบผลิตภัณฑ์

หลังจากการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแล้ว สายธุรกิจ TVT จะทำการออกแบบผลิตภัณฑ์และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าโดยมีทีมงานทางด้าน วิศวกรรมสื่อสารโทรคมนาคม ที่มีความรู้ความชำนาญในการออกแบบผลิตภัณฑ์เป็นผู้ออกแบบและตรวจสอบ พร้อมกับนำเสนอให้กับลูกค้าเป้าหมาย

4. การจัดหาผลิตภัณฑ์

จากนั้นสายธุรกิจ TVT จะทำการเสนอหรือเข้าประกวดราคากับหน่วยงานต่าง ๆ โดยวิธีการจัดหาสินค้า อาจเลือกสินค้าที่สายธุรกิจ TVT เป็นตัวแทนจำหน่ายหรือสินค้าจากพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขึ้นกับความ

ต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยการเสนอหรือเข้าประกวดราคาจะประกอบด้วยข้อเสนอทางเทคนิคและข้อเสนอทางด้านราคา นอกจากนี้ งานที่ได้มาบางส่วนจะทำการจ้างบริษัทภายนอกเข้ามารับงานต่อ (Outsourcing) ในกรณีที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือสายธุรกิจ TVT พิจารณาแล้วว่ามีมูลค่ามากกว่าที่จะทำงานนั้นเอง ตัวอย่างงานที่ให้ผู้อื่นเข้ามาช่วยทำ เช่น การให้บริการเมื่อเกิดปัญหาทางด้านระบบกับทางลูกค้า (Corrective maintenance) สำหรับลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัด เป็นต้น

5. การทดสอบผลิตภัณฑ์

ขั้นตอนนี้จะเป็นการทำการทดสอบการทำงานของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ทั้งด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการทำงานกับผู้ใช้จริง เพื่อดูว่าผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการพัฒนาแล้วสามารถทำงานได้จริงหรือไม่ทางทีมงานจะทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบจนสามารถใช้งานได้ถูกต้อง จึงจะผ่านการตรวจรับงานจากทางลูกค้า

6. การติดตั้งเพื่อใช้งาน

ทางสายธุรกิจ TVT จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และดำเนินการติดตั้ง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า พร้อมกับจัดอบรมให้แก่ลูกค้าจนสามารถใช้งานได้

7. การบริการหลังการขาย

ภายหลังส่งมอบงานให้กับลูกค้า ทางสายธุรกิจ TVT จัดให้มีการบริการหลังการขาย ได้แก่ การให้บริการบำรุงรักษา โดยให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดในระหว่างที่อยู่ในช่วงรับประกันสินค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพสินค้า ซึ่งสามารถขยายผลไปสู่การทำสัญญาบำรุงรักษากับลูกค้าในปีต่อไปหลังจากหมดช่วงการรับประกันสินค้า

4.7.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

4.7.2.1 การตลาด

กลยุทธ์การแข่งขัน

(1) ด้านสินค้าและบริการ

สายธุรกิจ TVT เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้าน Business Supporting System for Telecommunication services ซึ่งพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบบิลลิ่งทั้ง Prepaid และ Postpaid ของผลิตภัณฑ์ INTEC จากประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้รับการยอมรับอย่างสูงจากลูกค้า นอกจากนี้ ทางสายธุรกิจ TVT ยังมีจุดเด่นในการสร้างความแตกต่างในการนำเสนอเทคโนโลยีที่ดีที่สุด (Solution) ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีความชำนาญและมีศักยภาพในการบริหารโครงการ นอกจากนี้ทางทีมงานเน้นการให้ความสำคัญและใส่ใจในความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังการขายในเวลาอันรวดเร็ว โดยทีมงานจะต้องเข้าใจในธุรกิจเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุด การส่งมอบตรงเวลา ทำให้บริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ดีและได้รับการยอมรับจากลูกค้าเสมอมา

(2) ด้านพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอเพื่อให้มีความสามารถแนะนำและรองรับความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าและตลาด จึงเน้นพัฒนาคุณภาพของพนักงานรวมถึงการทำงานเป็นทีม การรับรู้และการปรับตามการเคลื่อนไหวของธุรกิจไอซีทีอย่างทันท่วงทีและต่อเนื่องส่วนหนึ่งได้จากการเป็น Certificate Partner จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ทำให้ทีมงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้อย่างดี

(3) ด้านการบริหารต้นทุน

สายธุรกิจ TVT เน้นการบริหารต้นทุนการขายและการให้บริการเพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยยังรักษาคุณภาพสินค้าและการบริการให้ได้ตามมาตรฐานโลก นอกจากนี้ สายธุรกิจ TVT เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่ต่ำ เข้าใจในตัวสินค้าต่าง ๆ เป็นอย่างดีและมีความหลากหลายของสินค้า ทำให้สามารถนำเสนอสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ชนะการประมูลและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในระยะยาว

(4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สายธุรกิจ TVT มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยการทำความเข้าใจลูกค้าค้นหาความต้องการและทำการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ทำให้มีโอกาสรับงานจากลูกค้ารายเดิมเพิ่มขึ้น ทางสายธุรกิจ TVT มีอัตราได้รับงานซ้ำจากลูกค้ารายเดิมสูงถึงร้อยละ 80

ลักษณะของกลุ่มลูกค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย

ทางสายธุรกิจ TVT มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจนคือ หน่วยงานที่ให้บริการด้านโทรคมนาคม โดยเฉพาะหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น บมจ. กสท โทรคมนาคม บมจ.ทีโอที เป็นต้น เนื่องจากหน่วยงานเหล่านี้มีงบประมาณในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารค่อนข้างสูงเพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ บริษัทมีจุดแข็งในด้านความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่ยาวนาน ในธุรกิจนี้ จึงทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีความมั่นใจในการเลือกให้บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการ

รายได้ส่วนใหญ่ของสายธุรกิจ TVT มาจากผู้ให้บริการโทรคมนาคมซึ่งทางสายธุรกิจ TVT จะเข้าไปทำการประกวดราคา ขึ้นตอนโดยทั่วไปจะให้พนักงาน Pre-Sale เข้าไปทำแนะนำทางด้านเทคนิคและระบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบต่าง ๆ ในการทำงาน จากนั้นหากลูกค้ามีความสนใจสินค้าและบริการ ทางสายงานจะจัดส่งพนักงานขายเข้าไปประกวดราคาและเซ็นสัญญาโครงการต่อไป

กลุ่มลูกค้า	สัดส่วนรายได้ (ร้อยละ)
บมจ.ทีโอที	80
อื่นๆ	20
รวม	100

4.7.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากสายธุรกิจ TVT ดำเนินงานโดยให้คำปรึกษาและรวบรวมระบบให้กับลูกค้า ดังนั้น วิธีการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนในการทำงานขั้นตอนที่ 4 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สายธุรกิจ TVT จะทำการสั่งซื้อสินค้าที่ต้องรวบรวมให้กับลูกค้าเมื่อได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว โดยไม่มีการเก็บสินค้าคงเหลือ การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถแบ่งได้เป็นดังนี้

อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สั่งซื้อจากผู้ขายสินค้าทั้งในและต่างประเทศ

การให้บริการ มีการให้บริการด้วยตนเองหรือมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญจากผู้ผลิตร่วม รวมถึงการซื้อบริการต่อจากผู้ให้บริการอื่น (Outsource) โดยสายธุรกิจ TVT มีปัจจัยในการพิจารณาเลือกบริษัทที่ทำซื้อบริการต่อ คือ ราคาและความชำนาญสำหรับงานนั้น ๆ

โดยทั่วไป การประมูลงานทางภาครัฐการและรัฐวิสาหกิจ ในขั้นตอนแรกจะต้องมีการวางหนังสือค้ำประกันการประมูลงาน (Bid Bond) เพื่อทำการประมูลงาน หลังจากนั้นเมื่อได้รับการเซ็นสัญญาแล้ว บริษัทฯ จะต้องนำหนังสือ ค้ำประกันการรับเงินล่วงหน้า (Advance Payment Bond) มาค้ำประกัน โดยที่บริษัทฯ จะได้รับเงินประมาณร้อยละ 10-15 ของโครงการเพื่อนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียน และทางบริษัทฯ จะต้องวางหนังสือค้ำประกันสัญญา (Performance Bond) เพื่อรับประกันว่าบริษัทฯ จะทำงานจนเสร็จสิ้นโครงการซึ่งมีระยะเวลาเฉลี่ย 6 เดือนถึง 2 ปี หลังจากทำงานเสร็จสิ้นแล้ว บริษัทฯ อาจจะต้องวางหนังสือค้ำประกันผลงาน (Retention Bond) เพื่อรับประกันผลงานต่อไปอีกประมาณ 1-2 ปี ขึ้นกับความต้องการของลูกค้า

4.8 โครงการที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

โครงการที่ยังไม่ได้ส่งมอบของบริษัทโดยส่วนใหญ่เป็นงานประมูลทั้งจากภาครัฐและเอกชน โดยมีโครงการที่ชนะการประมูลแล้วอยู่ระหว่างดำเนินงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 ดังนี้

ลำดับ	ชื่อลูกค้า	ชื่อโครงการ
1	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บำรุงรักษาเครือข่ายปี 55
2	บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)	จัดซื้ออะไหล่อุปกรณ์ชุมสาย EWSD ยี่ห้อ NSN จำนวน 19 รายการ
3	บริษัท ไอ.ซี.ซี.อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด(มหาชน)	บำรุงรักษาระบบอุปกรณ์เครือข่าย
4	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กิจกรรมเฝ้าระวังวิเคราะห์การกระทำผิดตามพรบ.คอมพิวเตอร์
5	ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย	ประกวดราคาจัดหาสิ่งอุปกรณ์สายสื่อสาร
6	บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)	งานจ้างบำรุงและซ่อมแซมแก้ไขระบบ Mobile Numbering Portability
7	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	Renewal Licenses Firewall Palo Alto
8	PTT EXPLORATION AND PRODUCTION PUBLIC CO.,LTD.	PTT-DWDM Communication System Project
9	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	ประกวดราคาซื้อระบบวิเคราะห์และเฝ้าระวังภัยคุกคามจำนวน 1 ระบบ
10	กรมการข้าว	ประกวดราคาจ้างโครงการพัฒนาระบบสำนักงาน
11	กรมปศุสัตว์	สอบราคาจ้างพัฒนาระบบงานฐานข้อมูลสำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์
12	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ 5 รายการ
13	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	จ้างออกแบบและจัดทำระบบสารสนเทศด้านการเงินเพื่อผู้บริหาร DWDM
14	ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)	E-procument MA 55
15	บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)	STP เพื่อรองรับเลขหมายที่เพิ่มบนโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
16	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	สนับสนุนการวางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ระบบ (LRner)
17	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร	บำรุงรักษาเครือข่ายและโปรแกรมประยุกต์รายการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
18	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร	บำรุงรักษาเครือข่ายและโปรแกรมประยุกต์ ระยะที่ 2
19	UTEL	SDH Expansion (PEA)
20	บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	Log Issue & New SAP option 1
21	บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)	จัดซื้อพร้อมติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมเชื่อมต่อ และบูรณาการ
22	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	Ma log management
23	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	Ma Network
24	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	Renew Anti-virus kapersky
25	บริษัท ตรีเพชรรีซูซูลิชั่น จำกัด	TIL additional 110-1
26	บริษัท ตรีเพชรรีซูซูลิชั่น จำกัด	TIL additional 110-2
27	บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	เพิ่มผลิตภัณฑ์ installment loan
28	การไฟฟ้านครหลวง	ซื้อตลับบรรจุผงหมึกพิมพ์ Toner Cartridge จำนวน 1,286 ตลับ
29	การประปานครหลวง	จ้างเหมาดำเนินการตรวจสอบและติดตามการใช้งานระบบ sap

บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	ชื่อลูกค้า	ชื่อโครงการ
30	บริษัท ศรีเพชรอีซูมิลส์ซิ่ง จำกัด	TIL additional 111-1
31	บริษัท ศรีเพชรอีซูมิลส์ซิ่ง จำกัด	TIL additional 111-2
32	บริษัท ศรีเพชรอีซูมิลส์ซิ่ง จำกัด	TIL additional 112
33	บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	แก้ไข reprocess flow (option 2)
34	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	MA CAT Data Warehouse/Data Mining
35	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	จ้างบำรุงรักษาอุปกรณ์ของระบบ ERP
36	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	จ้างบำรุงรักษาและแก้ไข SAN และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
37	กระทรวงการต่างประเทศ	ปรับปรุงระบบการจัดเก็บและบริหารข้อมูลของสถานีวิจัยสุราษฎร์ธานี
38	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	ระบบบริหารจัดการข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์(AMS)
39	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	จ้างดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพระบบปรับปรุง DW/DM
40	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	บำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย 3 ปี EGAT

4.9 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

IRCP ซึ่งทำธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีเป้าหมายเป็นผู้นำในธุรกิจด้านนี้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยเสมอมา บริษัทจึงมีนโยบายในการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานมีใจรักสิ่งแวดล้อมและมีส่วนร่วมช่วยกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยนโยบาย 4R คือ Reduce หรือการลดการใช้ทรัพยากรโดยไม่จำเป็น Reuse หรือการนำมาใช้ซ้ำ Recycle หรือการนำไปแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ และ Responsibility หรือการรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมนี้เป็นส่วนที่เน้นในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม โดยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา IRCP ได้มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมเพื่อสนับสนุนนโยบายด้านนี้ อาทิ

1. การปรับขบวนการให้เป็น e-workflow เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการดำเนินงาน และลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษในขบวนการลง ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษในแต่ละขบวนการได้ไม่ต่ำกว่า 50% ตัวอย่างของขบวนการที่ปรับเป็น e-workflow สำเร็จสมบูรณ์และได้แก่ ระบบการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและงานธุรการ (GA Hotline), ระบบการลาของพนักงาน และระบบการรับข้อร้องเรียนและปัญหาจากลูกค้า (Call Center) เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงขบวนการเหล่านี้นับเป็นการช่วยให้เกิดการลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การใช้กระดาษให้ครบทั้ง 2 หน้า บริษัทให้ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานจัดให้พนักงานในหน่วยงานมีการคัดแยกกระดาษใช้แล้วทิ้งที่ไม่เป็นความลับหรือสำคัญ ให้นำกลับมาใช้ในการพิมพ์เอกสารใหม่ เป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้ซ้ำและมีประสิทธิภาพ และช่วยลดต้นทุนด้านเอกสารควบคู่ไปด้วย
3. สำหรับกระดาษที่ใช้ครบทุกหน้าแล้ว รวมถึงเอกสารความลับและสำคัญ เมื่อครบกำหนดการเก็บรักษา บริษัทก็มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่เก็บรักษาและทำลายของเอกสารแต่ละชนิดโดยแยกตามชนิดของ Media ที่ใช้ในการจัดเก็บเช่น กระดาษ และ CD ให้ขออนุมัติเพื่อทำลาย โดยในขั้นตอนการทำลายจะแยกเอกสารที่ถูกเก็บในรูปแบบของ Media ต่างชนิดกัน ออกจากกันโดยสิ้นเชิง และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้ว ขยะที่เกิดจากการทำลายจะนำไปขายให้กับโรงงานกระดาษ และโรงพลาสติก เพื่อนำไปแปรรูปกลับมาใช้ใหม่

จากนโยบายดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทยึดถือปฏิบัติและส่งเสริมให้มีต่อเนื่องต่อไป

นอกเหนือจากนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว บริษัท ยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล จึงได้เกิดเป็นนโยบายของบริษัทจากเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ในส่วนการดูแลรับผิดชอบต่อสังคม บริษัท ได้มีการนำสิ่งของเครื่องใช้ไปบริจาคตามที่ต่างๆ อาทิเช่น วัดถ้ำเขาคองค์ จังหวัดกาญจนบุรี วัดพระบาทน้ำพุ โรงเรียนวัดหนองช่อมตะเคียนงาม จังหวัดสระบุรี และในปี 2554 ที่ผ่านมา บริษัท ได้ถือโอกาสดีในเดือนครบรอบการก่อตั้งของบริษัท นำเงินและสิ่งของไปบริจาคที่บ้านราชวดีหญิง ปากเกร็ด นอกจากนี้ บริษัทยังเคยมีการจัดให้พนักงานไปร่วมเลี้ยงอาหารเด็กที่บ้านเด็กอ่อนพญาไท โดยจัดในรูปแบบลักษณะของ Rally เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมที่ผ่านมาส่วนใหญ่ได้ผลตอบรับเป็นอย่างดี มีความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ ทั้งในส่วนของสถานที่ที่ได้รับบริจาคก็ได้รับประโยชน์จากสิ่งของและอาหาร ส่วนบริษัทก็ได้ประโยชน์ในการสร้างเสริมความสามัคคีในหมู่พนักงาน

นอกจากนี้บริษัท IRCP ยังมีโครงการบริจาคคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว แต่ยังมีสภาพที่ดีและยังใช้งานได้อยู่ ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวช่วยแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ IRCP และยังคงสนับสนุนกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่องให้คงอยู่ตลอดไป

นโยบายด้านธรรมาภิบาล

IRCP ได้เริ่มนำระบบธรรมาภิบาลมาใช้ตั้งแต่วันที่ก่อตั้งบริษัท กว่า 27 ปีที่ผ่านมา ปัจจุบันบริษัทฯ ได้กำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้พนักงานทุกระดับได้นำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารและพนักงานทุกคนล้วนยึดหลักปฏิบัติในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า คู่ค้า แม้กระทั่งคู่แข่งทางการค้า ตลอดจนมุ่งมั่นรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

นอกจากนี้ บริษัทยังได้นำเทคโนโลยีและการบริหารงานสมัยใหม่เข้ามาใช้ อาทิ ระบบ KPIs รวมถึงระบบอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อสร้างความโปร่งใส เท่าเทียม และยุติธรรมกับทุกฝ่าย และเพื่อให้บรรลุต่อหลักธรรมาภิบาลได้อย่างดียิ่ง

จากการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ต่อพนักงาน และการช่วยเหลือส่งเสริมกิจกรรมของพนักงาน และผู้บริหารของบริษัท IRCP จึงส่งผลให้ได้รับรางวัลชนะเลิศ “ธรรมาภิบาลดีเด่น” ประจำปี 2547 จาก “โครงการรางวัลป่วยอิงภากรณ์ เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาล” ซึ่งเป็นรางวัลแห่งความภาคภูมิใจที่ทำให้บริษัทยังคงมุ่งมั่นรักษาคุณภาพให้คงอยู่ต่อไป

หลักธรรมาภิบาลที่บริษัท IRCP ได้ยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูล

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลให้แก่นักลงทุน และผู้ที่สนใจในการดำเนินธุรกิจของบริษัทผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท คือ www.ircp.co.th นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการแจ้งข่าวสารสำคัญต่างๆ ของบริษัทต่อตลาดหลักทรัพย์ ผ่านระบบของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อสามารถเปิดเผยต่อนักลงทุนต่อไปได้

2. การดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง

2.1. การจัดตั้งระบบบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

2.1.1. ธุรกิจที่เป็นโครงการ (Project Based Business)

ธุรกิจส่วนใหญ่ของ IRCP จะเน้นการทำงานที่เป็นโครงการ ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทได้ลดความเสี่ยงในการดำเนินโครงการ โดยจัดตั้งเป็นคณะทำงานด้านบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

- การประเมินความเสี่ยงก่อนการขาย ขั้นตอนนี้จะเริ่มตั้งแต่ก่อนการขาย โดยคณะทำงานจะประเมินโอกาสที่จะส่งมอบโครงการได้สำเร็จ ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและแผนปฏิบัติ หากเกิดความเสี่ยงนั้นขึ้น และประเมินผลกระทบต่อองค์กร อันได้แก่ผลกระทบต่อด้านการเงิน ผลกระทบด้านการบริการ เป็นต้น
- คัดกรองโครงการที่มีความเสี่ยงสูงออกไป หลังจากประเมินความเสี่ยงของโครงการแล้ว
- หลังจากการชนะการประกวดโครงการ จะมีการถ่ายทอดงานจากฝ่ายขายไปยังฝ่ายบริหารโครงการ (Project Management)
- เมื่อสิ้นสุดโครงการ จะมีการถ่ายทอดงานให้ฝ่ายบริการหลังการขาย ดูแลจนถึงสิ้นสุดระยะเวลาการรับประกันตามสัญญา

2.1.2. ธุรกิจที่ไม่ใช่โครงการ (Non Project Business)

ธุรกิจที่ไม่ใช่โครงการ ได้แก่ การขายสินค้า Professional Product ให้แก่ตัวแทนจำหน่ายสินค้า (Reseller) โดยบริษัทย่อย คือ IT Distribution ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

- เริ่มต้นจากการคัดเลือกสินค้าที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจเฉพาะ (Enterprise Product) เพื่อลดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากหนี้สูญของการขายให้ตัวแทนจำหน่าย
- มีการประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแทนจำหน่าย เพื่อประกอบการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ (Credit Control) หากมีกรณีที่เป็นลูกค้ารายใหม่หรือมีฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคง บริษัทจะขอหลักประกันในการชำระหนี้เพิ่มเติม เช่นการเปิด D/LC (Domestic Letter of Credit) หรือการรับเช็คล่วงหน้า
- มีการใช้บริการรับประกันความเสี่ยงในการชำระหนี้ โดยบริษัทได้ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารบางแห่ง โดยบริษัทจะรับผิดชอบความเสียหายในวงเงินที่จำกัดเท่านั้น

3. การใช้หลักการบัญชีแบบอนุรักษ์นิยม

บริษัทมีการใช้หลักการบัญชีแบบอนุรักษ์นิยม (Conservative Accounting) โดยมีนโยบายการจัดทำบัญชีให้มีความโปร่งใสและสะท้อนถึงสภาพที่แท้จริงของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นหากมีผลกระทบในทางลบ บริษัทจะพิจารณาจัดตั้งสำรองทางบัญชีให้เพียงพอต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ การตั้งสำรองด้อยค่าการลงทุน การตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญ การตั้งสำรองจากค่าเบี่ยงปรับโครงการล่าช้า ซึ่งหากปรากฏว่าไม่พบการขาดทุนดังกล่าว บริษัทจะคืนเงินสำรองดังกล่าวในรอบบัญชีถัดไป เพื่อให้ให้นักลงทุนได้ทราบถึงภาวะและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี