

“แสนสิริ” ตอกย้ำผู้นำเซอร์วิสหลังการขายบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ต่อยอดพีเจอาร์ “Home Care Service” ครั้งแรกในไทย! แจ้งและเช็คสถานะซ่อมออนไลน์ 24 ชม. จบในแอปเดียว



บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านการพัฒนาสังหาริมทรัพย์ครบวงจรในประเทศไทย ตอกย้ำผู้นำเซอร์วิสหลังการขายบนแพลตฟอร์มดิจิทัลครบวงจร ล่าสุด ต่อยอดพัฒนาพีเจอาร์ “Home Care Service” (โฮม แคร์ เซอร์วิส) แจ้งและเช็คสถานะซ่อมออนไลน์ 24 ชั่วโมง สะดวก รวดเร็ว จบในแอปเดียว รองรับทุกแพลตฟอร์ม หนึ่งในพีเจอาร์ภายใต้ Home Service Application (โฮม เซอร์วิส แอปพลิเคชัน) ปัจจุบันรองรับลูกค้าบ้านกว่า 154 โครงการ 52,000 ยูนิต ลุยนำร่องระบบรองรับลูกค้าในระยะประกัน พร้อมเตรียมวางแผนรองรับลูกค้าหลังหมดระยะประกัน ตั้งเป้าจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น 40 เปอร์เซ็นต์

หลังจากพัฒนาระบบเซอร์วิสหลังการขายในรูปแบบออนไลน์ผ่าน “Home Service Application” (โฮม เซอร์วิส แอปพลิเคชัน) ร่วมกับบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัดในปี 2556 เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าในยุคดิจิทัล ล่าสุด แสนสิริ ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านออนไลน์เซอร์วิส ต่อยอดพัฒนาแอปพลิเคชันระบบโฮมแคร์ (Home Care) แจ้งซ่อม ควบคุมและติดตามสถานะงานซ่อมแซมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง ยกกระตักการจัดการและบริหารงานซ่อมให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็วและแม่นยำตลอดจนระบบประสานงานหลังบ้านระหว่างหน่วยงานโฮมแคร์และผู้รับเหมามืออาชีพที่เชื่อมโยงข้อมูลและอัปเดตด้วยกัน

นายอุทัย อุทัยแสงสุข รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส สายงานพัฒนาธุรกิจและพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียม บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า “ปัจจุบัน มีผู้ใช้งาน โฮม เซอร์วิส แอปพลิเคชันกว่า 15,000 ยูนิต ใน 154 โครงการ หลังจากที่เราได้เปิดตัวแอปไปในเวลาเพียง 3 ปี ซึ่งนับว่าประสบความสำเร็จมาก และมี Active Rate มากถึง 50 เปอร์เซ็นต์ ทำให้เห็นแนวโน้มของการใช้งานที่ตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น วันนี้ แสนสิริ เป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์รายแรกในประเทศไทยที่พัฒนาซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันขึ้นเอง และเป็นผู้พัฒนาสังหาริมทรัพย์รายแรก และรายเดียวในประเทศไทยที่พัฒนาต่อยอดพัฒนาระบบเซอร์วิสหลังการขาย “โฮม แคร์” หนึ่งในพีเจอาร์ภายใต้ โฮมเซอร์วิส แอปพลิเคชัน ที่มีจุดเด่น คือ แจ้งและเช็คสถานะซ่อมผ่านระบบออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึง

เก็บรวบรวมดาต้าเบสของลูกค้า เพื่อศึกษาพฤติกรรมความต้องการและติดตามงานซ่อมที่ผ่านมาได้ ที่นอกเหนือจากการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Call Centre Service แบบปกติทั่วไป โดยสามารถย่นระยะเวลาการประสานงาน ลดปัญหาจากการติดต่อสื่อสาร การนัดหมายเข้าซ่อมงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งและติดตามงานซ่อมที่รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นโดยวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของงานซ่อมแต่ละประเภทอย่างมีระบบ

“ในช่วงระยะแรกของการพัฒนา สามารถรองรับลูกบ้านของแสนสิริที่อยู่ในระยะรับประกันในปัจจุบัน โดยตั้งเป้าผู้ใช้งานระบบผ่านแอปมากขึ้นถึง 40 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้ ในอนาคตแสนสิริ ยังเตรียมวางแผนพัฒนาระบบรองรับลูกค้าหลังหมดระยะประกัน โดยระยะแรก ได้จัดทำระบบข้อมูลที่รวบรวม Directory lists รายละเอียดรับเหมามีอาชีพแต่ละประเภทกว่า 1,200 บริษัท ภายใต้การดูแลของแสนสิริ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกบ้าน รวมถึงการพัฒนา ระบบแจ้งเตือนการซ่อมบำรุงล่วงหน้าเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาจากการใช้งานของอุปกรณ์ภายในบ้านเพิ่มเติมด้วยเช่นกัน” คุณอุทัย กล่าวเพิ่มเติม

“Home Care Service” (โฮม แคร์ เซอร์วิส) ยังรองรับการทำงานของผู้รับเหมาทางด้านงานซ่อมบำรุงผ่านระบบการจัดการข้อมูลภายใน โดยมีทีมงานเป็นศูนย์กลางในการรับข้อมูลงานซ่อม และช่วยติดตามงานจากผู้รับเหมา หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยทั้งลูกบ้าน และแสนสิริสามารถตรวจสอบสถานะงานได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา โดยทุกรายการจะได้รับการประเมินงานซ่อม และดูแลงานซ่อมบำรุงต่างๆ ภายในระยะเวลา 7-30 วัน ตามประเภทของรูปแบบงานซ่อม และปิดงานโดยเจ้าหน้าที่ของแสนสิริ เพื่อตรวจสอบทุกรายการก่อนกำหนดส่งมอบให้ลูกบ้าน จึงมั่นใจได้ว่างานซ่อมต่างๆ จะได้รับ การดำเนินการอย่างมีมาตรฐาน ตรงเวลา ควบคุมคุณภาพงานซ่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถตรวจสอบ(tracking) ข้อมูลการซ่อมย้อนหลังได้

แสนสิริ เข้าใจถึงความต้องการของผู้อยู่อาศัยในโครงการเป็นอย่างดีมาโดยตลอด จากประสบการณ์ที่สั่งสมมากกว่า 33 ปี ผ่านการก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน การออกแบบ และประสบการณ์ด้านไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต เรามุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของคนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัล จนวันนี้ สามารถพูดได้ว่า แสนสิริ คือ ผู้พัฒนาสังหาริมทรัพย์ที่บุกเบิกและเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการของลูกบ้านอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การริเริ่มทำการตลาดผ่าน Digital Sales kit บนหน้าจอ Multi-touch เป็นรายแรกของไทย ในปี 2552 ซึ่งช่วยสนับสนุนงานขายโครงการได้สะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการนำเสนอบริการ “Excellent Service” ที่โครงการควอทโทร บาย แสนสิริ (ทองหล่อ ซอย4) ใน 2554 ควบคุมการบริการในโครงการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส ซึ่งถือเป็นก้าวแรกของแสนสิริในการมอบความสะดวกสบายให้กับลูกบ้าน และล่าสุด ปี 2556 แสนสิริ พัฒนานวัตกรรมใหม่ผ่าน “โฮมเซอร์วิส แอปพลิเคชัน” ร่วมกับ พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด เพื่อมอบเซอร์วิสหลังการขายแบบไร้รอยต่อตอบสนองชีวิตแบบคอนเวอเจนซ์”

แสนสิริ มุ่งมั่นในการพัฒนาซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนาธุรกิจในปีนี้ ในด้านการลงทุนและพัฒนานวัตกรรมด้านสังหาริมทรัพย์เพื่ออนาคต และการใช้ชีวิตในที่อยู่อาศัยหรือ “พร็อพเพอร์ตี้ เทคโนโลยี”

(Property Technology) อย่างเต็มรูปแบบรายแรกของไทย เพื่อตอบโจทย์งานบริการหลังการขายสำหรับลูกบ้านของแสนสิริ ทำให้สามารถเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าแต่ละกลุ่ม มาพัฒนา และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในทุกมิติของการใช้ชีวิตประจำวันอย่างสมบูรณ์แบบอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อนในแวดวง Property Technology เพื่อตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปของผู้คนในอนาคต และเป็น Property Technology ปฏิวัติวงการตัวเด่นที่สามารถขยายขอบข่ายตลาดผู้ใช้สื่อกว้าง ไม่จำกัดเฉพาะโครงการแสนสิริ ไม่ว่าจะเป็นการนำไปเสนอกับโครงการอสังหาริมทรัพย์ ของผู้พัฒนาอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#

เกี่ยวกับ โฮม เซอร์วิส แอปพลิเคชัน (Home Service Application)

ช่องทางพิเศษเพื่อให้ลูกบ้านและนิติบุคคลของแต่ละโครงการได้ใช้งานบริการต่างๆ ทางระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถเข้าสู่ระบบอย่างง่ายดายผ่านระบบปฏิบัติการที่หลากหลาย ถึง 2 ช่องทาง ได้แก่ iOS, Android สามารถใช้งานได้ถึง 4 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น มอบบริการให้ทั้งลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกสบายสูงสุดแก่ลูกบ้าน โดยไม่ต้องตรวจสอบกล่องจดหมาย ป้ายประกาศหรือเช็คอีเมลอีกต่อไป ทั้งยังสามารถล็อกอินเข้าสู่ระบบโครงการที่ลูกบ้านเป็นเจ้าของได้มากกว่าหนึ่งโครงการผ่านระบบเพียงระบบเดียวอีกด้วย โดยนับตั้งแต่เปิดให้บริการมา มีลูกบ้านให้การตอบรับที่ดี เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้นเพียงปลายนิ้วสัมผัส

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร กลุ่มบริษัทแสนสิริ จำกัด (มหาชน)

กาชะลอง หลิมกำเหนิด (ยอ) / จิราภา ราชาสูธี (เมย์)

โทร. 085-487-1058/ 080-268-8228

Email: Kasalong@sansiri.com / jirapha@sansiri.com