

Amdocs Asia Pacific InTouch Business Forum

❌ แอมด็อกส์ (NYSE: DOX) ผู้นำตลาดในด้านนวัตกรรมระบบบริการลูกค้า ได้จัดงาน Asia Pacific InTouch Business Forum 2011 ณ โรงแรมริทซ์คาร์ตัน ประเทศสิงคโปร์เมื่อเร็วๆ นี้ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเกือบ 150 คน จากบริษัทผู้ให้บริการทั่วเอเชีย แปซิฟิก การประชุมครั้งนี้เน้นกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตในโลกแห่งการเชื่อมต่อ (connected world)

นายเอลิ เกลแมน ประธานและซีอีโอ บริษัท แอมด็อกส์ มาเนจเม้นท์ จำกัด เปิดเผยระหว่างการประชุมว่า ในอนาคตผู้ให้บริการจะมีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ อย่างเช่น การใช้วิธีคิดค่าบริการแบบ “value-based pricing” ซึ่งคือการกำหนดราคาแบบแพ็คเกจตามความต้องการเฉพาะหรืออิงคุณค่าของบริการ ในส่วนของบริการคอนแทกต์ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สามารถจัดการกับความท้าทายหลัก 2 ด้าน นั่นคือ การเพิ่มขึ้นอย่างล้นทะลักของปริมาณการใช้งานข้อมูลมหาศาลในปัจจุบัน และการบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า (customer experience) ที่มีความหลากหลายมากขึ้น

ส่วนการประชุมเต็มคณะในประเด็นอื่นๆ ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านดิจิทัล ที่วิ ที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะกลุ่ม และการนำเสนอกรณีศึกษาว่าด้วยการวิเคราะห์บทบาทเชิงกลยุทธ์ของระบบสนับสนุนการดำเนินงาน (operational support system) ในส่วนของบริการ LTE (Long Term Evolution) หรือเทคโนโลยี 4G

นอกจากการประชุมหรือแบบโต้ตอบ เพื่อหาแนวทางว่าผู้ให้บริการจะสามารถใช้นวัตกรรมสร้างรายได้จากตลาดใหม่ๆ ได้อย่างไรแล้ว ผู้เข้าร่วมงานยังได้พบปะกับคู่ค้าของแอมด็อกส์ หรือ Amdocs Open Innovation startup partners และสัมผัสเทคโนโลยีล่าสุดและล้ำสมัยที่สุดสำหรับลูกค้าของแอมด็อกส์

ตระหนักถึงความเป็นผู้นำตลาดในภูมิภาคและโมเมนตัมทางธุรกิจ

ในระหว่างการประชุม แอมด็อกส์เปิดเผยว่า เมื่อเร็วๆ นี้ แอมด็อกส์ได้คว้ารางวัล “ผู้ให้บริการระบบสนับสนุนธุรกิจยอดเยี่ยมแห่งปี” (BSS Vendor of the Year) ประจำปีภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยฟอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน ต่อเนื่องเป็นปีที่สอง ทั้งยังได้รับการจัดอันดับให้ติด หนึ่งในสิบบริษัทเอาท์ซอร์สที่ผู้ให้บริการไว้วางใจ (Top 10 Outsourcing Service Providers) ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเลื่อนขึ้นสู่อันดับที่ 11 จาก 100 รายชื่อ ผู้ให้บริการระบบสนับสนุนธุรกิจทั่วโลก ประจำปี 2011 ในงาน International Association of Outsourcing Professionals® ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม นอกจากนี้ แอมด็อกส์ยังได้ลงนามในสัญญาเกี่ยวกับบริการระบบจัดการใหม่ๆ กับผู้ให้บริการหลายรายเมื่อปีที่แล้ว เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นอีกเกือบ 200 ล้านคนในอเมริกาเหนือ ยุโรป และเอเชีย โดยในจำนวนนี้มีผู้ให้บริการ 4 รายที่อยู่ในเอเชีย

ความมุ่งมั่นต่อชุมชนท้องถิ่น

แอมด็อกส์ยังคงมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเอเชีย แปซิฟิก ซึ่งนโยบายนี้ถือเป็นส่วนหนึ่ง

ของโครงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนทั่วโลกที่แอมดีออคส์ทำอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นที่การสร้างโอกาสทางการศึกษา และการดูแลรักษาสุขภาพสำหรับเด็กที่อยู่ท่ามกลางความเสี่ยง โดยโครงการที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้ ได้แก่ การให้เงินสนับสนุนค่าเล่าเรียนรายปี การสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค การจัดหน่วยรักษาพยาบาลเพื่อบริการชุมชน และการให้เช่าสถานที่สำหรับนักเรียนนักศึกษาในบ้านพักอาศัยในแถบยอดเขาแอนนาเปอร์นา อินเดีย และการพัฒนาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย La Trobe ในกรุงเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย เพื่อจัดชั้นเรียนนอกเวลาให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้การพัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร