

# ITEL ปรับกลยุทธ์ เปิดมุมมองยุค “New Normal” หลังสถานการณ์ COVID-19



บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL ย้ำชัดเจนสนับสนุน “Social Distancing” ยืนยันทุกการให้บริการของบริษัทฯ เป็นไปตามข้อกำหนดของภาครัฐ พร้อมกันนี้ได้เร่งปรับกลยุทธ์เต็มรูปแบบ ต้อนรับ New Normal หรือความปกติในรูปแบบใหม่ ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป หลังทั่วโลกได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของ COVID-19 โดยบริษัทฯ มีมาตรการป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน มั่นใจว่าจะสามารถฝ่าฟันวิกฤติในครั้งนี้ไปได้อย่างแน่นอน

นายณัฐนัย อนันตรัมพร กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL ผู้ให้บริการโครงข่ายใยแก้วนำแสง ให้บริการติดตั้งโครงข่ายและให้บริการพื้นที่ศูนย์สำรองข้อมูลหรือดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) กล่าวว่า “ ผลจากการระบาดของ COVID-19 ทำให้เกิดการล็อกดาวน์เมืองขึ้นในหลายจังหวัด เพื่อการเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing ซึ่งนำไปสู่การปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคมให้เปลี่ยนไปจากเดิม จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ บริษัทฯ ได้มีการปรับกลยุทธ์ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อสนับสนุนทุกส่วนงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อเกิดผลกระทบดังกล่าว บริษัทฯ จึงสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว โดยคำว่า Work From Home หรือการทำงานแบบ Remote นั้น เคยเป็นสิ่งที่หลายๆ คนต่อต้านในยุคก่อนหน้านี้ แต่ด้วยภาวะและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน ทำให้พวกเราทุกคน ทุกหน่วยงานต้องปรับตัว ซึ่งเป็นการปรับตัวเข้ากับยุคสมัย บริษัทฯ เชื่อว่าหลังจาก COVID-19 ผ่านไป เราจะมีบทเรียนที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือการเข้ามาทำงานที่

ออฟฟิศ หรือการทำงานจากที่บ้าน สามารถวางแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ เป็น New Normal ทำให้เกิด Digital Transformation ซึ่งภาครัฐและเอกชนต่างก็ผลักดันสิ่งต่างๆเหล่านี้ให้เกิดขึ้น สิ่งที่สำคัญคือการเตรียมรับมือของผู้ประกอบการ ในการตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้บริการ ตลอดจนวิถีคิด และกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ”

อีกทั้งบริษัทฯ ได้มีการปรับกลยุทธ์ พร้อมรับ New Normal ในยุค Social Distancing ที่มีความต้องการใช้ Digital Transformation เพื่อสนับสนุนการทำงานในทุกช่องทาง ให้สามารถตอบโจทย์การสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้าและความสะดวกสบายภายใต้การบริหารจัดการที่ดี โดยบริษัทฯ ได้แบ่งเป็น 2 แผนด้วยกัน “แผนแรก” คือ การรองรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นกลุ่มโรงแรม และห้างสรรพสินค้าต่างๆ โดยมีการเลื่อนค่าใช้จ่ายในช่วงที่ได้รับผลกระทบ และต่อรองกับ Partner ไม่ให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น เพื่อฝ่าฟันวิกฤตนี้ไปพร้อมๆกันกับลูกค้า “แผนที่สอง” ในส่วนลูกค้าที่มีการ Work From Home บริษัทฯ ได้มีการขยายช่องสัญญาณให้แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำงานแบบ Work From Home ได้อย่างสะดวกสบาย พร้อมกันนี้ตามที่ได้มีประกาศจากหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการในการเฝ้าระวัง และยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) โดยมีข้อกำหนดการปิดช่องทาง เข้า-ออก พื้นที่ หรือเดินทางข้ามจังหวัด บริษัทฯ ได้วางแผนและประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาครัฐ ขอทำงานในช่วงจำกัดเวลาหรือที่ไม่อนุญาตให้ทำงาน และขอเข้า-ออกพื้นที่จังหวัดต่างๆ ในกรณีที่มีเหตุเสีย เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ สามารถเข้าแก้ไขเหตุเสียได้ทันท่วงที ให้งานบริการลูกค้าและการปฏิบัติงานในทุกส่วนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยในส่วนของศูนย์รับฝากข้อมูล บริษัทฯ ได้เสนอแนวทางให้ลูกค้าที่ใช้บริการสามารถย้ายเข้ามานั่งทำงานที่ศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัทฯ หรือ Data Center เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า นั้น ได้รับการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ บริษัทฯ ใส่ใจความปลอดภัยของพนักงานทุกคนผู้ซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยยกระดับมาตรการป้องกันขั้นสูงสุดด้วยมาตรการเชิงรุกและรัดกุมตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ บริษัทฯ ยืนยันว่าการทำงานมีมาตรฐานและคงคุณภาพการทำงานไว้ให้เหมือนสถานการณ์ปกติ เพื่อให้กระทบต่อการดำเนินธุรกิจน้อยที่สุด ซึ่งจากการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด และความพร้อมของทุกฝ่ายทำให้ พนักงานของ บริษัทฯ ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

สำหรับภาพรวมการดำเนินธุรกิจช่วงไตรมาส1/2563 บริษัทฯ ยังสามารถทำกำไรและทยอยรับรู้รายได้อย่างต่อเนื่อง และยังสามารถรับผลดีจากปัจจัยบวกจากการ Work From Home ซึ่งธุรกิจจำนวนมากมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นในสถานการณ์ที่ยากลำบาก เช่นนี้ บริษัทฯ พร้อมยืนยันที่จะดูแลลูกค้าให้สามารถใช้งานได้อย่างไม่สะดุดและมีเสถียรภาพสูงสุดในทุกกรณี อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์ระบาดเริ่มคลี่คลายและสังคมเข้าสู่ภาวะปกติ แน่ใจว่าพฤติกรรมของผู้คนในสังคมจะมีการเปลี่ยนแปลง เกิด New Normal ขึ้นหลายมิติ บริษัทฯ จึงได้เตรียมแผนรองรับ ไว้อย่างรอบด้าน เช่น การเตรียมแผนธุรกิจหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 สิ้นสุด รวมถึงแผนการรองรับพฤติกรรมลูกค้าที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลง ซึ่งบริษัทฯ มีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถก้าวผ่านวิกฤตครั้งนี้เหมือนที่เคยผ่านมาได้ในทุกครึ่ง