

# ITEL พลิกวิกฤติ COVID-19 ต่อยอดโอกาสทาง ธุรกิจจัดเต็มโครงข่ายรองรับ Work From Home พร้อมเดินหน้าลุยงาน 5G ปรับกลยุทธ์เน้น สวัสดิภาพของลูกค้าและพนักงาน



บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด (มหาชน) ปรับกลยุทธ์พร้อมรับมือ COVID-19 ยืนยันสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทางบริษัทฯ ยังไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ยืนยันตั้งเป้ารายได้ 2,400 ล้านบาท และเตรียมเดินหน้าหารือกับลูกค้าและพันธมิตร เพื่อตอบโจทย์ออดิเอร์ที่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดเต็มโครงข่ายให้ลูกค้าสามารถ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นายณัฐนัย อนันตรัมพร กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL เปิดเผยว่า “สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บริษัทฯ ประเมินว่าบริษัทไม่ได้รับผลกระทบ โดยบริษัทฯ เองได้มีมาตรการรับมือ และติดตามประเมินความเสี่ยงในทุกๆ ด้านอย่างใกล้ชิด ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ แต่ทั้งนี้จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ยกตัวอย่างเช่น การเข้าพบลูกค้า บริษัทฯ จะเปลี่ยนแนวทางเป็นการหารือทางโทรศัพท์ หรือติดต่อทาง Video Conference เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว ทั้งกับพนักงานบริษัทฯ และกับลูกค้าของบริษัทฯ เช่นเดียวกับพันธมิตรและคู่ค้าทางธุรกิจ บริษัทฯ จำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแนวทางการเข้าเสนอขายบริการและการประชุม เป็นการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ใน

ส่วนของการดำเนินงาน เนื่องจากบริษัท จำเป็นที่จะต้องดูแลและให้บริการด้านการติดตั้งบริการ รวมถึงดูแลซ่อมบำรุงเพื่อให้การใช้งานของลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพสูงสุด บริษัทฯ ได้จัดเตรียมทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำงานสลับกันตามความเหมาะสมและแยกพื้นที่ในการทำงานเพื่อลดการข้ามพื้นที่ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงทำให้เกิดการแพร่ระบาดระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ด้วยแนวทางดังกล่าว บริษัทฯ ยังสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและยึดมั่นใน SLA ที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าโดยไม่ได้รับผลกระทบใดๆ อย่างไรก็ตาม สำหรับงานภาครัฐ ยังคงมีการขยายตัวและมีการส่งมอบงานตามแผน ส่วนโครงการใหม่ๆ ของภาครัฐที่บริษัทฯ มีความสนใจก็ได้เตรียมความพร้อมหากมีการประกาศให้เข้าร่วมประมูลงาน”

โดยในสถานการณ์ที่ยากลำบากเช่นนี้ บริษัทฯ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ พร้อมยืนยันหยัดที่จะดูแลลูกค้าให้สามารถใช้งานได้โดยไม่สะดุดและมีเสถียรภาพสูงสุดในทุกกรณี โดยบริษัทฯ พร้อมที่จะเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายให้กับลูกค้าทุกรายของบริษัทฯ โดยเบื้องต้นบริษัทฯ พิจารณาที่จะเพิ่มขนาดช่องสัญญาณให้กับลูกค้าทุกรายมากขึ้นเป็น 2 เท่าเพื่อรองรับปริมาณการใช้งานอันอาจเกิดสูงขึ้น และรองรับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ซึ่งอาจเกิดการเข้าใช้งานพร้อมๆ กันส่งผลให้การทำงานผ่านระบบออนไลน์เกิดเป็นคอขวด ทั้งนี้การเพิ่มขนาดช่องสัญญาณจะช่วยให้ลูกค้าเบาใจในเรื่องของคอขวดไปได้ อีกทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งกระทบไม่มากในการเดินหน้าสัญญาณ 5G ตามแผน ซึ่งบริษัทฯ ยังคงลุยหาหรือพันธมิตรอย่างต่อเนื่องหลังโมบายโอเพอร์เรเตอร์แต่ละแห่งเข้าสู่โหมดการลงทุนหลังการประมูลคลื่นความถี่ในการให้บริการ 5G

ขณะเดียวกัน บริษัทฯ ได้มีความห่วงใยในสุขภาพของพนักงานและตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรในองค์กร อยู่เสมอ เพราะบุคลากรภายในองค์กรจะมีส่วนในการขับเคลื่อนบริษัท ให้ก้าวผ่านวิกฤตนี้ไปได้ โดยบริษัทฯ ได้จัดตั้งทีมที่จะเฝ้าระวังและสื่อสารกับพนักงานในสังกัดของตนเอง โดยเป็นกลุ่มที่มีอำนาจตัดสินใจและดำเนินการและสั่งการได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่มีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้น อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้เตรียมความพร้อมในกรณีต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นและมีการซักซ้อมเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่สามารถปรับปรุงได้ เพื่อเตรียมความพร้อมไว้สำหรับกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบังคับใช้แผนสำรองทางธุรกิจ (BCP) โดยบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญถึง 1. การแยกผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่มและทำงานสลับวันกันตามความเหมาะสม เช่น 14 วันเพื่อให้สามารถคัดแยกผู้ต้องสงสัยหรือติดเชื้อไวรัสดังกล่าวออกจากกลุ่มหลัก ได้อย่างชัดเจน และยังสามารถมีทีมงานกลุ่มอื่นทำงานทดแทนได้ 2. กระจายบุคลากรของบริษัทฯ ไปประจำตามจุดและพื้นที่ต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงอันเกิดจากผู้ปฏิบัติงานรวมกันอยู่จุดใดจุดหนึ่ง 3. จัดเตรียมและจัดหาอุปกรณ์ IT ที่จะช่วยให้การทำงานสามารถทำได้จากทุกๆ ที่ในทุกๆ ระบบ เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้ทุกมาตรการที่ดำเนินการไปนั้นคำนึงถึงลูกค้าและพนักงานของบริษัทฯ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการดำเนินการต่อไปได้อย่างไม่สะดุดในทุกกรณี หรือสามารถดำเนินการได้ทันทีหากมีเหตุฉุกเฉินใดๆ เกิดขึ้น อีกทั้งจากสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐนั้น บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด มหาชน พร้อมยืนยันหยัดที่จะร่วมกันต่อสู้และฝ่าฟันสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด 19 นี้ไปกับลูกค้าและพนักงานของเรา โดยตั้งเป้าที่จะดูแลพนักงานของบริษัทฯ ให้ปลอดภัยและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

เพื่อจะได้สามารถดูแลบริการที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าของบริษัท เอาไว้ และรักษามาตรฐานการให้บริการของบริษัท ทำให้ลูกค้าของบริษัท สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่สะดุดแม้ในช่วงสถานการณ์ไม่ปกติ อีกทั้งความเป็นห่วงที่รัฐบาลได้ออกประกาศ พรก. ฉุกเฉินออกมานั้น บริษัท ได้น้อมรับและนำมาปฏิบัติ โดยจะยึดและดำเนินการตามกรอบที่สามารถปฏิบัติได้ไม่กระทบต่อกฎหมายและคุณภาพการให้บริการและรวมถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้าและคู่ค้าเป็นสำคัญ

นายณัฐนัย กล่าวเพิ่มเติมว่า “บริษัท เชื่อมั่นว่า สถานการณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว แต่มั่นใจว่า ความต้องการใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานของลูกค้า จะพลิกกลับมาเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว หลังจากสถานการณ์คลี่คลายลง”