

Sonata Software ซื้อกิจการ GBW ผู้นำระดับโลก

ด้านการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า

Sonata Software ประกาศลงนามข้อตกลงขั้นสุดท้ายเพื่อซื้อกิจการ GAPbusters Limited (GBW) บริษัทในเมลเบิร์นผู้บุกเบิกการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า (Customer Experience: CX) ซึ่งให้บริการแก่แบรนด์ดังทั่วโลกมานานเกือบ 30 ปี

เนื่องจากผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการวัดผลและการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามากขึ้นเพื่อผลักดันการเติบโตขององค์กร โซลูชัน CX จึงมีบทบาทสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลขององค์กรแทบทุกแห่ง ข้อมูลจาก Fortune Business Insights ระบุว่า “ระบบบริหารประสบการณ์ลูกค้าเป็นสิ่งที่ต้องการมากขึ้นในอุตสาหกรรมต่าง ๆ และคาดว่าจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างมากอันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ผลการศึกษาล่าสุดของ Fortune Business Insights ระบุว่า ตลาดการบริหารประสบการณ์ลูกค้าทั่วโลกอาจมีมูลค่าสูงถึง 2.39 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐภายในปี 2569 จากระดับ 6.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2561 โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปี 18.5%”

GBW มีชื่อเสียงมานานในเรื่องของการประเมินคุณภาพบริการโดยนักช้อปปิ้งปริศนา (Mystery Shopping) การตรวจสอบแบรนด์และการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Brand /Compliance Audits) และการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Competitor Benchmarking) โดยในช่วงไม่กี่ปีมานี้ บริษัทได้ใช้แพลตฟอร์มในการนำเสนอโซลูชันใหม่ ๆ ทั้งในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นพนักงาน การจัดการฟีดแบค และการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อขยายความครอบคลุมของโซลูชัน CX ที่ใช้ AI และ Machine Learning ขั้นสูง และให้คำแนะนำเชิงลึกที่ใช้งานได้จริงแก่ลูกค้าที่มีความต้องการโซลูชัน CX มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Mr. Srikar Reddy กรรมการผู้จัดการและซีอีโอของ Sonata Software กล่าวถึงการซื้อกิจการครั้งนี้ว่า “การซื้อกิจการครั้งนี้ทำนายดีมากสำหรับ Sonata เพราะเป็นเครื่องยืนยันว่าการพลิกโฉมธุรกิจสู่ระบบดิจิทัลด้วยแนวทางที่เรียกว่า Platformation(TM) ช่วยให้โซลูชันของเราสามารถมอบประสบการณ์ลูกค้าที่ดีขึ้น ตลอดจนสร้างมูลค่ามหาศาลให้แก่ลูกค้าเดิมและลูกค้าในอนาคต ด้วยการนำเสนอบริการพลิกโฉมธุรกิจสู่ระบบดิจิทัลที่มีความครอบคลุมรอบด้าน ซึ่งจะช่วยให้ Sonata มีศักยภาพอันโดดเด่นในการนำเสนอประสบการณ์ที่ครอบคลุมตลอดวงจรชีวิตลูกค้า นับจากนี้ไป ในอุตสาหกรรมที่เราให้ความสนใจเป็นพิเศษ เช่น การค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภค บริการ และการท่องเที่ยว เราสามารถนำเสนอโซลูชัน CX ครบวงจรพร้อมทรัพย์สินทางปัญญาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าเดิมและลูกค้าในอนาคตที่ต้องการตรวจสอบ วัดผล ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเชิงลึกและยกระดับบริการ ด้วยโซลูชัน CX ที่ผ่านการพิสูจน์ เชื่อถือได้ และดีที่สุดในแง่ด้วยข้อมูลเชิงลึกในอุตสาหกรรม”

Sonata Software ลงทุนและซื้อกิจการหลายครั้งตลอด 24 เดือนที่ผ่านมา หนึ่งในนั้นคือการซื้อกิจการบริษัท Scalable Data Systems ในบราซิลเมื่อปีที่แล้ว สำหรับการซื้อกิจการ GBW ในครั้งนี้ ไม่เพียงเป็นการเสริมแกร่งธุรกิจของ Sonata ในออสเตรเลียเท่านั้น แต่ยังเป็นการเปิดตลาดใหม่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และยุโรปด้วย เนื่องจาก GBW มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมอาหารฟาสต์ฟู้ด การค้าปลีก ยานยนต์ รวมถึงน้ำมันและก๊าซ

Mr. Grant Salmon ซีอีโอของ GBW กล่าวว่า “เรายินดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ Sonata เรามองเห็นโอกาสในการสร้างความโดดเด่นให้กับองค์กรด้วยการใช้แนวทาง Platformation(TM) รวมถึงยกระดับบริการของเราด้วยศักยภาพระดับโลกของ Sonata ในด้าน AI และเทคโนโลยีสุดล้ำอื่น ๆ ลูกค้าของเราจะต้องยินดีอย่างแน่นอนที่ยังคงได้รับบริการคุณภาพสูงเช่นเคย นอกจากนี้ยังเข้าถึงศักยภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งความแข็งแกร่งทางการเงิน ความมั่นคง และความครอบคลุมทั่วโลกของ Sonata บัดนี้ เราสามารถลงทุนอย่างรวดเร็วเพื่อขยายธุรกิจทั้งในส่วนของคุณภาพ ความสามารถ และบริการ รวมถึงใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอันครอบคลุมทั่วโลกของ Sonata ในการเข้าถึงและให้บริการในตลาดใหม่ ๆ นอกจากนี้ พนักงานของเรายังมีโอกาสเลือกใช้โซลูชันที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ พร้อมเปิดกว้างและขยายคุณค่าเหล่านี้ไปยังตลาดใหม่ ๆ”

การดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดเชิงพาณิชย์ของการซื้อกิจการครั้งนี้ จะเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด

เกี่ยวกับ GBW: <https://www.gbwsolutions/>

เกี่ยวกับ Sonata Software: <https://www.sonata-software.com/company>

ข้อมูลติดต่อ (สำหรับสื่อมวลชนเท่านั้น)

Nandita Venkatesh

Sonata Software Limited

CIN- L72200MH1994PLC082110

A.P.S. Trust Building,

Bull Temple Road, N.R. Colony

Bangalore 560019, India

โทร: +91-80-67781999

อีเมล: Nandita.v@sonata-software.com

โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/1099278/Sonata_Software_Logo.jpg