

OTO

บริษัท วันทูนวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

mai: บริการ

<http://www.onetonecontacts.com>

ธุรกิจหลัก

ให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ และให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน และมีบริการให้เช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรเพื่อให้บริการลูกค้า

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ในช่วงต้นของเหตุการณ์ บริษัทมีการติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างใกล้ชิด มีการออกมาตรการระงับการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อไปอบรมสัมมนาหรือปฏิบัติภารกิจอื่นใดของบริษัท บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งในด้านการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทมุ่งเน้นในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานให้ห่างจากภาวะเสี่ยงที่จะติดเชื้อ COVID-19 โดยจัดทำประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และแจ้งสถานการณ์ให้พนักงานรับทราบตลอดเวลาผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งกำหนดให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือ หรือใช้เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาด ตรวจสอบอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ มีการทำความสะอาดสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สาธารณะ ระบบปรับอากาศ ลิฟท์ เครื่อง Scan ด้วยระบบฆ่าเชื้อทุก 2 อาทิตย์



ในกรณีที่พบว่าพนักงานผู้ต้องสงสัยติดเชื้อ COVID-19 ให้คัดกรองพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1 พนักงานที่ตรวจพบแล้วว่าติดเชื้อ COVID-19 ให้เข้ารับกักตัวที่โรงพยาบาลตามสิทธิและอยู่ในความดูแลของกระทรวงสาธารณสุขโดยทันที
- 2 พนักงานที่มีความเสี่ยงสูงให้เข้าตรวจที่โรงพยาบาลตามสิทธิทันที และเข้าสู่กระบวนการคัดกรองพร้อมอยู่ในความดูแลของกระทรวงสาธารณสุขโดยทันที
- 3 พนักงานที่มีความเสี่ยงต่ำ พิจารณาให้พนักงาน Work From Home หรือจัดให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ที่บริษัทจัดไว้ให้เป็นเวลา 14 วันเพื่อฝ้าดูอาการ ทั้งนี้บริษัทกำหนดให้พนักงานทุกคนทำประเมินความเสี่ยงการติดเชื้อ COVID-19 ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ พร้อมวิเคราะห์ผลกระทบจากข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ในการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ในภาวะวิกฤตนั้น บริษัทได้กำหนดทีมจัดการเฉพาะกิจและมีผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การดำเนินงานและการตัดสินใจมีประสิทธิภาพ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและรับมือภาวะการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายด้านการป้องกัน ด้านการเผชิญเหตุ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้าน BCP รวมถึงติดตามการปฏิบัติงานและทบทวนปรับเปลี่ยนนโยบายทุกด้านตามความเหมาะสม โดยคณะทำงานย่อยในแต่ละด้านมีหน้าที่ ดังนี้

1 ภาระงานด้านการป้องกันการแพร่ระบาด มีหน้าที่ในการนำเสนอแนวทางและแผนการป้องกันการแพร่ระบาดให้ครอบคลุมในทุกสถานการณ์

2 ภาระงานด้านการเผชิญเหตุมีหน้าที่ในการกำหนดแผนการปฏิบัติการที่ชัดเจนเมื่อเกิดเหตุ พร้อมทั้งดำเนินการและประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3 ภาระงานด้านประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการป้องกันและเผชิญเหตุเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนแก่เป้าหมายทั้งภายในและภายนอกบริษัท

4 ภาระงานด้านบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) มีหน้าที่ในการสนับสนุนกระบวนการเครื่องมือระบบสื่อสารสารสนเทศ พร้อมทั้งบูรณาการแผนและสนับสนุนการดำเนินการ Work From Home

บริษัทมีการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้าน Business Operation** เพื่อให้ธุรกิจยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สามารถรองรับการบริการให้แก่ลูกค้าได้ตามข้อตกลง บริษัทได้กำหนด Back Up Site เพื่อรองรับการเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที มีการปรับเวลาการทำงานเพื่อให้พนักงานมาทำงานได้ตามกำหนดเวลาและหลีกเลี่ยงความแออัดจากใช้รถสาธารณะในการเดินทาง กำหนดจำนวนพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานในออฟฟิศให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการให้บริการลูกค้า รวมทั้งให้มีการดำเนินการตามมาตรการ Work From Home ด้วยการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับพนักงานอย่างพร้อมเพียง
- **ด้านการจัดการ Financial Status** บริษัทจัดทำประมาณการรายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไรขาดทุนใหม่ให้สะท้อนกับสถานการณ์และสถานะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เช่น ลูกค้าขอลดค่าบริการเนื่องจากได้รับผลกระทบโดยตรงจากภาวะวิกฤต บริษัทจัดทำมาตรการและขั้นตอนการรับ-จ่ายเงิน และวงเงินสำรองฉุกเฉินในกรณีไม่สามารถเข้าสถานที่ทำงานได้ เป็นต้น

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบ ดูแล และสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

พนักงาน: บริษัทจัดเหลื่อมเวลาการทำงานเพื่อให้พนักงานมาทำงานได้โดยไม่ต้องใช้รถสาธารณะในเวลาเร่งด่วน ลดความเสี่ยงต่อความแออัดของผู้คน มีการกำหนดมาตรการ Work From Home เพื่อให้พนักงานไม่ต้องเดินทางมาทำงานที่ออฟฟิศ เป็นการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ซึ่งบริษัทได้จัดหาอุปกรณ์ Notebook และอุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อให้พนักงานทำงาน Work From Home ได้ นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญในสุขอนามัยของพนักงาน โดยจัดทีมที่ปรึกษากรณีพนักงานเกิดความกังวลใจว่าอยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรือไม่และจะปฏิบัติตนอย่างไร มีการจัดหาหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ให้พนักงาน ฉีดยาฆ่าเชื้อในสถานที่ทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างน้อย 2 อาทิตย์ต่อครั้ง เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในความปลอดภัย

ลูกค้า: บริษัทยังคงให้บริการที่ต่อเนื่องแม้ในช่วงวิกฤต อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการหารือร่วมกับลูกค้าในการนำข้อมูลการให้บริการออกนอกบริษัท ในกรณีที่จะต้องดำเนินการ Work From Home นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกค้าขอให้บริษัทปรับลดค่าบริการเนื่องจากลูกค้าได้รับผลกระทบโดยตรงจากภาวะวิกฤต บริษัทได้พิจารณาช่วยเหลือปรับลดในอัตราที่เหมาะสม

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ในช่วงที่ COVID-19 ระบาด บริษัทได้รับผลกระทบจากลูกค้าของบริษัทที่มีบริการเกี่ยวกับการเดินทาง การประกันภัย อสังหาริมทรัพย์ และอื่น ๆ ซึ่งมีการลดการใช้จ่ายในงานบริการลงจำนวนมาก ดังนั้น หากยังคงมีการแพร่ระบาดอยู่ บริษัทคาดการณ์ว่าการกลับมาดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมอาจเป็นไปได้ยาก ดังนั้น ในช่วงที่ผ่านมา บริษัทมีการทบทวนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงการปรับลดเงินเดือนของผู้บริหารระดับกลางไปถึงระดับสูง มีการปรับกระบวนการให้บริการสินค้าใหม่ เน้นในสิ่งที่ตลาดต้องการในช่วงวิกฤต เช่น งานบริการที่เกี่ยวข้อง Digital Service เป็นต้น ตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจ รวมถึงไปถึงพัฒนา Solutions จะนำมาปรับใช้ในอนาคต

บริษัทได้ทบทวนเป้าหมายยอดขายและกำไรขาดทุนใหม่ บริษัทพบว่าลูกค้ารายใหญ่มีการหยุดบริการจากสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งมีผลกระทบต่อผลประกอบการของบริษัทการแก้ปัญหาในระยะสั้น คือ การขยายลูกค้าใหม่และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่มากขึ้น ขณะนี้บริษัทได้วางแผนล่วงหน้าไว้เพียง 12 เดือน เพราะมีปัจจัยเปลี่ยนแปลงอยู่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม บริษัทวางแผนเตรียมพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดรอบใหม่โดยมุ่งเน้นที่การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และยังสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยการปรับตัวสู่สถานการณ์การใช้รูปแบบใหม่ในหลากหลายกระบวนการตั้งแต่การทำงาน การประชุม การหาลูกค้า การส่งมอบงาน ฯลฯ