****

***สกู๊ปข่าวประชาสัมพันธ์***

**ธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี ตั้ง Digital Office**

**ชูเทคโนโลยีดิจิทัลสร้างประสบการณ์ ตอบโจทย์ลูกค้าครบวงจร**

เมื่อความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ธุรกิจต่างๆ จึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันกับความต้องการเหล่านั้น เช่นเดียวกับธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี ที่ไม่เคยหยุดพัฒนานวัตกรรมสินค้า บริการ และโซลูชันครบวงจรต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ด้าน พร้อมทั้งนำพาเครือข่ายผู้แทนจำหน่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องให้เติบโตไปด้วยกันทั้งอีโคซิสเท็ม

ล่าสุดธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี จึงได้จัดตั้ง Digital Office ภายใต้การนำของ  **อภิรัตน์ หวานชะเอม Chief Digital Officer ธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี** เพื่อเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจให้สอดรับกับยุคดิจิทัล และเพิ่มขีดความสามารถในการนำเสนอสินค้าและบริการให้ตอบสนองลูกค้าได้อย่างครบวงจรมากขึ้น โดยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานต่างๆ ตามวิสัยทัศน์ของ **นิธิ ภัทรโชค กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี**

**Digital Office ที่ไม่ได้เริ่มต้นที่ดิจิทัลเทคโนโลยี แต่เริ่มที่ “ลูกค้า”**

อภิรัตน์มองว่า Digital Office จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เอสซีจี โดยเฉพาะธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง สามารถปรับโฉมรูปแบบการทำธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว พร้อมสร้างคุณค่าในรูปแบบใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าและยุคดิจิทัลที่ธุรกิจทุกแขนงถูก disrupt อย่างต่อเนื่อง ผ่านภารกิจหลัก คือ 1. ทำให้ธุรกิจเข้าใจลูกค้าอย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง ด้วยช่องทางใหม่ๆ 2. สามารถประยุกต์ใช้โมเดลทางธุรกิจใหม่ๆ ในการขับเคลื่อนธุรกิจดิจิทัล เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เติบโตแบบก้าวกระโดดได้ และ 3. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือใหม่ที่จะเอื้อให้ทำภารกิจทั้งสองด้านที่กล่าวมาได้ดีกว่า รวดเร็วกว่า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

ทั้งนี้ แม้ชื่อหน่วยงานจะนำด้วยดิจิทัลเป็นหลัก แต่ในการทำงานกลับไม่ได้ใช้เทคโนโลยีนำทาง เพราะหัวใจสำคัญที่สุดที่อภิรัตน์ให้ความสำคัญคือ “ลูกค้า” โดยการส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ (Value and Experience) เพื่อให้สอดรับกับยุค Experience Economy ที่ลูกค้าคุ้นเคยกับธุรกิจยุคใหม่ที่เน้นขายประสบการณ์และคุณค่า ด้วยเหตุนี้ การทำงานของทุกคนในทีมจึงเริ่มต้นจากการย้อนตั้งคำถามว่า บ้านคืออะไร คุณภาพในการอยู่อาศัยที่ดีขึ้นคืออะไร ก่อนเริ่มออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Customer Journey Experience) ให้สอดรับกับชีวิตของเขาอย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่เอสซีจีขายไม่ใช่เพียงผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง แต่คือประสบการณ์ ดังนั้น ทีมงานจึงต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงสิ่งที่ลูกค้ามองหาในชีวิต แล้วนำเอาเทคโนโลยีไปผสาน เพื่อทำให้ประสบการณ์ลูกค้าลื่นไหล และสิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างตรงจุด และเอสซีจีก็สามารถเข้าไปอยู่ในทุกจังหวะชีวิตของลูกค้าได้

“คนไม่ได้ซื้อหลังคา แต่อยากได้ร่มเงา คนไม่ได้ซื้ออิฐ หินปูน กระเบื้อง แต่อยากได้ความมั่นคง และคนไม่ได้ซื้อบ้าน แต่อยากได้สถานที่ที่เขาสร้างครอบครัว สร้างอนาคตร่วมกันได้ ธุรกิจยุคใหม่จึงต้องพยายามเข้าใจตรงนั้นแล้วออกแบบประสบการณ์ให้เหมาะสม” อภิรัตน์กล่าว

**มองหาข้อมูลและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเข้าใจลูกค้าอย่างแม่นยำและลึกซึ้ง**

อภิรัตน์มองว่าทุกวันนี้ธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้มากขึ้นและง่ายขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงเป็นโอกาสดีที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าไปดูแลพร้อมสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับลูกค้าได้ก่อน โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ลูกค้าเดินมาหาที่ร้าน อีกทั้งการพัฒนาของเทคโนโลยีต่างๆ ในปัจจุบันก็ช่วยให้ธุรกิจออกแบบประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้

“เอสซีจีได้เริ่มพัฒนา Active Omni-channel หรือการเชื่อมต่อกับลูกค้าทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้าน ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งยังมีแผนการศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมธุรกิจค้าปลีก (Retail Technology) เช่น เทคโนโลยี Augmented Reality (AR) ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถจำลองดีไซน์ห้องต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เทคโนโลยี Virtual Reality (VR) ที่ช่วยให้ลูกค้าได้เห็นแบบบ้านเสมือนจริงที่สุดก่อนการสร้างบ้าน หุ่นยนต์ผู้ช่วยช้อป (Shopping Assistant Robot) ที่ช่วยให้ข้อมูลลูกค้าขณะเดินเลือกซื้อสินค้า หรือ Mixed Reality (MR) ที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวัสดุและโซลูชันของเอสซีจีโดยที่ไม่ต้องเดินดูทั้งร้านค้า แต่ยังสามารถได้รับสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างตรงจุดที่สุด”

**มุ่งสู่การพัฒนาโซลูชันที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างครบวงจร**

อภิรัตน์ทิ้งท้ายว่า “ด้วยการทำงานทั้งหมดนี้ เชื่อว่าจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้าและคู่ธุรกิจได้รับนวัตกรรมสินค้า บริการ และโซลูชันใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์มากยิ่งขึ้น โดยเอสซีจีจะเป็นส่วนหนึ่งที่เข้าไปช่วยดูแลชีวิต ที่ไม่ใช่แค่เรื่องบ้านหรือการก่อสร้าง แต่ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครหรืออยู่ในช่วงชีวิตใด ก็ต้องสามารถคุยกับเราได้ทุกๆ เรื่อง และมองว่าเราเป็นผู้มอบโซลูชันที่ครบวงจร เพราะเราไม่ได้ส่งมอบแค่ผลิตภัณฑ์ แต่เราต้องการส่งมอบชีวิตที่ดีกว่า หรือ Better Living ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง”

**ผู้สนใจสามารถติดตามนวัตกรรมสินค้า บริการ และโซลูชันต่างๆ จากธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี ได้ที่** [**www.scgbuildingmaterials.com**](http://www.scgbuildingmaterials.com) **และสามารถติดตามข่าวสารต่างๆ ของเอสซีจีได้ที่** [**http://scgnewschannel.com**](http://scgnewschannel.com) **/ Facebook:** [**scgnewschannel**](https://facebook.com/scgnewschannel) **/ Twitter:** [**@scgnewschannel**](https://twitter.com/scgnewschannel) **หรือ Line@:** [**@scgnewschannel**](https://line.me/R/ti/p/%40scgnewschannel)

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***