

***สกู๊ปข่าวประชาสัมพันธ์***

**“เอสซีจี” เผยแนวทางชูเทคโนโลยีดิจิทัลเสริมแกร่ง “ธุรกิจโลจิสติกส์”**

**เมื่อธุรกิจโลจิสติกส์ทั้งในและต่างประเทศมีแนวโน้มการเติบโตอย่างมากในปัจจุบัน แต่ละองค์กรในสนามแข่งขันนี้จึงต่างมีคำถามเกิดขึ้น ว่าจะปรับตัวอย่างไรเพื่อให้เกิดคุณค่าสูงสุดแก่ลูกค้า พนักงาน องค์กร และสร้างการเติบโตได้อย่างยั่งยืน**

**เอสซีจี โลจิสติกส์ ภายใต้ธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี** ที่ดำเนินธุรกิจมากว่า 20 ปี เป็นหนึ่งในองค์กรที่เล็งเห็นความสำคัญของประเด็นดังกล่าว จึงเร่งปรับตัวในหลายด้านโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างประโยชน์ให้ลูกค้า **และเสริมขีดความสามารถทางการแข่งขันให้ดียิ่งขึ้น**

**จุดเริ่มต้นการเดินทางเพื่อตอบโจทย์ธุรกิจยุคใหม่**

**“ไพฑูรย์ จิรานันตรัตน์” กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด** **ในธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี** เล่าว่า ปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ เกิดขึ้นใหม่อย่างรวดเร็ว ธุรกิจที่ไม่ปรับตัวจึงมีสิทธิ์ถูกดิสรัปต์ได้มาก ดังนั้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้าจึงเป็นทางเลือกที่ดีและตอบโจทย์การทำธุรกิจในโลกสมัยใหม่ แต่สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือเทคโนโลยีแต่ละประเภทไม่ได้เหมาะกับทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ จึงควรมีการเลือกใช้ให้เหมาะสม

สำหรับการทำงานของเอสซีจี โลจิสติกส์ นั้น เดิมจำเป็นต้องใช้จำนวนพนักงานมากเพื่อติดต่อกับลูกค้า ช่วยค้นหาข้อมูลของสินค้า และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้า การทำงานแต่ละครั้งจึงใช้เวลานาน และเสี่ยงต่อการที่ข้อมูลจะผิดพลาดสูง อีกทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบส่วนกลางก็ค่อนข้างยาก การนำเทคโนโลยีแต่ละอย่างมาค่อย ๆ ปรับใช้ในการทำงานจึงสามารถช่วยแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้

หนึ่งในเทคโนโลยีที่เอสซีจี โลจิสติกส์ นำมาใช้ คือ แชทบอท (Chatbot) หรือโปรแกรมโต้ตอบอัตโนมัติ “ทัคคุง” ทำให้จากปกติที่ลูกค้าต้องโทรศัพท์หาคอลล์ เซ็นเตอร์ เพื่อติดตามสถานะสินค้าของตนเองที่ทำการขนส่งว่าจะมีการจัดส่งเมื่อใดและจัดส่งถึงที่ใดแล้ว มาเป็นการที่ลูกค้าสามารถคุยกับแชทบอทได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และสามารถทราบคำตอบต่าง ๆ ได้ทันทีจากการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) ที่สำคัญ “ทัคคุง” ยังฉลาดขึ้นเรื่อย ๆ เพราะระบบมี Machine Learning ที่สามารถเรียนรู้แนวโน้มความต้องการของลูกค้า และสามารถนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าอาจจะชอบในอนาคตได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังใช้เทคโนโลยี RPA หรือ Robotic Process Automation ซึ่งเป็นการนำหุ่นยนต์มาใช้ในระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถทำงานแทนพนักงานโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลหรือการคีย์ข้อมูล ได้อย่างแม่นยำตลอด 24 ชั่วโมง จึงสามารถแบ่งเบาการทำงานของพนักงานได้ถึง 3 คนต่อการใช้ RPA 1 ตัว ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นและช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดียิ่งขึ้น

เอสซีจี โลจิสติกส์ ยังได้นำเทคโนโลยี Machine Learning และ AI เข้ามาช่วยควบคุมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานขับรถ โดยมีศูนย์ Logistics Command Center (LCC) ที่คอยติดตาม GPS ของรถขนส่งกว่า 10,000 กว่าคัน ว่ากำลังเคลื่อนที่ไปถึงจุดใด และแต่ละคันขับตามความเร็ว 70 กิโลเมตร/ชั่วโมง ที่บริษัทฯ กำหนดหรือไม่ ซึ่งหากรถมีความเร็วเกินกำหนด ระบบก็จะแจ้งเตือนให้พนักงานทราบผ่านลำโพงในรถยนต์เพื่อให้คนขับรถลดความเร็วทันที ขณะเดียวกันหากมีการจอดรถอย่างฉุกเฉินและเกินเวลาที่กำหนดจนทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ระบบก็จะแจ้งพนักงานที่ควบคุมดูแลศูนย์ LCC ให้ประสานงานไปยังคนขับรถเพื่อสอบถามและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อไป

**ไม่เพียงเพิ่มความสะดวกสบาย แต่ช่วยสร้างโอกาสให้ธุรกิจมากขึ้น**

“ไพฑูรย์” กล่าวเสริมว่า อย่ามองเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเพียง “ทางลัด” ที่จะช่วยให้บริษัทฯ ทำอะไรหลายอย่างได้สะดวกขึ้น แต่ให้มองว่าสิ่งนี้เป็น “หน้าต่าง” ที่สามารถสร้างโอกาสอื่น ๆ ให้บริษัทฯ ได้ในอนาคตด้วย อย่างการใช้ Big Data หรือการจัดเก็บข้อมูลการทำงานอย่างเป็นระบบกับห้อง LCC ที่ได้กล่าวไปข้างต้น ซึ่งทำให้นอกจากการติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของรถขนส่งแล้ว บริษัทฯ ยังสามารถรวบรวมสถิติเกี่ยวกับเส้นทางและข้อมูลความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อนำมาวิเคราะห์และคาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้อีกด้วย

**ยกระดับศักยภาพพนักงาน เพื่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ**

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่หลายองค์กรมักประสบปัญหาในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้งานมากขึ้น คือพนักงานที่กังวลว่าจะเผชิญภาวะตกงานหรือไม่ ประเด็นนี้ “ไพฑูรย์” กล่าวว่า สำหรับเอสซีจี โลจิสติกส์ นั้น สิ่งแรกที่บริษัทฯ ทำเมื่อจะเกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ คือการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ให้พนักงานทุกคนรู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยเหลือพวกเขาได้อย่างไรบ้าง ส่วนพนักงานบางส่วนที่อาจจะไม่ได้ทำงานในลักษณะเดิมแล้ว บริษัทฯ ก็เตรียมความพร้อมให้พวกเขาด้วยการจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่ช่วยเสริมทักษะที่จำเป็นสำหรับหน้างานใหม่ ๆ ซึ่งช่วยขับเคลื่อนองค์กรได้ดีขึ้นให้พนักงานทุกคนด้วย

**หวังขับเคลื่อนธุรกิจสู่ Digital Driven Logistics**

ทั้งหมดนี้คือแนวทางการดำเนินงานของเอสซีจี โลจิสติกส์ ในช่วงเวลาแห่งการเรียนรู้และพัฒนาสู่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อมอบบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า รวมทั้งพนักงานทุกคน

“แม้การเดินทางครั้งนี้จะมีความท้าทายอย่างมาก แต่ด้วยความทุ่มเทและความร่วมมือร่วมมือใจของพนักงานเอสซีจี โลจิสติกส์ ทุกคน ทำให้ผมเชื่อว่าเราจะสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเต็มตัว เพื่อนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพในการบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและตรงจุด” ไพฑูรย์ กล่าวสรุป

***ผู้สนใจสามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับเอสซีจี โลจิสติกส์ เพิ่มเติมได้ที่*** [***www.scglogistics.co.th***](http://www.scglogistics.co.th) ***และสามารถติดตามข่าวสารอื่นๆ ของเอสซีจีได้ที่*** [***https://scgnewschannel.com***](https://scgnewschannel.com) ***/ Facebook: scgnewschannel / Twitter: @scgnewschannel หรือ Line@: @scgnewschannel***

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