เอกสารนำเสนอโครงงานนวัตกรรมฉบับเต็ม
" โครงการประกวดนวัตกรรมเครือสหพัฒน์ 2562" (ครั้งที่ 15)

ชื่อนวัตกรรม โปรแกรม Worldclass Center Service

ประเภทนวัตกรรม Services & Personality

บริษัทเจ้าของนวัตกรรม คือ Worldclass Rent a Car Co.,Ltd.

ผู้สร้างนวัตกรรม คือ นายกฤษฎา ประสารยา และ นายเอกฤทธิ ทองมาก

สถานที่ติดต่อ 19/23 Building A Royal City Avenue New Petchburi Road Bangkapi Huay Kwang Bangkok 10310

โทรศัพท์ 02-203-9273 **มือถือ** 081-724-4389

โทรสาร 02 203 0784 E-mail krisada@budget.co.th

ลงชื่อ.....**ผู้อนุมัติ**

(.....)

กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้รับมอบอำนาจ

.....

1. **ประเภทของนวัตกรรมที่ท่านส่งเข้าประกวด**

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าประเภทนวัตกรรมของท่าน

☐ Product: ผลิตภัณฑ์

☐ Production: กระบวนการผลิต

☑ System & Process: ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน ไม่เกี่ยวกับเครื่องจักรหรือการผลิตโดยตรง

☐ Sales & Marketing: วิธีการขาย หรือ กิจกรรมการตลาดที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งระบบ

☐ Services & Personality: กระบวนการให้บริการหรือความสามารถส่วนบุคคลที่สร้างสรรค์ขึ้น

☐ Energy Saving& Global Warming & Environment: สิ่งที่มีประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการประหยัดพลังงาน การลดภาวะโลกร้อน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเห็นได้ชัดเจน

☐ Corporate Social Responsibility (CSR): โครงการที่มีวัตถุประสงค์ ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประเทศชาติ โดยดำเนินการหรือมีแผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการวัดผลสำเร็จของโครงการอย่างชัดเจน

☐ Petty Award: นวัตกรรมที่ไม่ได้ส่งผลทางธุรกิจโดยตรง หรือ ไม่มีผลที่ชัดเจนในการเกิดประโยชน์ทางธุรกิจ และไม่อาจวัดผลชัดเจน แต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ การทำงาน สะดวก รวดเร็วขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงหน้างาน การปรับปรุงสายงาน ขวัญกำลังใจ เป็นต้น

2. บทคัดย่อ

- **ที่มา/ปัญหา**

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปจากเดิม โดยให้ความสำคัญกับเวลาและความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นเรื่องที่ผู้บริโภคถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญการดำรงชีวิต และปัจจุบันจำนวนลูกค้าที่ทำการเช่ารถแบบระยะยาว (long term) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง คาดว่าจะเพิ่มขึ้น 12% ในปี 2562 ทำให้มีความจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อมารองรับการให้บริการสำหรับลูกค้า เมื่อมีการแจ้งปัญหาต่าง ๆ เช่น รถเกิดปัญหา, อุบัติเหตุ และการบำรุงรักษา เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเดิมที่ปฏิบัติอยู่ ให้สามารถรองรับพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปและการเพิ่มจำนวนของลูกค้าได้ โดยการพัฒนาโปรแกรมให้ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์ หรือ application ด้วยตัวเอง (เพิ่มเติมช่องทางการแจ้งปัญหาจากเดิมที่ต้องโทรแจ้งผ่าน call center เท่านั้น) ซึ่งส่งผลให้การแจ้งปัญหาผ่าน call center ลดลงได้ ทำให้ไม่จำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรในส่วนนี้รวมถึงลดปัญหาการ complain จากลูกค้าที่ไม่สามารถติดต่อแจ้งปัญหาต่าง ๆ ผ่าน call center ได้

- **รายละเอียด (วิธีการพัฒนา / ปรับปรุง)**

โปรแกรม Worldclass Center Service ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาจากเดิม โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การนำ Google Map มาใช้ในการระบุตำแหน่งจุดเกิดเหตุ และการเพิ่มรูปถ่ายสภาพรถยนต์ที่เกิดปัญหา เพื่อง่ายต่อการประเมินสถานการณ์ และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง เพื่อนำไปประมวลผลเพื่อใช้พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และยังพัฒนาต่อเป็น Application ที่รองรับการทำงานทั้ง iOS และ Android เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสะบายมากขึ้น

- **บทสรุป (ผลที่ได้)**

ปัจจุบันโปรแกรม Worldclass Center Service เริ่มใช้งานจริงตั้งแต่เดือนกันยายน 2561 สามารถรองรับการให้บริการลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้ และรองรับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปในอนาคต ส่งผลให้การแจ้งปัญหาผ่าน call center ลดลงได้ถึง 30% และลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาบุคลากร ทำให้คุณภาพในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น

- **คำสำคัญ** Worldclass Center Service, โปรแกรมแจ้งปัญหารถเช่าระยะสั้นและระยะยาว