

ซีเอส ล็อกซ์ รีเบรนต์

ซีเอส ล็อกซ์อินโฟ บริษัท หลังจากกลุ่มอินเทอร์เนต และไอเอส รีเบรนต์ ไป
 ใกล้เคียงรูปแบบใหม่ โดยซีเอสฯ ไอเอสได้เดิม แต่ปรับตัวธุรกิจใหม่จากการเป็นบริษัทที่
 บริการอินเทอร์เน็ตไปสู่การให้บริการไอทีแบบครบวงจร หรือ ICT Service Pro-
 vider หลังจากพบว่าธุรกิจบริการปรับตัวไป 2-3 ปีที่ผ่านมา บทบาทผู้ให้บริการ
 อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอแล้วสำหรับการให้บริการลูกค้า



■ อนันต์ ภัทรวรรณกุล
 กรรมการผู้จัดการ
 บริษัท ซีเอส ล็อกซ์อินโฟ จำกัด (มหาชน)

นายอนันต์ ภัทรวรรณกุล กรรมการ
 ผู้จัดการ บริษัท ซีเอส ล็อกซ์ อินโฟ จำกัด
 (มหาชน) ให้รายละเอียดถึงที่มาที่ไปของ
 การปรับตัวรวมถึงบทบาทใหม่ที่ต้องมาใ้
 บริการลูกค้าในปัจจุบัน ดังนี้

● **การปรับตัวของธุรกิจเป็นอย่างไรบ้าง**

สิ่งที่อยากบอกต่อภาคธุรกิจตอนนี้
 คือ ทุกวันนี้คำว่า อินเทอร์เน็ตเซอร์วิส
 โพรไวเดอร์ หรือไอเอสพีนั้น คำสมัยไปแล้ว
 เดิมธุรกิจนี้ทำหน้าที่เพียงผู้ช่วยให้องค์กร
 เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและ
 ระหว่างองค์กรได้เท่านั้น แต่นับจากนี้
 บทบาทดังกล่าวไม่เพียงพออีกต่อไปแล้ว
 ลูกค้าองค์กรมีความต้องการมากและซับซ้อน
 ขึ้นเรื่อยๆ ตั้งแต่องค์กร แต่ละภาค
 ธุรกิจมีความต้องการที่เฉพาะเจาะจง การ
 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้นเปิดกว้างจาก
 คอมพิวเตอร์ทั้งแบบตั้งโต๊ะและโน้ตบุ๊ก ไป
 เป็นการเชื่อมต่อจากโทรศัพท์มือถือ

ทำให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้อง
 เข้าใจวิธีการใช้งานของลูกค้าเพิ่มขึ้น
 การดูแลการใช้งานของลูกค้าจึงต้องอาศัย
 การดูแลเสมือนหนึ่งเป็นผู้ดูแลระบบ
 ไอทีทั้งหมด เนื่องจากหากไม่ดูแล
 การใช้งานจะทำให้ลูกค้าเชื่อม
 ต่อและอุปกรณ์ทำงานไม่ได้

ดังนั้น จึงมีการปรับ
 บทบาทของซีเอสฯให้จาก
 ไอเอสพีให้กลายเป็น
 ICT Service Provider
 ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าใ้
 งานอุปกรณ์ไอทีให้เชื่อม
 ต่อกันได้ไม่ว่าจะใช้อุปกรณ์
 ชนิดใด จะใช้งานแบบไหน
 และจะใช้อุปกรณ์ข้าม
 สายพันธุ์กันอย่างไร ลูกค้า
 จำเป็นต้องได้รับบริการ และ
 เชื่อมต่อกันอย่างไร้ข้อจำกัด

● **เริ่มทำบทบาทไอที**

ทำมาได้สัก 2-3 ปีที่ผ่านมา เมื่อพบว่า
 ลูกค้าต้องการบริการที่สูงและลึกมากกว่า
 ที่เคยเป็นมา เช่น มีบางรายต้องการย้ายอี
 เมลล์องค์กรจากที่เก็บเอาไว้ในเซิร์ฟเวอร์
 มาอยู่ที่ใหม่ แต่มีเงื่อนไขว่าจะต้องคงรูป
 แบบและโปรแกรมการใช้งานเดิมเอาไว้
 ซึ่งหากคิดว่ายานนี้เป็นเรื่องง่ายๆ ต้อง
 ขอบอกว่าเป็นความคิดที่ผิดอย่างมาเพราะ
 ข้อแรกโปรแกรมอีเมลที่องค์กรนั้นนำมาใ้
 งานเป็นโปรแกรมรุ่นเก่า การเลือกใช้
 อุปกรณ์ที่จะเชื่อมต่อด้วยหรือทำงานเข้า
 กันได้นั้นจำเป็นต้องใช้เวลาเสาะหาให้พบ

สัมภาษณ์พิเศษ

ก่อนหลังจากนั้นจะต้องทำการย้ายอีเมลล์องค์กรที่มีจำนวน
 ข้อมูลมหาศาลมายังพื้นที่แห่งใหม่ซึ่งเรื่องเหล่านี้จะต้องใช้ทักษะ
 ความรู้และเสาะหาเครื่องมือกันจนมั่นใจว่าการย้ายจะไม่ทำให้เกิด
 ผลกระทบต่อการใช้งานของลูกค้า

ดังนั้น การให้บริการจึงไม่อาจจัดในรูปแบบโซลูชันแบบ
 ที่ 1, 2 หรือ 3 ที่มีรูปแบบการให้บริการแบบทั่วไปได้ จำเป็น
 ต้องให้บริการบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้า
 แต่ละรายที่มีโครงสร้างการใช้งานที่แตกต่างกัน

● **รายได้ตอนนี้เป็นอย่างไร หลังจากปรับตัวจะเป็น
 อย่างไร**

แน่นอนว่าช่วงนี้เป็นช่วงแรกเริ่ม
 รายได้หลักยังคงมาจากการให้บริการ
 อินเทอร์เน็ตและดาต้าเซ็นเตอร์ มาก
 ถึงร้อยละ 80 ส่วนรายได้ที่เหลืออีก
 ร้อยละ 20 มาจากการให้บริการ ICT
 Service Provider แต่แนวโน้มราย



ได้จากบริการหลักจะลดลงทุกปีและราย
 ได้จากการให้บริการ ICT Service Provider
 จะเพิ่มขึ้น สลับกันไป คิดว่าในช่วงอีก 5-
 6 ปีข้างหน้า รายได้หลักจะมาจากการใ้
 บริการ ICT Service Provider แทน

เนื่องจากทุกวันนี้บริการต่างๆ มีการ
 หลอมรวมกัน เป็นยุคของคอนเวอร์เจนซ์
 ที่อุปกรณ์ไอทีเชื่อมต่อกันข้ามสายพันธุ์ได้
 การให้บริการจึงปรับเปลี่ยนจากบริการ
 เชื่อมต่อคิเตอร์เน็ตไปเป็นการให้บริการ

ทั้งงานด้านการให้คำปรึกษาการใช้งานอุปกรณ์ไอที การดูแลระบบหลังบ้าน
 การให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์

● **ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วมนิคมอุตสาหกรรมอย่างไร**

แน่นอนว่าลูกค้าของซีเอสฯอยู่ทั่วกรุงเทพฯไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะใน
 โรงงานตามแหล่งนิคมอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่ผลกระทบยังคงตอบไม่ได้ เพราะ
 จำต้องดูว่าโรงงานเหล่านั้นจะฟื้นฟูกันอย่างไร จะมีการย้ายฐานการผลิตไปยัง
 แหล่งอื่นหรือไม่ หากมีก็ต้องดูว่าจะใ้บริการอย่างไร จำนวนเท่าใด

ด้านผลกระทบครั้งนี้จะมีต่อรายได้ของซีเอสฯหรือไม่จะต้องรอเวลา
 คาดว่าในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปีหน้าถึงจะรู้ว่ามีผลกระทบต่อรายได้ของซีเอสฯมาก
 น้อยแค่ไหน เนื่องจากจะต้องรอดูการปรับตัวของโรงงานก่อน

ส่วนการช่วยเยียวยาลูกค้าในวันนี้ ซีเอสฯ ได้เปิดพื้นที่สำนักงานของซีเอสฯ ให้ผู้
 ประกอบการที่เป็นลูกค้าที่ได้รับความเดือดร้อนมาใช้พื้นที่สำนักงานเป็นสถานที่ทำงาน
 ชั่วคราวไปก่อน ตอนนี้มีลูกค้ามาใช้บริการอยู่หลายราย ตอนนี้มีคนมาใช้พื้นที่มากถึง 100
 ราย

จะเห็นว่ายุคนี้ซีเอสฯไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่ได้ให้บริการจัดหา
 ฮาร์ดแวร์อีกต่อไป แต่นับจากนี้จะต้องให้บริการในรูปแบบเฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้า
 แต่ละรายในลักษณะแตกต่างกัน มีเรื่องราวที่ต้องค้นคว้าหาข้อมูลการใช้งานและ
 ซอฟต์แวร์ในด้านต่างๆ รวมถึงเข้ามาช่วยแก้ใ้ปัญหาด้านเทคนิคหากลูกค้าใ้อุปกรณ์
 ไม่ได้

ยุคคอนเวอร์เจนซ์ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตกำลังเปลี่ยนไป