

ปีที่ 31 ฉบับ 10778 วันศุกร์ที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2561 หน้า 24

# ดิจิทัลพาร์กเนอร์

● บุขกร กูแอส  
กรุงเทพธุรกิจ

## จุดปฏิวัติเอสซีจีซีเมนต์

นวัตกรรมบ้านเย็นอยู่สบายผนวก ดิจิทัลเทคโนโลยี ขานรับเทรนด์สมาร์ทลิฟวิ่ง เป็นการปรับตัวล่าสุดของเอสซีจี ซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง ให้ทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากคลื่นเทคโนโลยีดิสรรับชั้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคและคู่ค้า

ยกตัวอย่าง การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือเอไอ มาวิเคราะห์ และช่วยตอบคำถามอัตโนมัติอย่างรวดเร็วให้กับลูกค้า ทั้งเรื่องบ้าน ซ่อสินค้า หรือระบุตำแหน่งร้านค้าที่ต้องการ หรือการเปิดตัวแอปพลิเคชันทำหน้าที่เสมือนที่ปรึกษาเจ้าของบ้านในการสร้าง ซ่อม และต่อเติม ตลอดจนหน้าร้านออนไลน์ และระบบดิจิทัลเพย์เมนต์ หรืออี-วอลเลท เพิ่มความสะดวกในการซื้อและชำระสินค้า

### เทคโนโลยีขับเคลื่อนธุรกิจ

นายนิธิ ภัทรโชค รองประธานกลุ่มธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี กล่าวว่า เทคโนโลยีทำให้หลายอย่างที่ในอดีตทำไม่ได้แต่ปัจจุบันทำได้ เช่น การซื้อขายตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันโดยไม่ต้องเปิดหน้าร้าน แต่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงมาก และทำให้ธุรกิจต้องปรับตัว คือ พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้สมาร์ทโฟนวันละหลายชั่วโมง ทั้งการทำงานบนแท็บเล็ตและธุรกรรมทางการเงิน ฯลฯ

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโลกใหม่ที่แตกต่างจากโลกเก่า ซึ่งเกิดจากดิจิทัลเทคโนโลยี เป็นที่มาของทิศทางการทำธุรกิจในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ฯ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เริ่มจากการปฏิวัติช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าด้วย “ออมนิ ชาแนล” (Omni-channel)

เพิ่มจากเดิมที่มีหน้าร้าน ตัวแทนจำหน่าย เปลี่ยนมาสู่การขายผ่านอีคอมเมิร์ซ เฟซบุ๊ก ไลน์ โมบายแอป และอื่นๆ เพื่อให้เกิดโอกาสในการขายมากขึ้น และตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ผู้บริโภคยุคดิจิทัลซึ่งสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา

ออมนิ ชาแนล เป็นการเชื่อมโยงช่องทางจำหน่ายออนไลน์ผ่านทางไลน์ เฟซบุ๊ก กำลังจะเปิดตัวแอปพลิเคชัน และออฟไลน์แบบไร้รอยต่อผ่านดีลเลอร์ ซึ่งเรียกว่า “ดิจิทัลพาร์กเนอร์” นำร่องในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 10 ราย จากดีลเลอร์ทั่วประเทศ 500 ราย และซัพดีลเลอร์ 7,000 ราย

ไม่รวมช่องทางการกระจายสินค้าในเครือเอสซีจี ที่จำหน่ายกลุ่มผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง รวมทั้งสินค้ากลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้า ของตกแต่งสวนจำนวนกว่า 100 รายการ ปีนี้เพิ่ม 1,000 รายการ อนาคต 2-3 ปีจะเพิ่มเป็นหมื่นรายการ เพื่อรองรับลูกค้าหลากหลายทั้งปีทูปี ปีทูซี ซีทูซี ด้วยการต่อจิ๊กซอว์ตามเทคโนโลยีที่เข้ามาทั้งในช่องทางจำหน่าย การให้ข้อมูล การจ่ายเงิน และจะเปิดตัวอี-วอลเลท ในครึ่งปีแรกนี้

แม้ว่ากลุ่มธุรกิจซีเมนต์ฯ จะได้รับความเชื่อมั่นในตราสินค้าและคุณภาพมานานกว่า 100 ปี แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ายุคใหม่ จึงต้องอาศัยข้อมูลจากบิ๊กดาต้าเพื่อเข้าใจลูกค้าเป็นรายบุคคลได้ดียิ่งขึ้น เพราะในยุคนี้ต้องเป็นแบบ ซีทูบี (Consumer to Business) ทำให้ปิดการขายได้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าช่องทางจำหน่าย



ศูนย์ความรู้สูงวัย โดยรพ.ศิริราช-เอสซีจี ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่ต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่ในบ้าน

ผ่านทางอีคอมเมิร์ซ เติบโตอย่างต่อเนื่องปีละ 100% แต่หากเทียบสัดส่วนรายได้โดยรวมของกลุ่มซีเมนต์ฯ ที่มีรายได้ประมาณ 170,944 ล้านบาท ซึ่งยังมีสัดส่วนน้อย แต่เป็นช่องทางที่มีอนาคต เพราะเติบโตแบบก้าวกระโดด

### เซอร์วิสโซลูชันห่วงนวัตกรรรม

ขณะเดียวกันในส่วนของการนำเสนอ นวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในตลาดแต่ละเซกเมนต์ โดยผนวกสินค้า บริการ เข้ากับสมาร์ตเทคโนโลยีให้เป็นเซอร์วิสโซลูชัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ก็เป็นเรื่องที่เอสซีจีให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เช่น การต่อยอดนวัตกรรมที่มีอยู่ให้กับกลุ่มโซลูชันสำหรับผู้สูงวัย ล่าสุดได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลศิริราชเปิด “ศูนย์ความรู้สูงวัย” บูรณาการความรู้ด้านการอยู่อาศัย การแพทย์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เข้าด้วยกัน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และการอยู่อาศัยที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนอีกด้วย

“ในส่วนของบ้านอยู่เย็น เราขายหลังคาที่มีเทคโนโลยีลดความร้อนในรูปแบบต่างๆ ยืดเกาะหลังคา บวกบริการ ออกแบบ ให้คำปรึกษา สามารถใช้เทคโนโลยีคำนวณราคา ใช้จ่ายได้ทันทีจากกูเกิ้ล เอิร์ท พร้อมรับประกัน หรือการพัฒนานวัตกรรมบ้านเย็น อยู่สบายที่รวมหลายเทคโนโลยีเข้าด้วยกันให้กลายเป็นวัสดุเบอร์ 5+ ที่ช่วยประหยัดพลังงาน ได้สูงสุด เช่น หลังคา ฉนวน อิฐมวลเบา บวกระบบระบายอากาศ ฝัาระบายอากาศ ช่วยลดอุณหภูมิภายในบ้านให้เย็นสบายมากขึ้น ลดพลังงาน 17-19%”

แนวโน้มของเทคโนโลยีบ้านเย็น จะไปในทิศทางที่ช่วยประหยัดพลังงานมากขึ้น โดยใช้สมาร์ตเทคโนโลยีเข้ามาช่วยควบคุมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ควบคู่กับการใช้ระบบเซนเซอร์และไอโอที จากในอดีตเทคโนโลยีไปไม่ถึง หรือเทคโนโลยีไปถึงแล้วแต่ราคาแพง แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีราคาถูกลงการเข้าถึงจึงง่ายขึ้น