

ที่ OTO 077/2564

วันที่ 7 ตุลาคม 2564

เรื่อง แจ้งข่าวการรับงาน โครงการจ้างบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (๑๖๕๐ Call Center)

เรียน กรรมการและผู้จัดการ  
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

บริษัท วันทวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ขอเรียนให้ทราบว่า บริษัทฯ ได้รับการว่าจ้างในการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (๑๖๕๐ Call Center) จากการรถไฟแห่งประเทศไทย (“การรถไฟฯ”) ระยะเวลาโครงการ 36 เดือน มูลค่าโครงการ 166,842,000 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

ทั้งนี้ ระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (๑๖๕๐ Call Center) ของการรถไฟฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทั้งข้อมูลพื้นฐานการโดยสาร เติมน้ำมัน ค่าโดยสาร การแจ้งเหตุด่วน เหตุอันตราย ข้อเสนอแนะ ดิชม โฆษณา สื่อประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และเพื่อให้สามารถสร้างบริการที่ทันสมัยให้แก่ผู้ให้บริการรถไฟ ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (๑๖๕๐ Call Center) ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยสามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผ่านช่องทางโทรศัพท์, E-mail, Web Chat, และ Chat Bot Social Media (Facebook) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้พัฒนาการบริการให้กับการรถไฟฯ อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันรวมแล้วจำนวน 4 สัญญา โดยสัญญาปัจจุบันเป็นการพัฒนาระบบงานลักษณะ Omni Channel Platform เต็มรูปแบบ Voice, Non-Voice , Social Media พร้อมบริการ Digital Services ผ่าน Chat Bot , Visual IVR เพื่อรองรับการขยายบริการของการรถไฟฯ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายคณาวุฒิ วรรณธีรวัช)

ประธานกรรมการบริหาร และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร