



Service 4.0

ปฏิบัติงานบริการ ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

วัตถุประสงค์

- สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนมุมมอง แนวคิด แนวโน้ม การปรับตัวด้านการบริการ จากประสบการณ์องค์กรด้านการบริการ ให้สามารถตอบสนองและสร้างมูลค่าแก่ลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยี
- เยี่ยมชมองค์กร เพื่อให้เห็นตัวอย่างจริง จากองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติที่ดี ด้านการบริการลูกค้าและดูแลลูกค้าในยุคดิจิทัล รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูล การบริหารกระบวนการต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม



และการที่จะได้มาซึ่งความยั่งยืน ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงปรับปรุงโมเดลธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าแตกต่างให้กับลูกค้าอนาคต และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

What | Who | How

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

เกิดมุมมอง แนวคิด เห็นตัวอย่าง แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับองค์กร ตัวอย่างที่มีการปฏิบัติจริง เพื่อเป็นประโยชน์และต่อยอดในการปรับใช้กับองค์กร รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรค รวมถึงแนวทางแก้ไข

กลุ่มเป้าหมาย

1. องค์กรด้านการบริการ หน่วยงานด้านการบริการ เช่น ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายการตลาด ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาองค์กร
2. ผู้ที่ต้องการศึกษาตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดีในด้านต่างๆ

วิธีการ

เข้าร่วมสัมมนา 1 วัน และเลือกเข้าเยี่ยมชมนักเรียน 1 หน่วยงาน

รวมค่าเข้าร่วมงานสัมมนา เอกสาร และการ Site Visit ค่าพาหนะ อาหารว่าง อาหารกลางวัน

ค่าธรรมเนียม (สัมมนา 1 วัน + เลือก Site Visit 1 หน่วยงาน)

ระยะเวลา

เข้าร่วมงานสัมมนา วันที่ 29 ม.ค.62

และเลือกเยี่ยมชมหน่วยงาน 1 หน่วยงาน

A: 13 ก.พ.62 SCG Logistics

B: 20 ก.พ.62 เงินติดล้อ

C: 21 ก.พ.62 นครชัยแอร์

สถานะสมาชิก	ราคา ไม่รวม Vat	ราคารวม Vat	Promotion สมัคร 3 เหลือท่านละ รวม Vat
Member	7,500	8,025	7,800
Non-Member	7,900	8,453	8,200

****กรณีเลือก Site Visit มากกว่า 1 หน่วยงาน ค่าระเพิ่มท่านละ 3,500 บาท (ยังไม่รวม VAT)**

AGENDA

Service 4.0: ยุคแห่งการปฏิวัติงานบริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

วันที่ 29 มกราคม 2562

เวลา 9.00 - 16.00 น.

สถานที่อบรม

โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์ รัชดา

ห้อง พาโนรามา 2 ชั้น 14

8.30 – 9.00	ลงทะเบียน
9.00 – 9.45	หัวข้อ Service 4.0 ผลกระทบ ความท้าทาย และความเสี่ยงขององค์กร โดย คุณจำลักษณ์ ขุนพลแก้ว ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านนวัตกรรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
9.45 – 10.00	พักรับประทานอาหารว่าง
10.00 – 11.00	บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดย คุณวิรุวัฒน์ ทรัพย์พร้อม (Logistics Consultant Executive) • พัฒนาห่วงโซ่อุปทานด้วยกระบวนการทางโลจิสติกส์ • ระบบขนส่งแบบรวมเที่ยว กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทาน • ผสานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์การบริการโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าทุกระดับ
11.00 – 12.00	บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด รศ.ดร.สุทธารัตน์ สุวดีพิงศ์ (ที่ปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากร และประชาสัมพันธ์ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด) • การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาให้บริการ - NCA Social Booking ระบบการจองที่นั่ง - NCA Tracking ระบบติดตามสถานะรถ - NCA Express บริการส่งพัสดุ • การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการยุคดิจิทัล “คน รถ ระบบ”
12.00 – 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.30	บริษัท เงินดีดล้อ จำกัด โดย คุณเบอนาร์ต โข (ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายการตลาดและพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ) และ คุณอาทิตย์ พูนวัตถุ (ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายนายหน้าประกันภัย) • แนวคิดธุรกิจเงินดีดล้อ Financial Inclusion Technology • Service + Technology & Human หัวใจของ Digital Transformation • สูตรลับปรับเปลี่ยนองค์กร ผ่าน “Agile Scrum Process”

14.30 – 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 – 16.00	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดย คุณขวัญชนก ศรีศรีรินทร์ (Head of Customer Experience Management of AIS) • “Digitization & Human Touch” The next move of customer Service กลยุทธ์งานบริการ AIS ที่ผสมเทคโนโลยีเข้ากับคน • ครบเครื่องเรื่อง Digital Service อาทิ - IVR Speech Recognition บริการลัดสาย ตอบสนองผู้บริโภคที่ต้องได้ทันที - Omni-Chanel เชื่อมโยงข้อมูลลูกค้าแบบไร้รอยต่อ • การเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานของ “คนร่วมกับเทคโนโลยี”

AGENDA

กำหนดการเยี่ยมชมหน่วยงาน

A : บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (วงน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา)
วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 10.30 - 16.00 น.

การเยี่ยมชม
เลือกเพียง 1 หน่วยงาน
(กำหนดการหน้า 3-4)
***กรณีเลือก Site Visit มากกว่า 1 หน่วยงาน
ชำระเพิ่มท่านละ 3,500 บาท (ยังไม่รวม VAT)

10.30 – 11.00	ลงทะเบียน ห้องประชุม 1 ชั้น 12 ณ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
11.15	ออกเดินทาง
12.00 – 13.00	รับประทานอาหารกลางวัน
13.30 – 16.00	SCG Logistic Site Tour - Warehouse Management - Automated Storage & Retrieval System ระบบบริหาร การจัดเก็บสินค้า เก็บวัตถุอัตโนมัติ - Consolidation Management - ศูนย์ควบคุมระบบโลจิสติกส์ เทคโนโลยีระบบ Track & Trace - ICT Platform การจัดการสารสนเทศสำหรับ Supply chain Management - Q & A

AGENDA

กำหนดการเยี่ยมชมหน่วยงาน

B : บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 11.30 - 16.00 น.

11.00 – 11.30	ลงทะเบียน ห้องประชุม 1 ชั้น 12 ณ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
11.30	ออกเดินทาง
12.00 – 13.00	รับประทานอาหารกลางวัน
13.30 – 16.00	เงินติดล้อ Site Tour - เยี่ยมชมบรรยากาศ สถานที่ทำงาน - เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการและการทำงาน - การส่งเสริม สร้างบรรยากาศวัฒนธรรม Agile & Innovation - การสร้างบรรยากาศ Self-Development และการพัฒนาคน - Q & A

AGENDA

กำหนดการเยี่ยมชมหน่วยงาน

C : บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 11.30 - 16.00 น.

11.30 – 12.00	ลงทะเบียน ห้องประชุม 1 ชั้น 12 ณ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
12.00	ออกเดินทาง
12.20 – 13.20	รับประทานอาหารกลางวัน
13.30 – 16.00	นครชัยแอร์ Site Tour การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ และบริการผู้โดยสาร - เยี่ยมชมงานบริการสถานีบริการผู้โดยสาร - NCA on the way เทคโนโลยีเชื่อมระบบบริหารจัดการ - รถ class ประเภทต่างๆที่ใช้ในนวัตกรรมในการให้บริการ - Q & A

กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม และขอสงวนสิทธิ์กรณีเป็นองค์กรคู่แข่งของหน่วยเยี่ยมชม

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ฝ่ายฝึกอบรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 453 (ปานนาถ)
กรุณาส่งใบสมัครและหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมมาที่
e-mail : pananat@ftpi.or.th หรือ โทรสาร 02-619-8098