

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ และกระแสของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management - CRM) ได้ส่งผลให้ธุรกิจ Call Center มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง นอกจากนี้ มูลค่าตลาดของธุรกิจ Call Center ในประเทศที่มีจำนวนประมาณ 5,000 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโต 10-20% จึงส่งผลให้ธุรกิจนี้เป็นที่น่าสนใจ และเป็นที่มาของการก่อตั้งบริษัท PRO Tele-service Call Center จำกัด

บริษัท PRO Tele-service Call Center จำกัด ก่อตั้งขึ้นโดยนางสาว วชิร อัสวสัมฤทธิ์ชัย และนาย อรินทร์ แจ่มนารี ในปี พ.ศ. 2550 โดยมีเงินลงทุนเริ่มแรก 19 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนจดทะเบียนจำนวน 14 ล้านบาท แบ่งออกเป็นหุ้นสามัญจำนวน 1.4 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท และเงินกู้ยืมระยะยาว จำนวน 5 ล้านบาท

บริษัทฯ ดำเนินการเป็นศูนย์บริการ Call Center ในการโทรออกติดต่อไปยังกลุ่มลูกค้าเพื่อเป้าหมายทางด้านการขายและทางด้านการตลาด โดยมีบริการที่น่าสนใจคือ การขายทางโทรศัพท์หรือเทเลเซล (Tele-sales) และการทำการตลาดทางโทรศัพท์หรือเทเลมาร์เก็ตติ้ง (Telemarketing) ซึ่งได้แก่ การวิจัยตลาด (Market Research) การสำรวจทางโทรศัพท์ (Tele-Survey) และการให้บริการทางการตลาดอื่นๆ (Invitation Service/Generate and qualify leads) เช่น การโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่และกลุ่มลูกค้าเดิมให้มารับฟังการแนะนำสินค้าหรือบริการหรือโทรแจ้งรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เป็นต้น

ในช่วงเริ่มต้นธุรกิจ บริษัทฯ มีจำนวน Seat เพียง 27 Seats และมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 44 คน

รายได้หลักของกิจการมาจากรายได้จากการบริการ Tele-sales โดยคิดเป็นสัดส่วน 95% ของรายได้รวม โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แก่ โรงแรมเชนต่างประเทศ โรงพยาบาลเชน ฟิตเนส สปา บริษัทวิจัย บริษัทโฆษณา เจ้าของผลิตภัณฑ์ ศูนย์บริการลูกค้า เป็นต้น

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายอัตราการเติบโตของรายได้ไม่น้อยกว่า 20% ต่อปี และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROE) ไม่น้อยกว่า 30% ภายในระยะเวลา 5 ปี

จากการศึกษาและวิเคราะห์โครงการ คาดว่า บริษัทฯ จะได้รับอัตราผลตอบแทนของโครงการเท่ากับ 51.04% มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเท่ากับ 116.5 ล้านบาท และมีระยะเวลาคืนทุนประมาณ 3.83 ปี อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานจะเป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้หรือไม่ ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ ซึ่งคณะผู้จัดทำแผนธุรกิจนี้อาจไม่ครอบคลุมถึงความเสี่ยงทั้งหมดที่อาจจะเกิดขึ้น