

สถิติในดวงใจตราบนิจนิรันดร์ น้อมศีรษะกราบ กราบแทบพระยุคลบาท ด้วยสำนึกในพร

NEWS JOBS

Any Keyword

News Creative Ad Media Insight Exclusive Startups & SME Digital Life

MarketingOops!

Job Announcement

All Channels

BIZ & MARKETING NEWS

Sep 29, 2017 Leave a comment

'เราสร้าง Trust จากในองค์กรเพื่อส่งถึงใจลูกค้า' วิถีความสำเร็จ SYNEX 30 ปี สู่ Value Added IT Distributor#1 ของไทย

posted by Marketing Oops! 1,568 Views

382 SHARES

f 382
Retweet
g+ 0
LINE LINE



ใครจะคิดว่า...ร้านดีกแถวเล็กๆ ที่เปิดขายเครื่องเขียนเมื่อ พ.ศ.2497 จะกลายเป็นจุดเริ่มต้นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้มากกว่า 23,800 ล้านบาทในปี 2559 ในฐานะผู้จัดจำหน่ายสินค้าไอทีอันดับ 1 กว่า 50 แบรนด์ชั้นนำ ภายใต้ชื่อ 'SYNEX' (ซินเน็ค) ซึ่งดำเนินธุรกิจมาแล้วเกือบ 30 ปี



"จากร้านเครื่องเขียนแต่ เกียง แซ่ก ในยุคแรกเริ่ม เรขายฮับสูบริษัท ที เค เอส เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ตาเน้นธุรกิจค้าส่งอุปกรณ์เครื่องเขียน กระดาษสำนักงาน รวมถึง วัสดุอุปกรณ์และของใช้สิ้นเปลืองทางด้านคอมพิวเตอร์ และจัดตั้งบริษัท คอมเพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด ขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ซอฟต์แวร์ และระบบสารสนเทศ จากนั้น จึงเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน ซึ่งเรายังคงพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องและไม่ได้หยุดเพียงแค่อินเทอร์เน็ต แต่หมายถึบริการส่งการขายและโอกาสในการต่อยอดธุรกิจอีกด้วย" คุณสุธิดา มงคลสุธี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เริ่มต้นด้วยการย้อนอดีตแห่งความสำเร็จ ก่อนที่ SYNnex จะแปลงโฉมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้บริษัทที่มีอายุกว่า 30 ปี เข้ากับยุคสมัยดิจิทัลเช่นปัจจุบัน

2560: ตวรรษใหม่แห่งโอกาสและการเติบโต SYNnex

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร SYNnex เล่าถึงความสำเร็จของบริษัทในปีนีว้ เราตั้งเป้าหมายรายได้ปีนีว้ที่ 28,500 ล้านบาท จากรายได้ 23,823 ล้านบาทในปีที่ผ่านมา ซึ่งเชื่อว่าปีนีเป็นปีทีได้มไปด้วยศักยภาพอีกปีหนึ่งของ SYNnex เพียง 6 เดือนแรกของปีก็สามารถทำรายได้แล้วกว่า 16,000 ล้านบาท เชื่อว่าเราจะเติบโตได้ไม่ต่ำกว่า 20% ในปีนี

"SYNnex เริ่มต้นเป็น Distributor ให้สินค้าไอทีเพียงไม่กี่แบรนด์ แต่ปัจจุบันเราเป็นอันดับ 1 ในธุรกิจนี มีสินค้าขึ้นนำ ทั้งกลุ่มผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการสื่อสารครบวงจร เป้าหมายของเราได้หยุดที่การเป็น Distributor อันดับ 1 ของประเทศ เรายังให้ความสำคัญกับบริการส่งการขายและการขยายไลน์สินค้าเพื่อตอบสนองดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคมากขึ้น รวมถึงสินค้ากลุ่มคอมพิวเตอร์ เซ็ลล์ สินค้ากลุ่มคอนซุมเมอร์ ผลิตภัณฑ์ประเภทอุปกรณ์สื่อสาร และบริการ SYNnex CARE 1251 เพื่อมุ่งสู่ภาพลักษณ์ใหม่ของ SYNnex ทีต้องการอยู่ในใจผู้ใช้งาน (End User) และตัวแทนจำหน่าย (Dealer) ทีมีกว่า 5,000 รายของเรา"



ปรับภาพลักษณ์สู่ Value Added IT Distributor

ภาพลักษณ์ในอดีตของ SYNnex เป็นธุรกิจ B2B แต่ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา เราได้ตราสัญลักษณ์ Trusted By SYNnex เพื่อสร้างความมั่นใจ และทำให้แบรนด์สามารถเข้าไปอยู่ในใจของผู้บริโภค โดยสื่อถึงคุณภาพของสินค้าและบริการหลังการขายทีดี รวมถึง สามารถติดตามการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน หรือแม่แต่การเริ่มทำบริการรับ-ส่งซ่อมสินค้าถึงบ้าน และเราได้ปรับโฉมโลโก้ใหม่จากเดิมทีใช้สีเงิน เป็นสีทีคัดเลือกรูปคลื่น เพื่อสื่อถึงความทันสมัยและมีสีสันมากขึ้น

ส่วนบริการหลังการขายก็เป็นอีกสิ่ง SYNEX ให้ความสำคัญ ซึ่งเราได้พัฒนาช่องทางติดต่อผ่าน SYNEX Care 1251 ที่เป็นคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ ภายในเวลาทำการ โดยในอนาคตเราตั้งใจจะขยายบริการให้ครอบคลุมทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า เพราะเราต้องการให้ทุกคนเห็นว่า SYNEX ไม่ได้เป็นแค่ตัวแทนจำหน่าย ไม่ได้ทำธุรกิจโดยแข่งกันเห็นราคา แต่เราจะเพิ่ม Value Added IT Distributor

อนาคตธุรกิจ Distributor ยุคเปลี่ยนแปลงแห่งเทคโนโลยี...?

แม้เรามองคนส่วนใหญ่จะเห็นว่าตลาดไอทีเข้าสู่ยุคเปลี่ยนแปลงและเริ่มนิ่งไปบ้าง แต่เรามองว่าเป็นโอกาส จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่นิยมใช้สมาร์ตโฟน ทุกคนไม่ได้มีแค่สมาร์ตโฟนอีกต่อไป เพราะเทคโนโลยีมีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์มากขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์สินค้าไอทีที่แตกต่างจากเดิมที่ใช้สื่อถึงสมาร์ตโฟนและโน้ตบุ๊ก แต่ดิจิทัลไลฟ์สไตล์ในปัจจุบันทำให้สินค้าไอทีที่มีความหลากหลาย และเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันและการทำงานของเรามากขึ้น ทั้งโดรนเพื่อการถ่ายภาพ โขลุ่ยเซ็นสมาร์ตโฟน อาทิ เราเตอร์ไวไฟ สมาร์ตทีวี กล้อง CCTV และอุปกรณ์ IT อื่นๆ ซึ่งมีแนวโน้มราคาลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย ขณะเดียวกัน Vendor ก็จะต้องการ Distributor ที่มีฐานลูกค้าจำนวนมากเพื่อจ่ายต่อการกระจายและจำหน่ายสินค้า ทั้งหมดนี้ถือเป็นโอกาสที่ SYNEX เห็นมากกว่าจุดอึมดัวที่หลายคนเข้าใจ



“เปิดใจรับฟัง” เพื่อ “เข้าถึงใจ” ทุกคน สานต่อความสำเร็จในฐานะผู้บริหารรุ่นที่ 2

กับระยะเวลาเกือบ 30 ปี ที่ SYNEX ประสบความสำเร็จภายใต้การบริหารงานของคุณพ่อ (สุพันธุ์ มงคลสุธี) ไม่ใช่แต่ความสำเร็จในธุรกิจ แต่หมายถึงการยอมรับจากกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน หรือแม้แต่ลูกค้า กลายเป็นโจทย์ว่าจะต้องยอดความสำเร็จและทำให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนได้อย่างไร ซึ่งเรามองว่าต้องเริ่มจากการรับฟังความคิดเห็นของทุกคน พร้อมเปิดรับแนวคิดใหม่ๆ นำข้อดีมาปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กร และที่สำคัญคือต้องทำให้ทุกคนเชื่อไปกับเราให้ได้

“ความท้าทายที่สำคัญ คือ การทำอะไรให้เราสามารถเข้าไปอยู่ในใจของผู้คนได้” ซึ่งผู้บริหารท่านอื่นๆ ลูกน้อง หรือแม้แต่ Dealer และ Vendor แม้ว่าเราจะดูอายุค่อนข้างน้อยสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร แต่ก็คลุกคลีและทำงานให้ SYNEX มากกว่า 8 ปี ดังนั้นในช่วง 3 ปีกับตำแหน่ง CEO เราได้สั่งสมประสบการณ์และเข้าใจบริษัทเป็นอย่างดีก่อนที่จะก้าวขึ้นมารับตำแหน่งนี้ ดังนั้นเราจึงพร้อมที่จะต่อยอดและพา SYNEX เติบโตไปได้ แต่ต้องยอมรับว่าแนวทางและสำเนียงมาจากคุณพ่อทำให้เรากล้ามากขึ้น สิ่งที่ทำานปลูกฝัง คือ การก้าวเข้ามาทำงานบริหารในช่วงของการเปลี่ยนแปลง เราจะมีโอกาสพัฒนาบริษัทเพื่อไปประสบความสำเร็จและเติบโตยิ่งขึ้น

อุปสรรคประการหนึ่งที่ผู้บริหารต้องเจอ คือ ปัญหาในการสื่อสารเพื่อให้คนรอบข้างรับฟังและยอมรับ ซึ่งเราเลือกใช้วิธีรับฟังให้มากกว่า ใช้การเรียนรู้และรับฟังผู้คนรอบข้างเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกให้ได้มากที่สุด จนทำให้เราจริงจังในเรื่องต่างๆ จนสามารถนำไปบอกและแนะนำพวกเขาได้ แต่หากเกิดความผิดพลาดหรือเกิดปัญหา ในฐานะผู้บริหารก็ต้องยอมรับและกล้ารับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านั้นโดยไม่มีสิ่ง... นั่นคือความสำเร็จที่เราทำร่วมกัน แต่ถ้าผิดพลาด...ผู้บริหารก็ต้องพร้อมจะรับผิดชอบต่อทุกปัญหาเช่นกัน” และสิ่งสำคัญอีกประการ คือ การยอมรับ หน้าที่ของบริหารอีกประการคือการเข้าถึงและแก้ไขปัญหาให้ลูกน้องอย่างรวดเร็วที่สุด แม้ทุกอย่างอาจจะไม่สามารถแก้ไขได้ภายในเวลาชั่วพริบตา





TRUST เริ่มต้นที่นี่

จากตราสัญลักษณ์เริ่มประกัน Trusted By SYNnex ที่เราใช้สื่อสารกับผู้บริโภค ทำให้เราเกิดมุมมองว่าการปรับนั้นควรเริ่มตั้งแต่ในองค์กร ต้องทำให้พนักงานและผู้บริหารเกิดความรู้สึกเดียวกับภาพลักษณ์ที่สื่อสารออกไป เราจึงเริ่มตั้งแต่การสร้างความรู้สึกรักใหม่ในการทำงาน ด้วยการปรับปรุงสถานที่ให้เป็น Happy Workplace เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีให้การทำงานในองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้น เกิดไอเดียสร้างสรรค์ในการทำงาน และตั้งแต่เราตกแต่งออฟฟิศใหม่ ใต้เบ็ดคอฟฟิศให้ตัวแทนจำหน่ายจากทั่วประเทศ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เข้ามาเยี่ยมชมเรื่อยๆ พร้อมๆ กับการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ฝึกการนำเสนอไอเดียบนเวที ที่จัดขึ้นทุกเช้าวันศุกร์เรียกว่า "SYNNEX TALK"



เปลี่ยน Teamwork ให้เป็น Trust

สิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกันของคนหมู่มากคือ “เราต้องไวใจกันตั้งแต่ผู้นำจนถึงพนักงานทุกระดับทุกแผนก” เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน ทุกคนสามารถเดินหน้าไปด้วยความมั่นใจ เมื่อคนในองค์กรมั่นใจไวใจกัน เราจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าให้เกิดขึ้นได้ SYNnex จึงได้ปรับแนวคิดในการทำงานร่วมกันในองค์กรจาก Teamwork ให้เป็น Trust โดย Trust ของ SYNnex นั้นมาจาก T= Teamwork & Thankful สามัคคีเป็นหนึ่งเดียว , R = Results Driven มุ่งมั่นในตนและเป้าหมาย , U= Understanding & Caring เข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า-คู่ค้า , S = Sustainability ใส่ใจในความยั่งยืนของสังคมและองค์กร , T= Transformation & Innovation นำนวัตกรรมสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น จนกลายเป็นวัฒนธรรมในองค์กร และทำให้ “Trusted by SYNnex” เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอกองค์กร



ทุ่มเทและพัฒนาบริการ-การจัดส่ง เพื่อลูกค้าคนสำคัญ

เพราะการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ SYNEX จึงลงทุนระบบ ASRS (Automatic Storage and Retrieval System) เพื่อสร้างระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ รวมถึงระบบ Online Delivery Tracking เพื่อบริหารจัดการจัดส่งสินค้าให้ไปอย่างแม่นยำและรวดเร็ว ภายใต้สโลแกนส่งเข้าไต่บ้าย ส่งขายไต่เข้าวันรุ่งขึ้น ซึ่งทำให้ Delivery Success Rate ปี 2559 ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลของ SYNEX สูงถึง 99.79% ซึ่งถือเป็นความสอดคล้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 เพราะเรามองว่ายุคดิจิทัลจะทำให้เกิดโอกาสจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน แม้ประเทศไทยจะให้ความสำคัญต่อภาคเกษตร แต่ก็มีความต้องการใช้งานเทคโนโลยีตั้งแต่ภาคการผลิต การขนส่ง รวมถึงความต้องการใช้งานเทคโนโลยีในส่วนของผู้บริโภคเอง ที่มีแนวโน้มของสมาร์ทโฮม สมาร์ทออฟฟิศ ซึ่ง SYNEX มีสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ดังกล่าวได้ครบวงจร

ทุ่มงบหลักสิบล้าน! จัดกลยุทธ์ Trusted By SYNEX มัดใจลูกค้า

ปีนี้เป็นครั้งแรกที่ SYNEX จัดแคมเปญเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคโดยตรง โดยส่ง “พบ Trusted By SYNEX รุ่นโชค 2 ชั้น” เพื่อสร้างการรับรู้ในแบรนด์ ภายใต้ภาพลักษณ์ที่ทันสมัยของบริษัท จากการปรับเปลี่ยนแบรนด์ โลโก้ และท่ามาสดอต เพื่อสร้างความสะอาดตาแก่ผู้บริโภค พร้อมสื่อถึงการยกระดับบริการสู่มาตรฐานอีกระดับ โดยทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหน้าร้าน ออนไลน์ และออฟไลน์

ลงทะเบียนชิงโชคผ่านเว็บไซต์
www.synnex.co.th
ซื้อสินค้าไอที และสมาร์ตโฟนที่มีสติ๊กเกอร์ TRUSTED BY SYNEX
ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 31 ธันวาคม 2560

สำหรับแคมเปญ “พบ Trusted By SYNEX รุ่นโชค 2 ชั้น” เป็นการคืนกำไรให้ลูกค้าที่ซื้อสินค้าไอทีและสมาร์ตโฟนตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม-31 ธ.ค.2560 ซึ่งมีโลโก้ TRUSTED by SYNEX และลงทะเบียนชิงโชคผ่านเว็บไซต์ www.synnex.co.th เพื่อลุ้นเป็นผู้โชคดีรับรางวัล Huawei P10 มูลค่า 17,900 บาท ทุกเดือนๆ ละ 10 เครื่อง และรุ่นโชคชั้นที่ 2 ซึ่งรางวัลโดรน DJI Mavic Pro มูลค่า 45,000 บาท รวม 10 รางวัล, ทองคำแท่งหนัก 1 บาท รวม 10 รางวัล, รถจักรยานยนต์ Yamaha Grand Filano มูลค่า 55,000 บาท รวม 5 รางวัล และรถยนต์ Mazda 2 มูลค่า 680,000 บาท จำนวน 1 รางวัล รวมรางวัลทั้งสิ้นกว่า 70 รางวัล มูลค่ากว่า 5 ล้านบาท โดยจะจับรางวัลในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2561 และประกาศรายชื่อผู้โชคดีในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561 ทาง www.synnex.co.th หรือ www.facebook.com/SynnexThailand หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่าน SYNEX CARE 1251



สูตรสำเร็จ : ปั้นแบรนด์ให้เข้าถึงใจผู้บริโภค

จุดเด่นของ SYNnex คือการสร้างความแตกต่างโดยทำให้ลูกค้านึกถึงบริการหลังการขายของเรา เมื่อไหร่ที่นึกถึงศูนย์ซ่อมที่เชื่อถือได้ทั้งคุณภาพ บริการ และความรวดเร็ว จะต้องนึกถึงชื่อ SYNnex และเมื่อลูกค้ามีประสบการณ์จากการใช้งานแล้วก็จะเกิด Word of Mouth บอกต่อถึงคุณภาพ ความประทับใจ และความครบวงจรสามารถส่งซ่อมสินค้าหลากหลายประเภทได้ในทีเดียว โดย SYNnex มีศูนย์บริการ SYNnex Service Partner และศูนย์ Authorized Service Center กว่า 73 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งมีมากกว่า 10 แห่งในเขตกรุงเทพฯ โดยสามารถติดตามสถานะการซ่อมผ่าน Repair Tracking Status ได้ด้วย ขณะที่มีบริการแบบ Door to Door Service รับสินค้าและส่งซ่อมถึงประตูบ้านนั้น ก็ทำราคาค่าบริการเริ่มต้นเพียง 75 บาททั่วไทย นอกจากนี้ SYNnex ยังเป็น Exclusive Partner ของ Huawei โดยสามารถให้บริการซ่อมภายใน 1 ชั่วโมง สำหรับงานซ่อมประเภท Huawei Diamond Service

** ด้วยบริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพและมาตรฐาน ทำให้ขึ้นเน็คสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า SYNnex ได้ถึง 99.20% : ข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-สิงหาคม 2560**



พร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างโอกาส!

"SYNNEX เป็นมากกว่าการขายของ อย่างที่บอกที่เรามุ่งสู่การเป็น Value Added IT Distributor ครบวงจรตั้งแต่การสั่งซื้อสินค้า การจัดส่ง สตี้ออกสินค้า และบริการหลังการขาย ซึ่งไม่ได้มีแค่ธุรกิจจำหน่ายสินค้าแต่เรายังมีบริการทางการเงิน พร้อมให้บริการด้านเครดิตและวงเงินแก่ลูกค้า รวมถึงเทรนด์เทคโนโลยี IoT และ Cloud ที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสินค้าและเครือข่าย SYNnex ก็เตรียมขยายสู่บริการดังกล่าวในรูปแบบให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยีและบริการที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นการเติมเต็มให้ธุรกิจของเรามากขึ้น จากเดิมที่มีสินค้าพร้อมจำหน่ายอยู่แล้ว สิ่งเหล่านี้ช่วยยืนยันถึงความพร้อมของ SYNnex ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อทำให้อุปกรณ์ได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงนั้น"