

เชื่อมโยงธุรกิจให้เป็นเรื่องง่าย ๆ หลากหลายสินค้าทุกกลุ่มองค์กร

ภายใต้คอนเซ็ปต์ Canon Business Can be Simple ก็มีความหมายที่ว่า จะทำอะไรให้ธุรกิจลูกค้าเป็นเรื่องง่าย หมายความว่า การดำเนินธุรกิจ ณ ปัจจุบัน ค่อนข้างที่จะมีความซับซ้อน และมีความยุ่งยากมากขึ้น ทาง Canon เองจึงเห็นโอกาสจึงมีการนำเสนอโซลูชันให้กับลูกค้าก็จะทำให้ธุรกิจของลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น

ส่วนผลประโยชน์ภายใต้กลุ่ม BIS (Business Imaging Solution Group) มีตัวเลขที่น่าสนใจตั้งแต่เดือนมกราคม-กันยายน โดยส่วนของเครื่องถ่ายเอกสารสีมัลติฟังก์ชันทางแคนนอนมีอัตราการเติบโต 68% ในกลุ่มของ ImagePrograph หรือเครื่องพิมพ์หน้ากว้าง (Large Format Printer) เติบโตอยู่ที่ 63% โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของซอฟต์แวร์ในการบริหารจัดการเอกสารทางแคนนอนโตถึง 287% โดยทางแคนนอนได้มีเป้าหมายในส่วนของกลุ่ม BIS ตั้งเป้าไว้ที่ 1,200 ล้านบาท อัตราการเติบโตตั้งเป้าไว้ที่ 17%


นอกจากงาน Business Can be Simple ในช่วงต้นปีที่ผ่านมาก็ได้มีแคมเปญ “Canon CEO” หรือ Canon Excellent Operation เป็นคอนเซ็ปต์ที่แคนนอนพยายามหลีกเลี่ยงเรื่องของการลดราคา แต่จะมาเน้นที่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าโดยเฉพาะในเรื่องของการบริการหลังการขาย ดังนั้น Canon CEO จึงมีจุดเด่น เราต้องการที่จะมีบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การให้บริการแบบ 24x7 หมายความว่า 24 ชั่วโมง ทุกวันทำการไม่มีวันหยุด จะมีเบอร์ Canon Call Center 0-2344-9988 ที่สามารถโทรเข้ามาได้ตลอดเวลา เพื่อให้บริการหลังการขายให้กับลูกค้าได้อย่างเต็มที่และเกิดความพึงพอใจสูงสุด สำหรับบริการแบบ “Service on Demand”

นอกเหนือจากนี้ทางแคนนอนยังมีเครื่องสำรองไว้บริการ ถ้าแคนนอนไม่สามารถซ่อมเครื่องให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมงในรุ่นที่เทียบเท่าหรือดีกว่าไปที่ไซต์ของลูกค้า ทำให้งานของลูกค้าไม่สะดุด

กลยุทธ์การตลาด ณ ต้นปีถึงท้ายปี 2551 ยังเน้นในเรื่องของการทำโปรโมชันมากกว่าเน้นในเรื่องของสงครามราคา โดยการโปรโมชันคือ แคนนอนจะมีการแบ่งลูกค้าเป็นส่วนๆ คือ เจ้าของธุรกิจ, IT Manager, SME Business แนวความคิดในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นเจ้าของธุรกิจจะซื้อก็ต่อถามตัวเองว่าซื้อไปเพื่ออะไร ซื้อมาเพื่อลดค่าใช้จ่ายเพิ่มผลกำไรก็เป็นแนวคิดของเจ้าของธุรกิจ, IT Manager เน้นเรื่องการใช้งานง่าย เน้นเรื่องความปลอดภัย ส่วน SME เน้นเรื่องของ cost หรือต้นทุน เป็นต้น ซึ่งจะมีการทำโปรโมชันในแต่ละช่วงจะไม่เหมือนกัน

ในขณะเดียวกันเรื่องของศูนย์บริการจะมีการเพิ่มศูนย์บริการให้มากขึ้น ในปีนี้จะเพิ่มศูนย์บริการเพิ่มอีก 1 แห่ง ในพื้นที่ภาคตะวันออกเนื่องจากมองเห็นศักยภาพและโอกาสทางการตลาด โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการเอกสารที่จะเข้ามาเป็นส่วนเสริมในส่วนนี้ด้วย ในปีหน้าจะมีการเปิดศูนย์บริการเพิ่มอีก 1 แห่ง คือที่จังหวัดภูเก็ต ดังนั้นจึงมองได้ว่าการบริการของทางแคนนอนจึงครอบคลุมได้ทั่วประเทศ

นอกจากนี้ทางแคนนอนได้มีการเสริมพันธมิตรทางการค้ามากขึ้น โดยมี Partner อยู่ประมาณ 40 ราย ที่จะครอบคลุมการให้บริการทั่วประเทศรวมถึงสาขาที่ขอนแก่นและเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการในส่วนของ Partner นี้จะต้องมีการ Certify ด้วยเพื่อให้ได้ระดับมาตรฐานเพื่อให้ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันทั่วประเทศ

ณ ตอนนี้อย่าในคอนเซ็ปต์ในเรื่อง Canon Business Can be Simple เนื่องจากทุกวันนี้หัวใจหลักของการทำธุรกิจก็คือ ต้องการที่จะลดค่าใช้จ่าย ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งทางแคนนอนก็มีผลิตภัณฑ์และโซลูชันที่จะรองรับในส่วนนี้อย่างครบถ้วนอยู่แล้ว นอกเหนือจากนี้แล้วยังมีซอฟต์แวร์ในเรื่องของการจัดการเอกสารซึ่งก็คิดว่าน่าจะเพียงพออยู่แล้วที่จะทำให้ธุรกิจของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย ๆ พร้อมกันนั้นก็จะมีการโปรโมท Business Can be Simple ให้มากขึ้น 



ร้อยเอกสุนทร ปัทมมงคล

ผู้อำนวยการอาวุโสและผู้จัดการทั่วไป
ส่วนงานบิสซิเนส อีแมจจิง โซลูชัน กรุป

บริษัท แคนนอน บารี่เกิตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด