



แนวโน้มสินค้าในตลาดเยอรมนี
สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน

26 ตุลาคม 2563

แนวโน้มสินค้าในตลาดเยอรมนี

บริษัทยูนิคอร์นรายใหม่ ของยุโรป

จากการร่วมทุนครั้งล่าสุด กว่า 200 ล้าน
เหรียญสหรัฐ ทำให้นาย Robert Vis ปรับตัวจาก
ผู้ก่อตั้งบริษัท กลายมาเป็น CEO ธุรกิจดาวรุ่ง
บริษัทยูนิคอร์นรายใหม่ของยุโรป โดยหลังจากที่
บริษัท Messagebird ได้รับเงินทุนก้อนใหม่ บริษัท
ได้รับประเมินมูลค่า สูงถึง 3 พันล้านเหรียญสหรัฐ
ซึ่งการที่จะถูกเรียกว่าบริษัทยูนิคอร์น นั้น ต้องมี



มูลค่าสูงกว่า 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ นาย Vis ชาวเนเธอร์แลนด์ วัย 36 ปี กล่าวว่า “เป็นธรรมดาที่จะ
รู้สึกตื่นเต้น” อย่างไรก็ตาม ก็ได้กล่าวต่อในประโยคเดียวกันว่า “แต่ก็เคารพต่อสถานการณ์ ในปัจจุบัน ที่
บริษัทจำนวนมาก กำลังประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในเวลานี้เช่นกัน” ธุรกิจหลักของบริษัท Messagebird
คือ การทำให้สื่อสารระหว่างบริษัท กับลูกค้า ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพขึ้น โดยธุรกิจมีการเจริญ
เติบโตขึ้น ร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยบริษัทได้รับผลประโยชน์จากวิกฤติโควิด ที่ทำให้ร้าน
ค้าปลีก Offline ส่วนหนึ่ง ต้องปรับตัวเข้าสู่ระบบ Online มากขึ้น แต่ขาดโครงสร้างพื้นฐานในการ
ทำการค้าผ่านระบบดิจิทัล โดยนาย Vis เห็นว่า ลูกค้าควรจะเป็นผู้ตัดสินใจว่า ต้องการที่จะใช้ช่อง
ทางใด ในการสอบถามถึงสินค้า หรือจะใช้ช่องทางใด ในการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า ไม่ว่าจะผ่านทาง
โทรศัพท์ อีเมล WhatsApp, WeChat หรือช่องทางที่นิยมใช้งานในท้องถิ่น โดยบริษัทจะนำ Software
ต่างๆ ที่จำเป็น มารวมกัน เพื่อให้เข้าถึงผู้ติดต่อที่เหมาะสม โดยลูกค้ากว่า 15,000 บริษัททั่วโลก รวม
ถึงบริษัทชั้นนำของเยอรมัน เช่น Telekom, Lufthansa, Mercedes, Hellofresh และ Solarisbank
เข้าไปด้วย โดยนาย Vis กล่าวว่า “ได้มองตัวเป็นเป็นผู้แก้ปัญหาในการเชื่อมต่อช่องทางการสื่อสารในโลก
ธุรกิจไฮบริด อย่างเช่นในปัจจุบัน” โดยส่วนตัวแล้ว เขาก็ชอบที่จะสื่อสารผ่านระบบข้อความกับบริษัท
แต่คุณแม่ของเขา ก็ยังชอบที่จะใช้โทรศัพท์คุยกับฝ่ายบริการลูกค้า แต่ทั้ง 2 ฝ่าย ก็มีประสบการณ์ที่ไม่ดีทั้ง

- นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่นๆ

หมายเหตุ - ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้ จากแหล่งข้อมูลหลากหลายที่มา และมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแก่บุคคลที่สนใจเท่านั้น
ทั้งนี้ สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดใด ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำ ข้อมูลไปใช้
ไม่ว่าโดยทางใด

คู่แข่ง ไม่มีการตอบอีเมลอย่างรวดเร็ว หรือการที่ต้องใช้เวลากว่า 40 นาที ในการรอสาย และกว่าที่จะสามารถสื่อสารกับฝ่ายบริการลูกค้าได้ โดยนาย Vis เห็นว่า ปัญหาที่ใหญ่ที่สุด ก็คือ “เมื่อลูกค้าโทรมาแล้ว 1 ครั้ง และก็เขียนอีเมลมาอีก 1 รอบสำหรับบริษัท เป็นเรื่องยากที่จะประสานข้อมูลระหว่าง 2 ช่องทางเข้าหากัน” ซึ่ง Messagebird นี้ ที่จะเป็นตัวเชื่อม 2 ช่องทางเข้าหากัน และมักจะถูกเรียกว่าเป็น “Slack สำหรับการสื่อสาร จากนอกระบบ” โดยช่องทางการทำงานที่เหมือนกับทวิตเตอร์ จะเป็นหัวใจหลักที่ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานเรื่องเดียวกัน มีความเข้าใจในสถานะการเดียวกัน ซึ่งบริษัท Slack จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่ในบริษัท แต่ Messagebird ก็จะเป็นช่องทางเชื่อมต่อสื่อสารจากข้างนอก โดยตั้งแต่ช่วงต้นปีเป็นต้นมา บริษัท Messagebird มีพนักงานทั้งสิ้น 350 คน และได้เริ่มใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ และระบบการแปลอัตโนมัติ เข้ามาช่วยในการทำงาน และระบบยังสามารถรับรู้ได้ว่า คนที่โทรเข้ามา มีอารมณ์ร้อน หรือเย็นอีกด้วย เพื่อที่ระบบจะได้จัดการให้ผู้ที่โทรด้วยอาการอารมณ์ร้อน ให้สามารถเชื่อมต่อกับพนักงานบริการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการกับลูกค้า ได้ดีกว่าพนักงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพดังกล่าว เป็นต้น



จาก Handelsblatt 26 ตุลาคม 2563

Office of Commercial Affairs - Royal Thai Embassy
Petzowerstr. 1, 14109 Berlin, Germany
email - thaicom.berlin@t-online.de

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่นๆ

หมายเหตุ - ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้ จากแหล่งข้อมูลหลากหลายที่มา และมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแก่บุคคลที่สนใจเท่านั้น ทั้งนี้ สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ กรุงเบอร์ลิน จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนำ ข้อมูลไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด