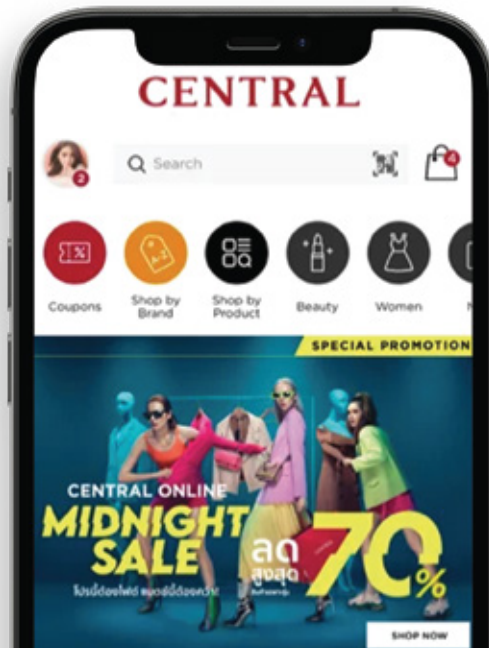


# Product Innovation นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ เพื่อลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดในการซื้อสินค้าและใช้บริการผ่านร้านค้าในเครือของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯจึงได้ทุ่มเทพิฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอันเป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามกลยุทธ์ Omnichannel ที่ไม่เพียงแต่จะช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า แต่ยังคงคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก โดยมีการใช้เทคโนโลยีหลายรูปแบบมาประมวลผลการให้บริการและสามารถจบการขายที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว



## แอปพลิเคชัน Central

จากการมุ่งมั่นที่จะเป็นอันดับ 1 ของร้านค้าปลีกที่ใช้กลยุทธ์รูปแบบแพลตฟอร์ม Omnichannel บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการแอปพลิเคชัน “Central” ในเดือนธันวาคม ปี 2563 ผ่านทาง App Store สำหรับระบบ iOS และ Google Play Store สำหรับระบบ Android โดยแอปพลิเคชัน Central เป็นนวัตกรรมภายใต้แนวคิดการตลาดแบบ Omnichannel ที่คิดค้นมา ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการขายออนไลน์เพียงอย่างเดียวแต่เป็นการเชื่อมต่อบริการแบบออฟไลน์ที่หน้าร้านค้าและระบบการขายออนไลน์เข้าด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดี

### สิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Central

- ✔ บริการสินค้าเช่นเดียวกับในห้างสรรพสินค้ามากกว่า 5,000 แแบรนด์ (สินค้าในกลุ่มฮาร์ดไลน์และแฟชั่น)
- ✔ ใช้ตรวจสอบโปรโมชั่นและกิจกรรมของแต่ละสาขาได้ทุกวัน
- ✔ บริการชำระและรับสินค้าที่สาขาใกล้บ้านภายใน 1 ชั่วโมง
- ✔ ใช้จองคิวร้านอาหารและบริการในห้างสรรพสินค้าในเครือเซ็นทรัลสโวงหน้า
- ✔ หากใช้แอปพลิเคชัน Central ที่หน้าร้านในห้างสรรพสินค้าจะได้สิทธิพิเศษเพิ่มเติม
- ✔ ให้สิทธิคูปองส่วนลดที่ใช้ได้ทั้งหน้าร้านและออนไลน์

การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Central ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทฯ ที่มีการพัฒนาระบบจัดการฐานข้อมูล โดยการใช้องค์ความรู้ CRM (Customer Relationship Management) ในการติดตามและตรวจสอบการขายและงานบริการลูกค้า และมีการวิเคราะห์ด้วยระบบ Machine Learning ที่ได้เก็บข้อมูลพฤติกรรม การซื้อสินค้าและความสนใจของลูกค้าแบบการ Personalization เพื่อนำเสนอสินค้าและโปรโมชั่นให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกับ นอกจากนี้บริการ E-Payment ยังเป็นการสนับสนุนสังคมไร้เงินสดอีกด้วย ส่งผลให้สัดส่วนยอดขายผ่านแอปพลิเคชันคิดเป็นร้อยละ 50 ของยอดขายออนไลน์

App Store

4.3  
★★★★☆

Google Play

4.5  
★★★★★

# แอปพลิเคชัน Easy Shopping โดยโตวัสดุ

ร้านโตวัสดุ ก่อสร้าง ฮาร์ดแวร์ สุขภัณฑ์ สาขาหนองจอก กรุงเทพฯ เป็นสาขาแรกของร้านค้าปลีกในเครือโตวัสดุที่ริเริ่มการบริการรูปแบบใหม่ผ่านช่องทางดิจิทัลซึ่งศึกษาจากพฤติกรรมผู้บริโภคผ่านออนไลน์ของลูกค้าในปัจจุบัน โดยได้ลดขนาดพื้นที่หน้าร้านให้เหลือ 10,000 ตารางเมตร เพื่อให้เข้าถึงแหล่งชุมชนได้มากยิ่งขึ้น และที่สาขานี้ลูกค้าสามารถซื้อของผ่านแอปพลิเคชัน “Easy Shopping” ที่เปิดให้บริการสำหรับผู้ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน Android ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านการสแกน QR Code กดยืนยันจำนวน และชำระเงินที่จุด Check-Out รอรับสินค้าภายใน 15 นาที โดยไม่ต้องเดินเลือกหรือนำสินค้าใส่รถเข็นเองเพื่อนำมาชำระเงิน สร้างความสะดวกสบายในการซื้อ นอกจากนี้ ยังมีบริการจัดส่งหลังร้านสำหรับสินค้าวัสดุก่อสร้าง โดยลูกค้าสามารถนำรถมารับสินค้าได้ที่หลังร้านที่ช่องบริการได้ หลังจากเสร็จสิ้นการใช้คำสั่งซื้อแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Easy Shopping โดยบริการรูปแบบนี้ได้ช่วยลดเวลาในการซื้อสินค้าจากโตวัสดุสำหรับลูกค้าที่มีเวลาจำกัดในการเลือกซื้อ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า



## Tops Box

ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ได้ริเริ่มการใช้ป้ายราคาสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านการสแกน QR Code ที่ป้ายราคาสินค้าได้เลย โดยไม่ต้องนำสินค้าไปชำระเงินที่เคาน์เตอร์ โดยการชำระเงินจากการสแกนป้ายราคาอิเล็กทรอนิกส์เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหน้าร้าน แต่ไม่ต้องการรอต่อแถวในการชำระเงิน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย

