

Flash Express



Group 4



Company บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)

Business บริการขนส่งและโลจิสติกส์ (Service Transportation and Logistics)

Industry บริการ (Service)

Product & Service Parcel Service Provider

Source:
<https://www.set.or.th/>



Problem Statement

เราควรเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า (Customer Service) อย่างไร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการด้วยความพึงพอใจสูงสุด

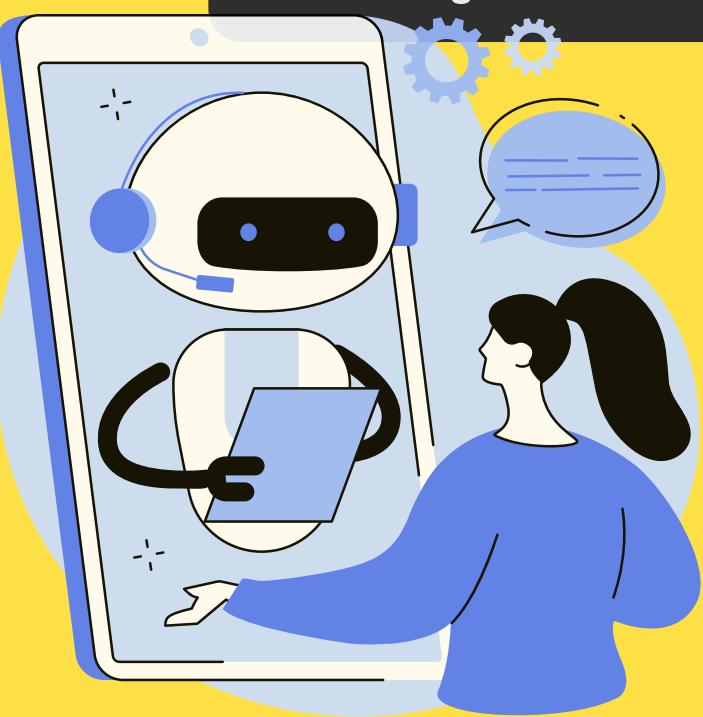


เราควรพัฒนาระบบการจัดส่งพัสดุ (Operation System) อย่างไร เพื่อลดปัญหาพัสดุล่าช้าและเสียหาย รวมทั้งปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Solution: 1

"Flash Voice AI" หรือ "น้องสายฟ้า"

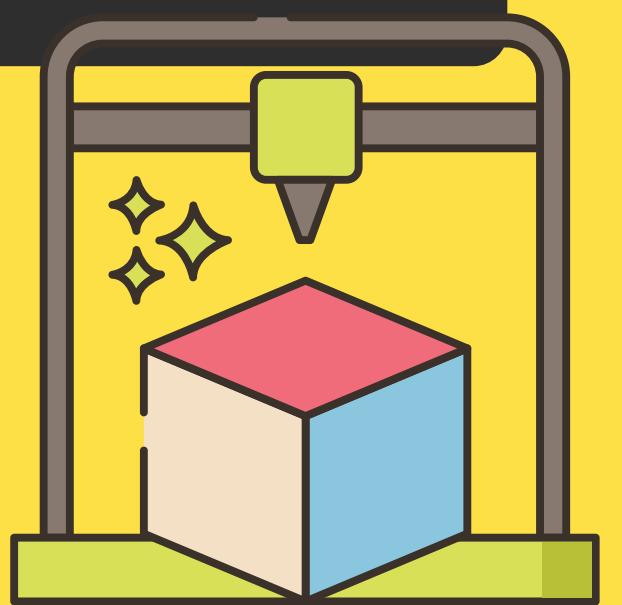
ผู้ช่วยในการจัดการ Customer Service ที่นำเอาเทคโนโลยี AI มาใช้ในด้านๆต่าง ไม่ว่าจะเป็นการตอบ chatbot รวมถึงบริการ Virtual เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าระดับสูง



Solution: 2

"Smart Logistics"

เพิ่มช่องทางและวิธีการขนส่งด้วยโดรนและวัสดุ packaging รูปแบบใหม่ที่หลากหลายจาก 3D printer รวมไปถึงระบบติดตามสินค้าด้วย realtime GPS เพื่อ ประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นของลูกค้า



Flash Voice AI



Customer Need



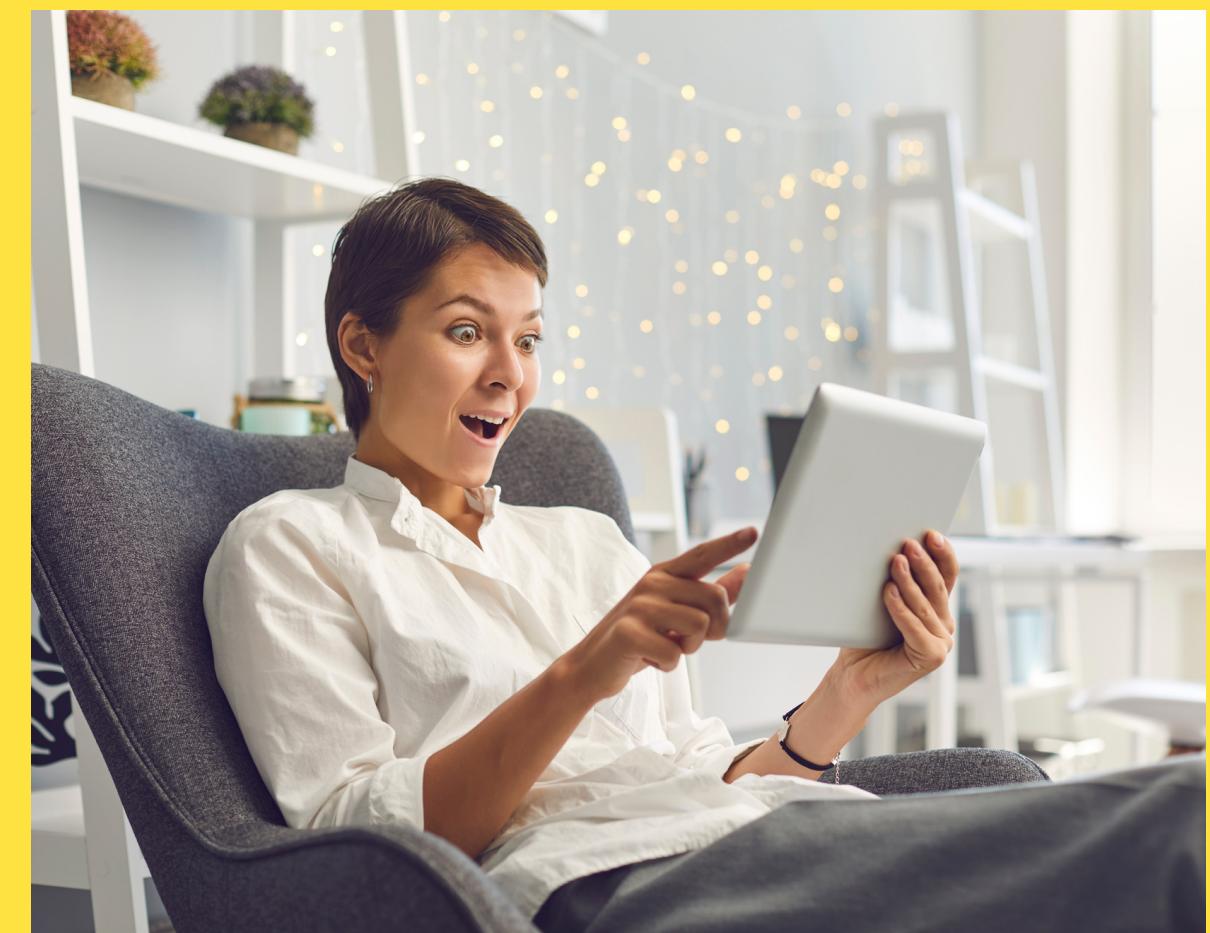
Activity



Problem



Solution



Feeling



Result

Smart Logistics



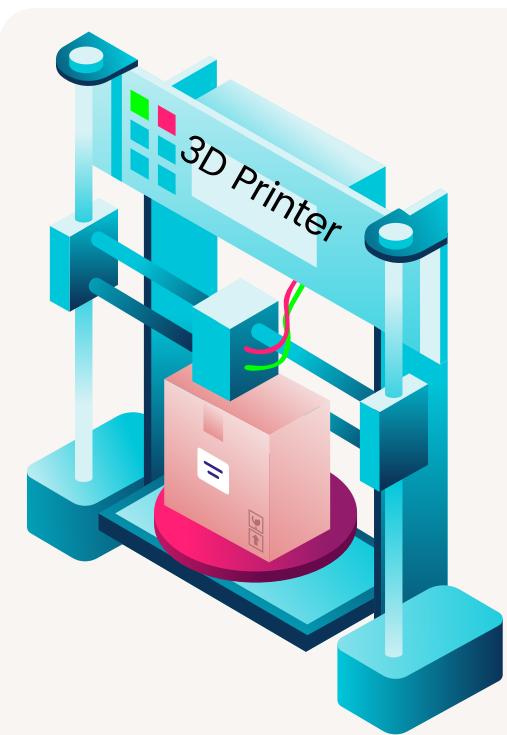
Customer Need



Activity



Problem



Solution



Feeling



Result

Semantic Differential Scale

Flash Voice AI

: 4.93



Smart Logistics

: 5.71



1 2 3 4 5 6 7

ช้า

รวดเร็ว

ใช้งานยาก

ใช้งานง่าย

ไม่มีความน่าใช้งาน

มีความน่าใช้งาน

ไม่มีประโยชน์

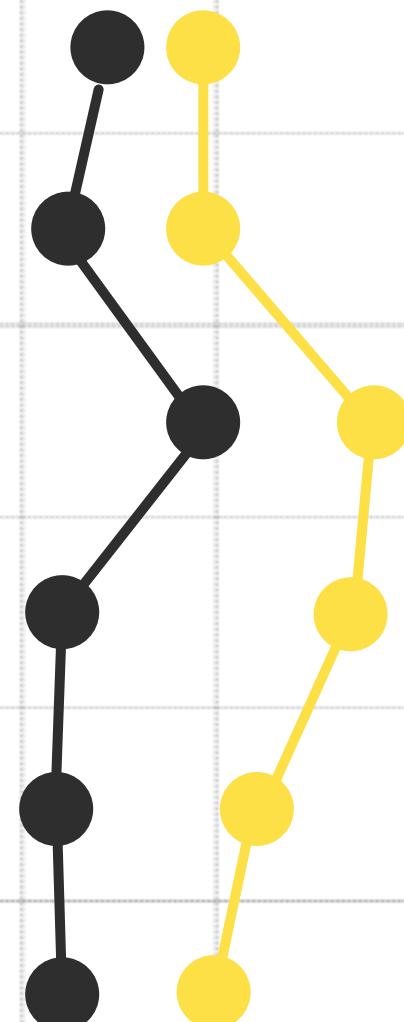
มีประโยชน์

ไม่ชอบ

ชอบ

ไม่มีความสำคัญ

ความสำคัญ



แสดงความคิดเห็น (FEEDBACK GRID) ของแนวทางที่ได้คะแนนสูงที่สุด : SMART LOGISTICS



สิ่งที่ชอบที่สุด

- บริการให้ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- สามารถติดตามสินค้าแบบ Real-time ได้
- การนำระบบ 3D printer มาใช้
- การขนส่งด้วยโดรน

สิ่งที่ไม่เข้าใจ หรือ สงสัย

- วิธีการเลือกชนิดกล่องพัสดุจะเป็นอย่างไร และราคาของวัสดุการใช้ 3D Printer จะราคาแพงหรือไม่
- การใช้โดรนจัดส่งสินค้าจะสามารถขนส่ง กางไกลได้หรือไม่ พัสดุจะตกหล่นระหว่างทางใหม่ จะป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทางอย่างไร

สิ่งที่แนะนำ หรือ ไอเดียใหม่

- ใช้โดรนบินคัดแยกพัสดุในคลังสินค้า เพื่อลดระยะเวลาการคัดแยกของพนักงานลง
- Route Optimization เพื่อการจัดส่งที่รวดเร็วและถูกต้อง
- อยากได้รับการบริการสั่งวันนี้ได้ของวันนี้
- อยากให้มีตัวแทนรับพัสดุมากกว่านี้

สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ควรคุมราคาค่าจัดส่งสินค้าให้ไม่สูงเกินไป
- ไม่ได้ตอบโจทย์กับสินค้าทุกประเภท
- การใช้ 3D printer ค่อนข้างยุ่งยาก
- ควรจัดการเส้นทางขนส่งสินค้าและมีระบบบันทุกการเวลาการรับสินค้าที่ชัดเจน



เรื่องราวสินค้า/บริการ/กระบวนการใหม่

Title: ระบบอัจฉริยะ "Smart Logistic"

Value Statement: บริการขนส่งที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานเจาะจงเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น

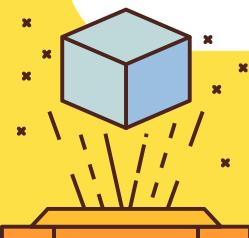
User Story: วันต้องการจะใช้บริการการส่งสินค้าแบบเร่งด่วน ในช่วงเวลาที่ฝนตก วันจึงต้องการวิธีการห่อสินค้าของวันให้ปลอดภัย และสามารถติดตามสินค้าของวันได้อย่างรวดเร็วใกล้ชิด หากมีปัญหา ก็สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลา

Acceptance Criteria:

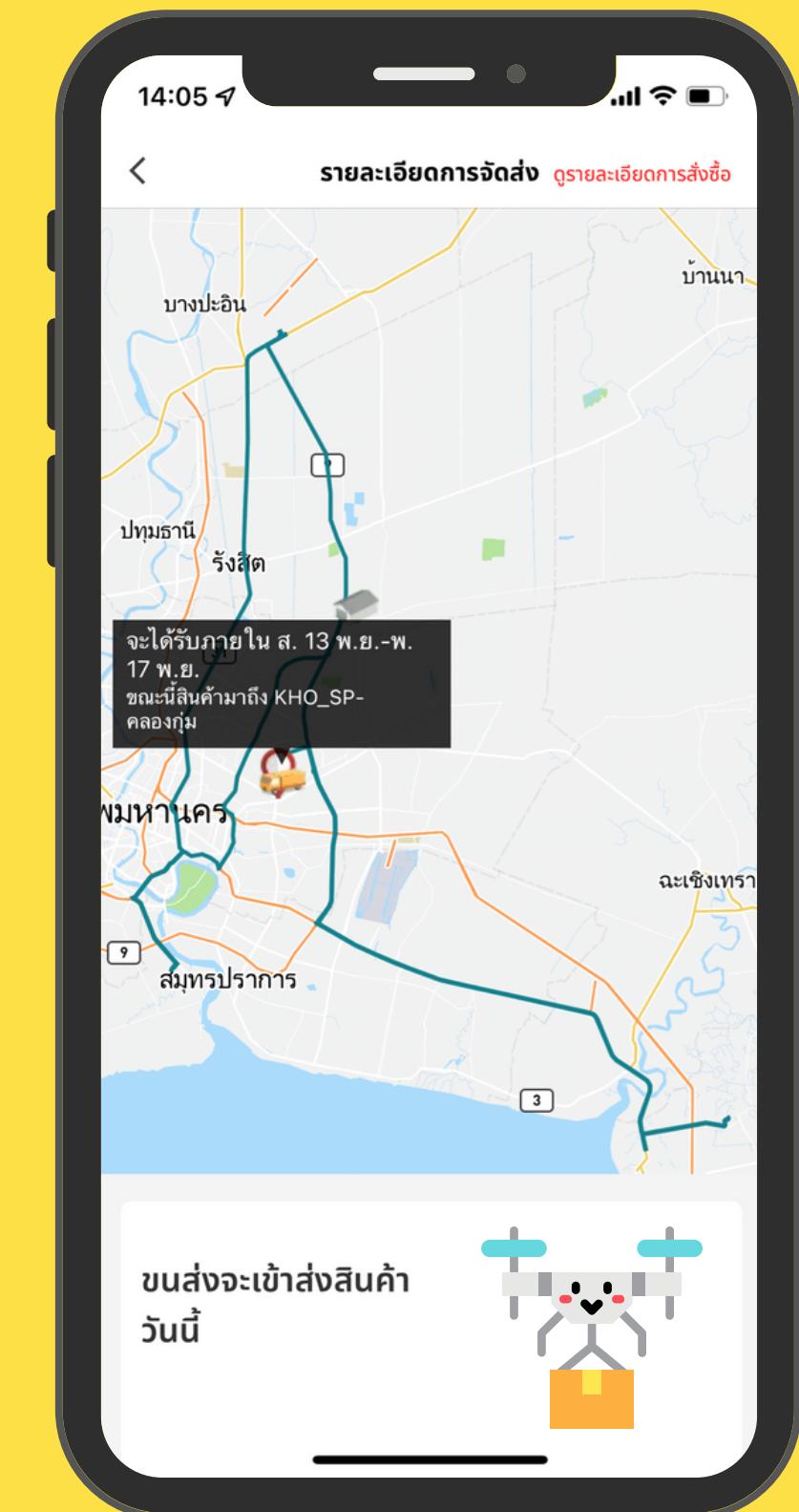
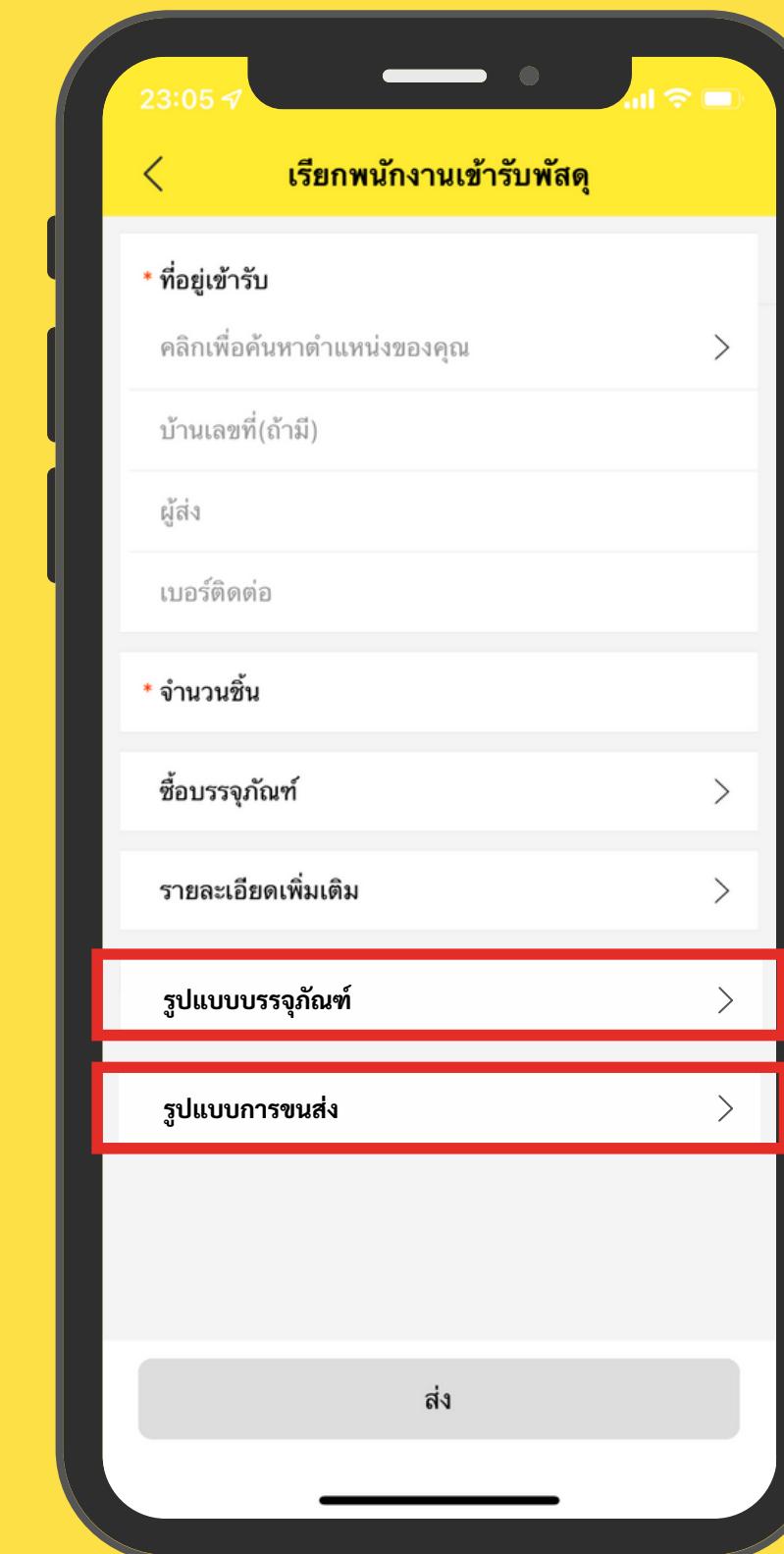
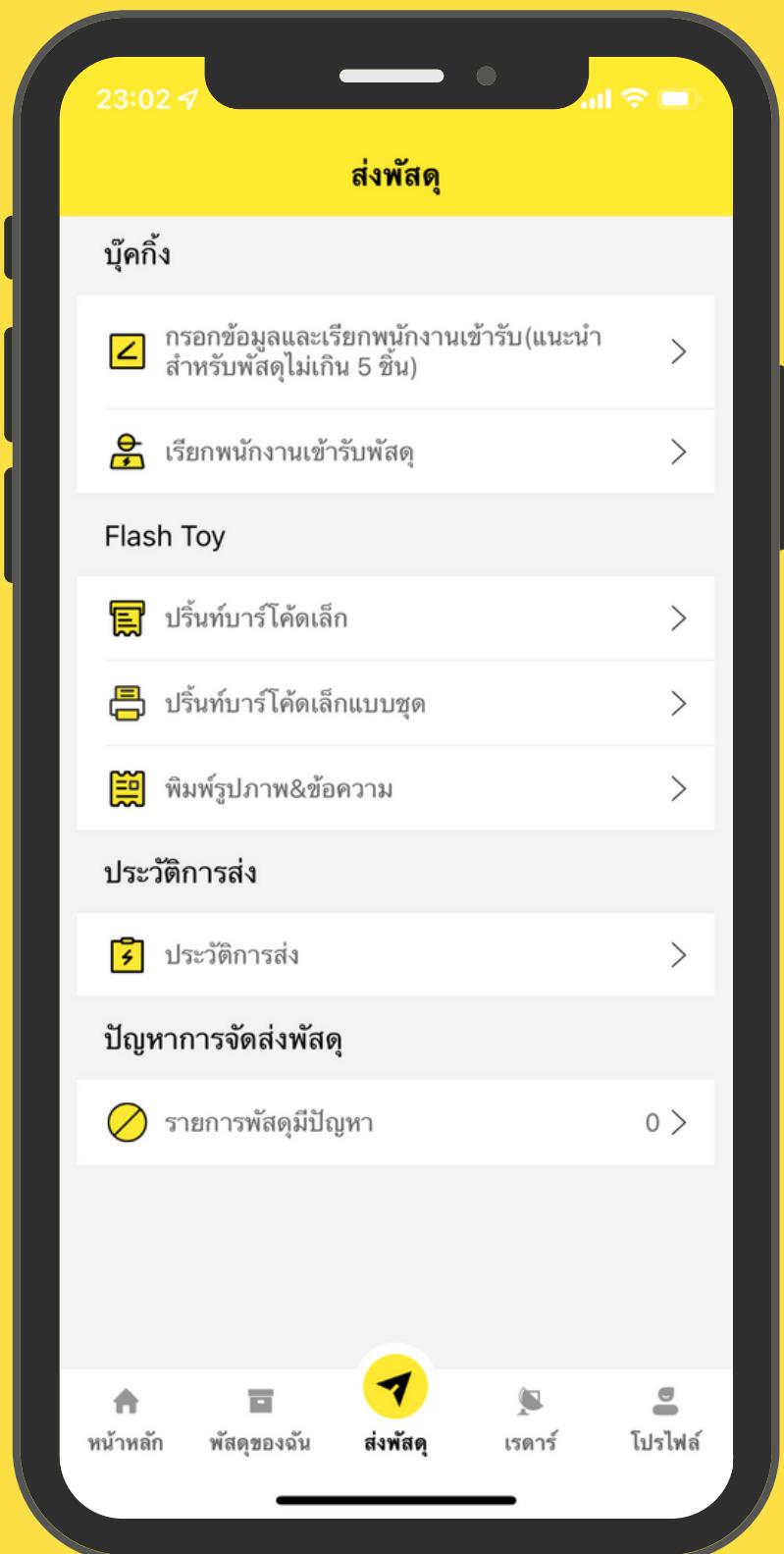
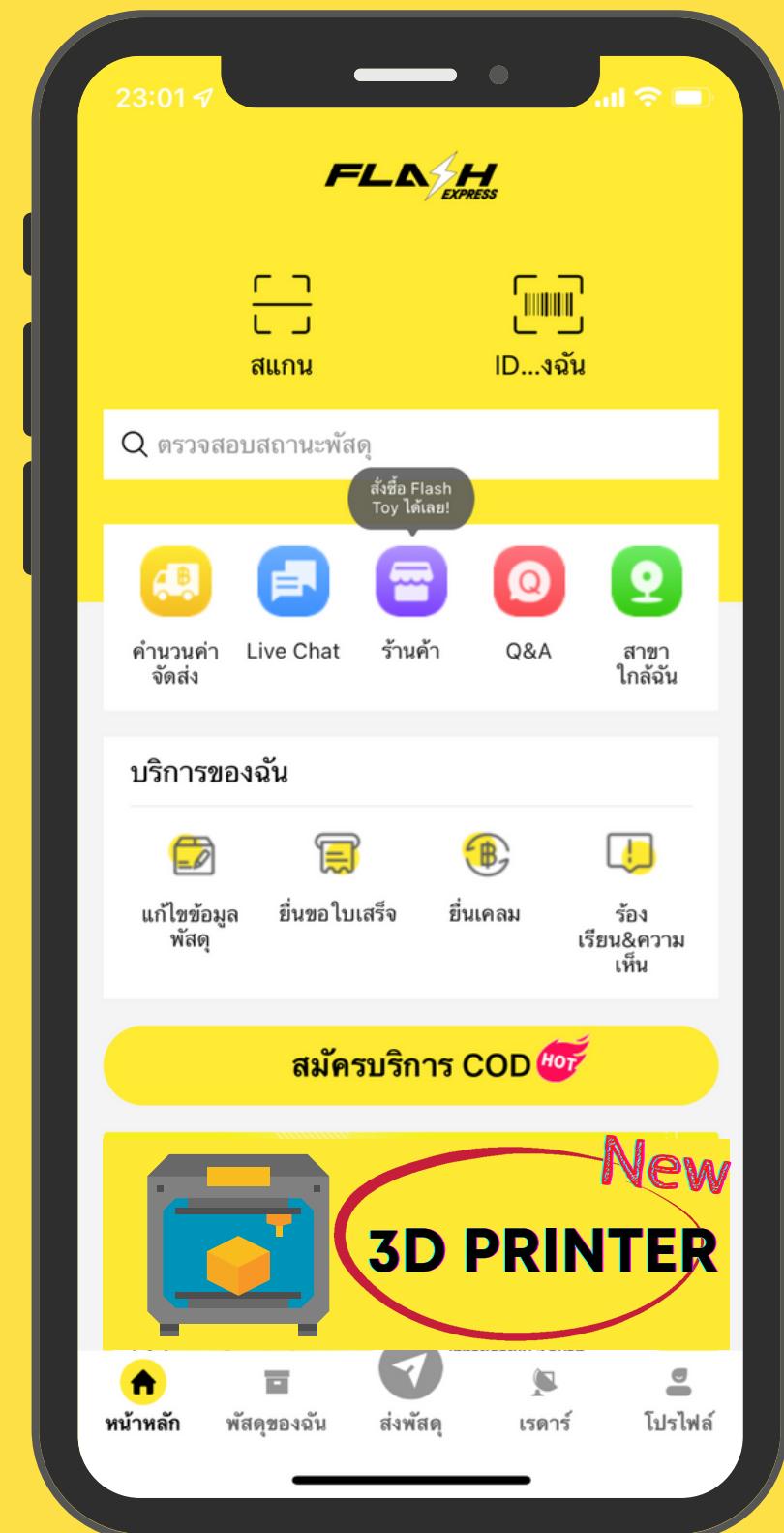
"Smart Logistic" ระบบการขนส่งรูปแบบใหม่ รวดเร็วกันใจ สามารถเลือกวิธี packaging ได้ด้วยตัวก้านเอง พร้อมระบบ tracking แบบ Real-Time GPS (ราคาเริ่มต้น 99 บาทเท่านั้น)

- เลือกประเภทการส่งสินค้า (B2B, B2C, C2C, Drone)
- เลือก package สินค้าของก้าน โดยจะมีขนาดและชนิดวัสดุของกล่องให้เลือก
- หลังจากมีการรับพัสดุเข้าระบบ ก้านจะสามารถติดตามพัสดุได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ผ่านทั้งช่องทางเว็บไซต์และแอพพลิเคชัน มือถือ ทั้งนี้หากเกิดปัญหาในการจัดส่งพัสดุ เช่น การจัดส่งพัสดุล่าช้า ระบบจะมีการรายงานไปยังลูกค้าว่าเกิดอะไรขึ้นและประเมินวันที่จะจัดส่งพัสดุใหม่ให้ลูกค้ากันที
- หากมีปัญหาในการใช้งาน สามารถติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าได้ทั้งทางโทรศัพท์, Live Chat และ LINE Chatbot

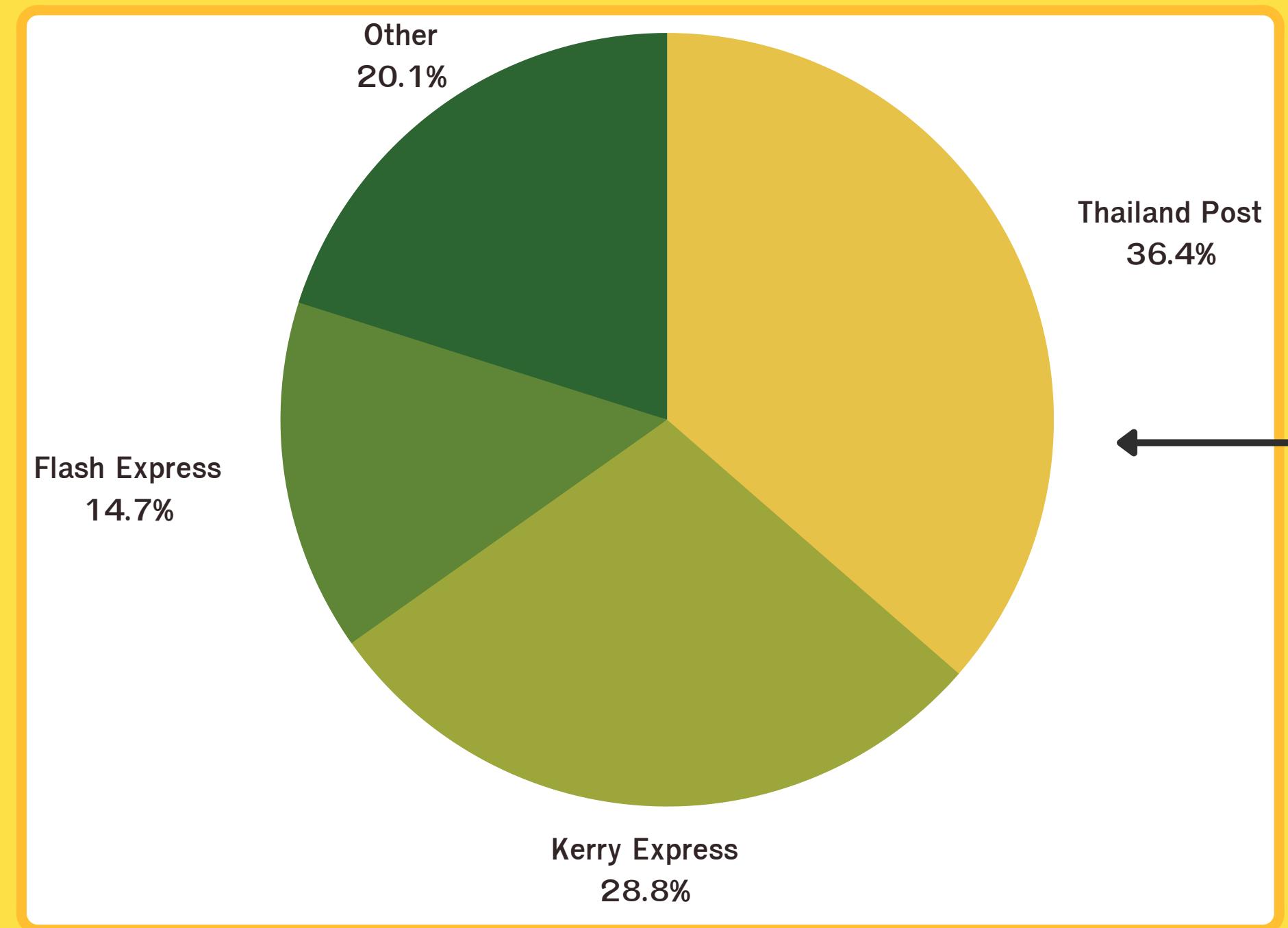
ระบบนี้จะปรับเปลี่ยนวิธีการส่งสินค้าให้เหมาะสมกับชนิดของสินค้าต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น ทำให้การจัดส่งสินค้ามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น



Application Example



Market Share

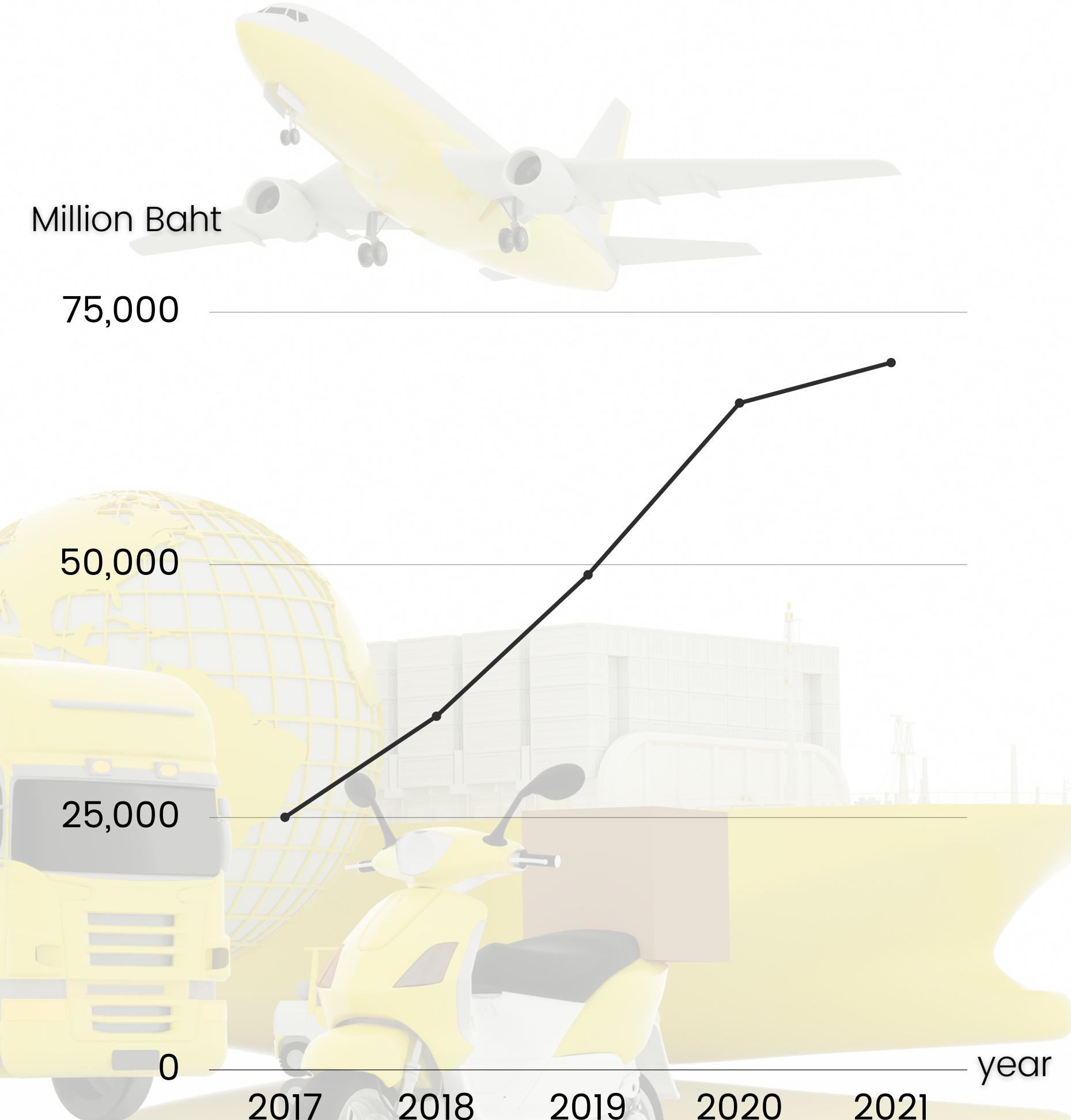


฿66 Billion
Total Available Market

Sources::

<https://marketeeronline.co/archives/222852>
<https://www.longtunman.com/30849>

Market Value

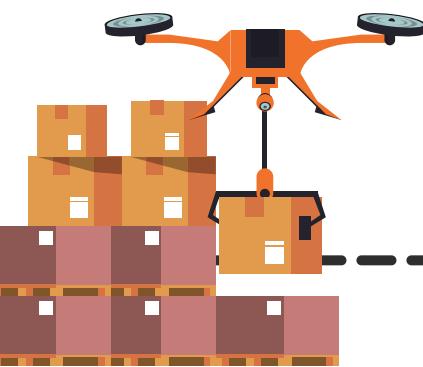


Source:
<https://marketeeronline.co/archives/222852>

SWOT Analysis

S Strengths

- เป็นพันธมิตรกับ PTT OR ขยายการขนส่งทางโดรน
- สามารถให้ลูกค้าติดตามสถานะได้แบบ Real-time
- ให้บริการ Customer Service แบบศูนย์กลาง และสามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มรูปแบบ
- การบริการและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วขึ้น
- มีจุดบริการมากกว่า 10,000 แห่ง



O Opportunities

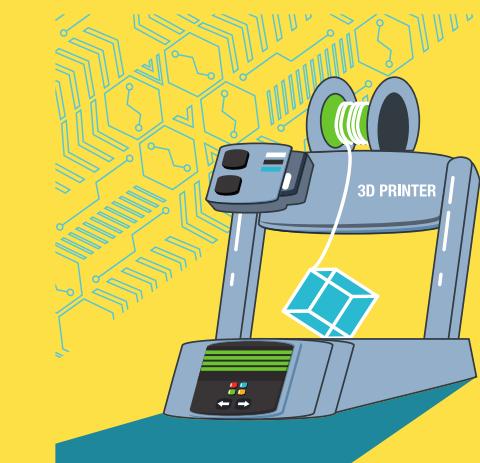
- นำร่องการใช้ 3D Printer เข้ามาช่วยเรื่องแพ็คเกจพัสดุเสียหาย
- นำร่องการใช้โดรนส่งพัสดุก่อนเจ้าอื่น ๆ
- เทรนด์คนใช้บริการส่งของเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี
- เทรนด์การซื้อของผ่าน E-Commerce เจริญเติบโตสูง
- สร้างพันธมิตรกับโรงพยาบาลเพื่อเป็นตัวเลือกในการจัดส่งยา

W Weaknesses

- พื้นที่ให้บริการยังครอบคลุมน้อยกว่าเจ้าอื่น ๆ ในตลาด
- GP อาจจะจำกัดจากการลงทุน infrastructure เพื่อรับบริการรูปแบบใหม่ ๆ
- การใช้โดรนอาจกระทบยอดการขนส่งรายเดือน เพราะส่งได้น้อยชิ้นต่อครั้ง
- ความล้าช้าในการใช้ 3D Printer
- การ implement AI ต้องใช้งบลงทุนพอสมควร

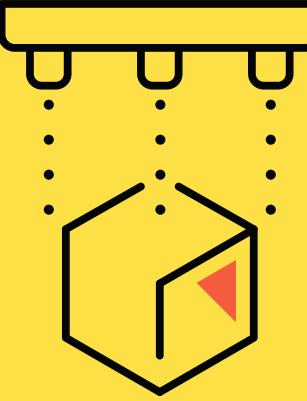
T Threats

- มาตรการต่าง ๆ ของรัฐ ไม่ส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ความไม่พร้อมจากผู้ใช้บริการ เช่น ก่อนการเปลี่ยนแปลงอาจต้องมี Tech Disruption เกิดขึ้นก่อน
- อาจจะมีตัวเลือกอื่นที่ดีกว่าในอนาคต
- การเข้ามาของผู้เล่นรายใหม่ในอุตสาหกรรม



STP Model:

Customers and Growth Plan



SEGMENTATION

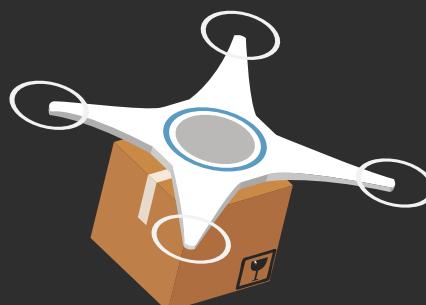
- แบ่งกลุ่มลูกค้าตามพัสดุ
- แบ่งกลุ่มลูกค้าตาม Location
- แบ่งกลุ่มตามปัญหาการใช้งาน

TARGETING

- คบส่งของต้องการวิธีการห่อพัสดุที่หลากหลาย ตามชนิดของสินค้า
- ลูกค้าที่ต้องการได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ในการรับ-ส่งพัสดุ
- กลุ่มลูกค้าจากพันธมิตรกับโรงพยาบาลชั้นนำ

POSITIONING

- เป็นตัวเลือกแรกในการส่งสินค้า สำหรับสินค้าที่ค่อนข้างแพงและราคาสูง
- เป็นพาร์ทเนอร์กับโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศไทยในการรับส่งยาเวชภัณฑ์



เป้าหมายหลักของบริการ Smart Logistics คือกลุ่มลูกค้าจากพันธมิตร กลุ่มลูกค้าที่ต้องการประสบการณ์ใหม่ ๆ และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความมั่นใจว่าพัสดุจะถึงที่หมายอย่างปลอดภัย เช่น ลูกค้าที่สั่งสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ยาและเวชภัณฑ์ หรือสินค้าที่มีราคาแพง ซึ่งมีความแพงสูง โดยจะเริ่มให้บริการนำร่องในพื้นที่เศรษฐกิจภายในกรุงเทพมหานครก่อน และจะขยายพื้นที่ให้บริการ รวมถึงเพิ่มการพาร์ทเนอร์กับโรงพยาบาลชั้นนำในการรับส่งLeod และอวยยว่าที่จำเป็นอย่างเร่งด่วน ในอนาคต



Business Model Canvas

KEY PARTNERS

- PTT OR
- โรงพยาบาลชั้นนำ
- E-Commerce Platforms
- ผู้ผลิตโดรน
- ผู้ให้บริการ Infrastructure

KEY ACTIVITIES

- วางแผนระบบโดรนและ 3D Printer ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้เข้าใจในบริการใหม่ กึ่ง packaging และ โดรน
- ทำการตลาดกับกลุ่มเป้าหมาย

KEY RESOURCES

- Drop-off Stations
- Drone System
- 3D Printer
- Customer Database
- Partnerships
- Employees

VALUE PROPOSITIONS

- การเลือกส่งสินค้าในแบบที่ลูกค้าสามารถเลือกได้เอง ไม่ว่าจะเป็น packaging หรือวิธีการขนส่ง เพื่อให้ต้องตามความต้องการของลูกค้า
- ติดตามการขนส่งแบบ real-time ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- เพิ่มประสิทธิภาพให้กับโรงพยาบาลที่เป็นพาร์ทเนอร์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว กันต่อความเร่งด่วน
- ให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ทุกช่องทางตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่

CUSTOMER RELATIONSHIPS

- Personalized service ตามความต้องการของลูกค้า
- อำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

CHANNELS

- Drop-off Stations
- Mobile Application
- E-Commerce Application
- Online Advertising and Social Media
- Offline Advertising

CUSTOMER SEGMENTS

- กลุ่มลูกค้าจากพาร์ทเนอร์
- กลุ่มลูกค้าที่ต้องการประสบการณ์ใหม่ ๆ
- กลุ่มลูกค้าที่ต้องการความมั่นใจว่าพัสดุจะถึงที่หมายอย่างปลอดภัย
- กลุ่มลูกค้าที่ต้องการวัสดุ packaging กันหลากหลาย

COST STRUCTURE

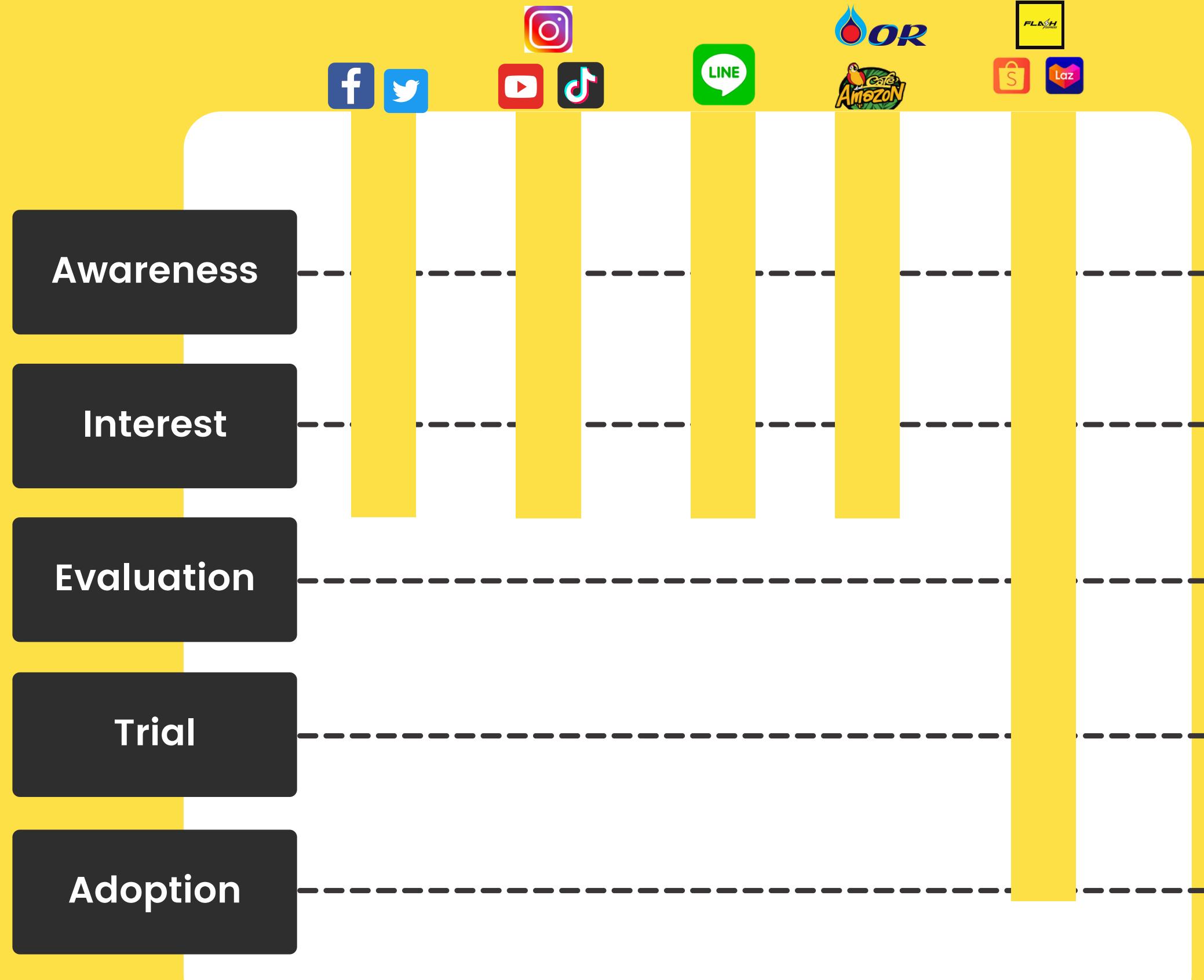
- Drone and 3D Printer Infrastructure
- R&D
- ฝึกอบรมบริการใหม่ให้กับพนักงาน
- การโฆษณาบริการใหม่ให้เป็นที่รู้จัก
- ประกันพัสดุเสียหาย
- อื่น ๆ

REVENUE STREAMS

- ค่าบริการจัดส่งของกลุ่มลูกค้าพาร์ทเนอร์ และกลุ่มลูกค้ากัว่ไป
- ค่าบริการที่เพิ่มขึ้นจากการขนส่งปกติ
- กำไรจากการส่วนต่างของค่าวัสดุในการทำ packaging



Marketing Channel



Key channel role and ads format by channel

FLASH Application/E-Commerce Platforms

- In-app advertising banner
- Push notification

Facebook, Twitter

- Content posts/ads

YouTube, Instagram

- Content video clips and posts/ads

TikTok

- Content video/ads

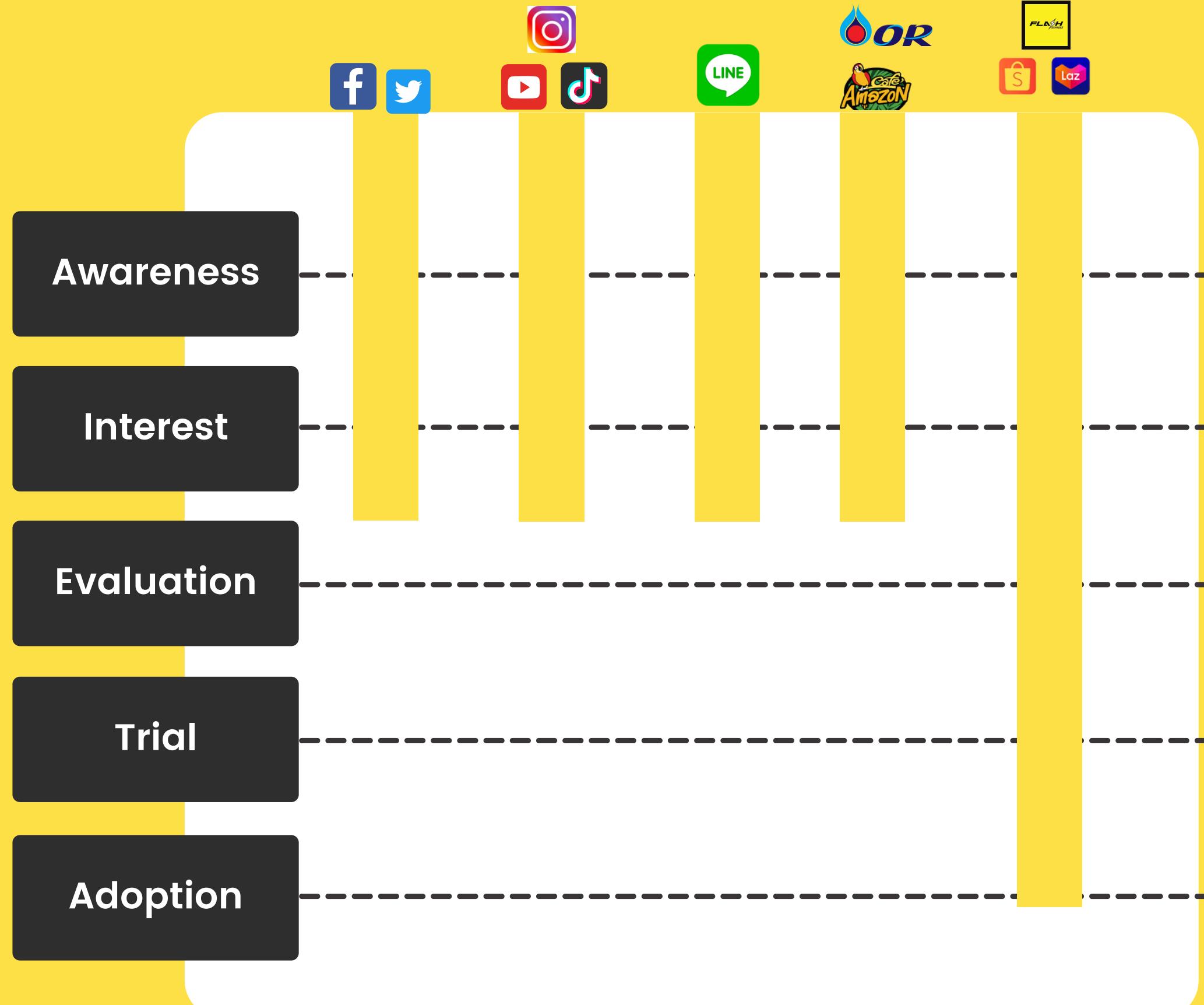
LINE

- Official account ads
- In-app advertising banner

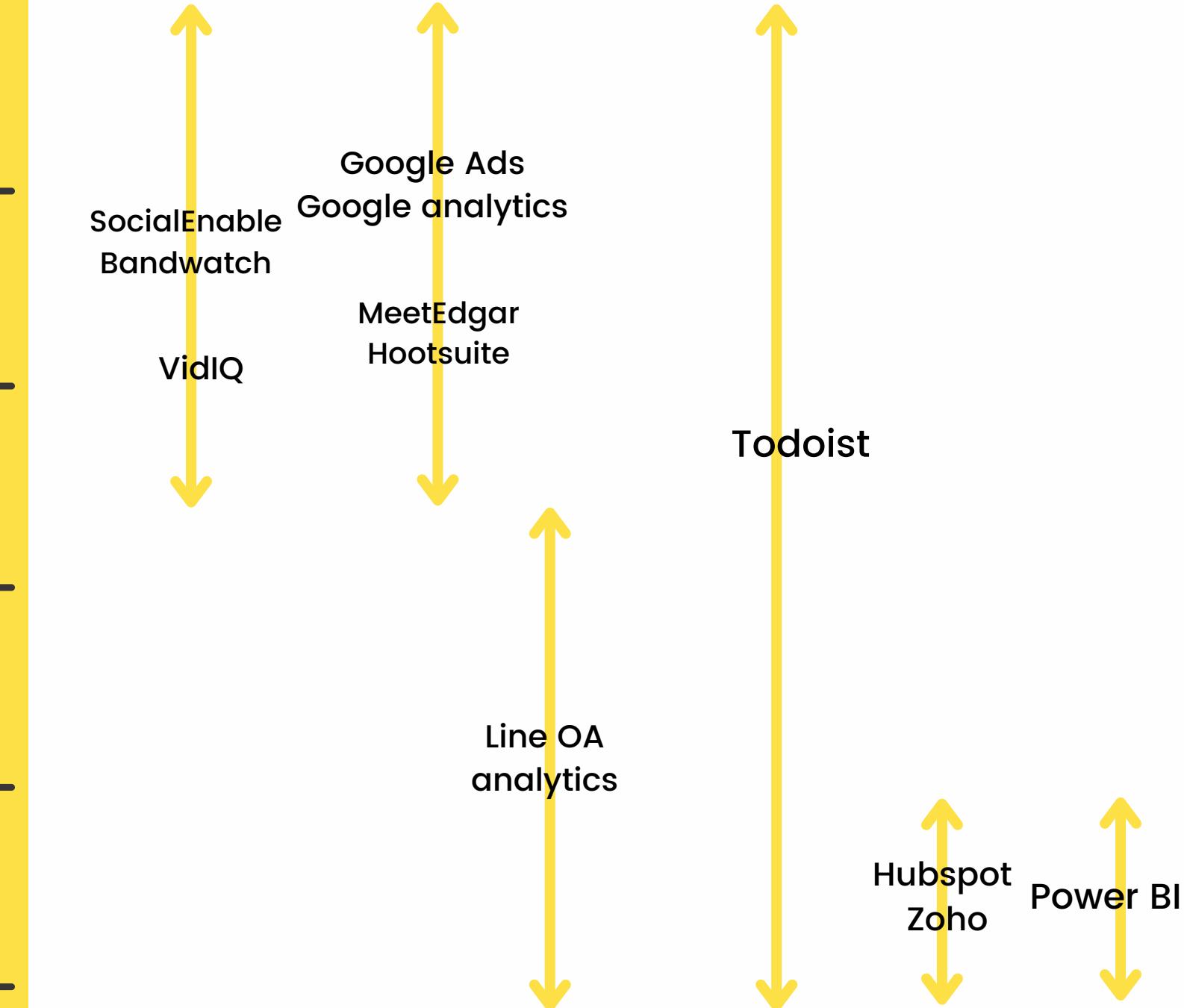
PTT/Amazon Cafe

- OOH ads

Marketing Channel

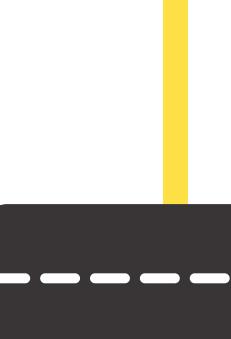
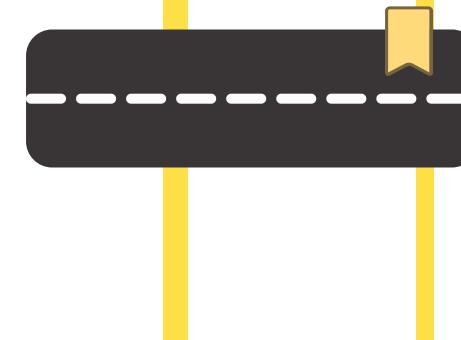
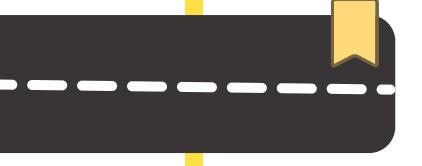
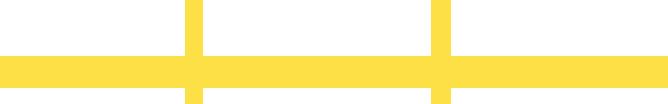


Marketing Tools (Performance tracking and enhancement)

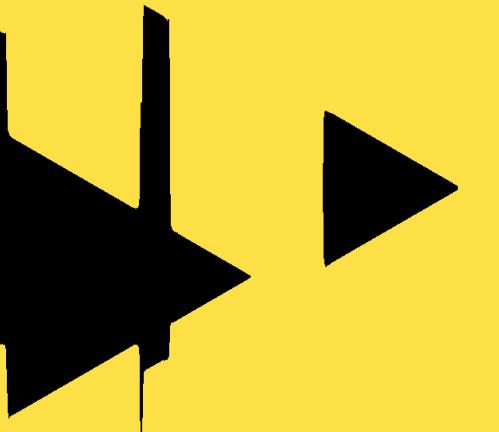


Work Plan & Key Activities



Activities	Budget	Key Dep.	Timeline	M 1	M 2	M 3	M 4
<p>Project Kick-Off</p> <p>Implement Feature</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infrastructure Implementation • Back-end development • System & Feature testing <p>Market Research</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beta testing • Seeking partner opportunities 	<p>15 Million</p> <p>-----</p> <p>2 Million</p>	<p>Marketing</p> <p>IT</p> <p>-----</p> <p>Marketing R&D</p>	<p>1 - 2 Months</p> <p>-----</p> <p>1-2 Months</p>				
<p>Partners and Resources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperating with Partners • Customer Service Training • Employees Training 	<p>2 Million</p>	<p>Sales</p> <p>CS</p> <p>HR</p>	<p>2-4 Weeks</p>				
<p>Campaign Planning</p> 	<p>5 Million</p>	<p>Marketing</p>	<p>3 Months</p>				

The Team



ตันติกร ปุณณกิจยากร	6220412004
นันทัช บุณยามานนท์	6310412007
ภูมิพิชญ์ เอี้ยบทวี	6310412016
กิตพิกา อึ้งน้อย	6310412025
แพรพลอย ทิพย์ประเสริฐ	6310422030
ฤตินันท์ หาญประสวัฒน์	6310422033
รักชนก กองคำปั้น	6310422039
อาทิตยา ศรีอร่าม	6310422045

Thank You

