

สาส์นจากนาเรน เกอร์ซาฮานีย์

พฤศจิกายน 2552

ขอขอบคุณสำหรับความพยายามของคุณ ในตลอดช่วงปีที่ท้าทาย

ตลอดปีงบประมาณ 2009 ทีมงานของเรารอบโลกทำงานได้ผลดีเยี่ยมทั้งในด้านการรุกและการรับ ส่งผลให้บริษัทของเรามีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่งแม้ว่าจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางการเงินที่ไม่คล่องตัวนัก ผมจึงอยากจะขอขอบคุณในความพยายามและความทุ่มเทของคุณตลอดระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา ซึ่งได้นำมาซึ่งพลังที่แข็งแกร่งให้พวกเราได้ก้าวเข้าสู่ปีงบประมาณ 2010 ด้วยความมั่นใจ

ผมมีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่าเราได้ผ่านพ้นช่วงเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมาอย่างก้าวที่แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นในหลากหลายด้าน:

สำหรับข้อมูลด้านการเงิน
โปรดดูหน้า 3

- การเติบโตของรายได้จากการขายสินค้าและบริการเสริมความแข็งแกร่งของฐานรายได้ของเรา ความแข็งแกร่งประการหนึ่งของรูปแบบธุรกิจของ ADT Worldwide ก็คือการมีฐานรายได้ขนาดใหญ่จากการขายสินค้าและบริการของเรา ซึ่งรวมถึงรายได้จากการตรวจสอบและสัญญาบริการที่ช่วยสร้างฐานที่มั่นคงให้กับธุรกิจ ในระหว่างปีงบประมาณ 2009 เราได้ขยายฐานนี้ไปสู่ทั่วทุกภูมิภาคของโลก
- การบริหารเงินสดอย่างมีประสิทธิภาพช่วยทำให้งบดุลของเราแข็งแกร่ง แม้ว่าจะมีรายได้ต่างๆ และรายได้จากการดำเนินงานลดลง แต่ทีมงานของเราก็สามารถทำให้เกิดกระแสเงินสดอิสระในระหว่างปีงบประมาณ 2009 ได้เพิ่มมากขึ้นกว่าปีงบประมาณ 2008 ทั้งนี้เพราะเรามีการบริหารเงินทุนหมุนเวียนได้อย่างดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการเรียกเก็บเงินตามสัญญาและการรวบรวมเงินได้ทันเวลา
- การควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างเข้มงวดและการปรับโครงสร้างช่วยให้เราพัฒนาความสามารถในการทำกำไร ด้วยความทุ่มเทของพนักงานมากมายในทั่วโลกของเรา เราจึงสามารถลดทอนค่าใช้จ่ายและเพิ่มอัตรากำไรจากการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างมาก อันจะนำไปสู่การลงทุนที่เพิ่มมากขึ้น
- การลงทุนอย่างต่อเนื่องในธุรกิจของเราเป็นแรงขับเคลื่อนไปสู่อนาคต ด้วยความมั่นคงทางด้านการเงินของเรา เราจึงสามารถลงทุนได้อย่างต่อเนื่องเพื่อขยายธุรกิจของเราในตลาดใหญ่ๆ ทั่วโลก เพิ่มยอดขายและทรัพยากรด้านการตลาดอย่างระมัดระวังในตลาดเชิงกลยุทธ์ และเสริมความแข็งแกร่งให้กับฐานรายได้จากการขายสินค้าและบริการด้วยกลยุทธ์การสร้างลูกค้าประจำ
- เราดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับองค์กรของเราโดยการปรับทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าของเรามากยิ่งขึ้น เราได้ประกาศที่จะสร้างสรรค์ Tyco Retail Solutions ซึ่งจะรวบรวมสินทรัพย์ของ Tyco ทั้งหมดสำหรับลูกค้าปลีกของเราไว้ภายใต้องค์กรเดียว และผนวกรวมตลาดขนาดเล็กต่างๆ ของเราไว้ภายใต้ Global Operations ซึ่งเป็นองค์กรใหม่ของเรา
- การให้ความสำคัญต่อเรื่องความปลอดภัยของพนักงานอย่างไม่ลดละช่วยให้พนักงานของเรามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น โดยการมุ่งเน้นเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ เราจึงสามารถลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุลงได้ รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการต้องหยุดงานที่มีสาเหตุมาจากการเกิดอุบัติเหตุได้มากกว่า 15% ผลลัพธ์ก็คือ มีเพื่อนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บน้อยลง 230 รายในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา และเราสูญเสียวันทำงานเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุลดลง 1,754 วัน

ด้านที่สดใสของการดำเนินการด้านการเงินในปีงบประมาณ 2009

มีเรื่องน่าภาคภูมิใจมากมายสำหรับการดำเนินการด้านการเงินในปีงบประมาณ 2009 ประการแรก เรามีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในทั่วโลกเพิ่มขึ้น 4% โดยที่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาค ในเอเชียและอเมริกาใต้ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการขายสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูงกว่า 15% สำหรับในอเมริกาเหนือซึ่งเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดของเรา เรามีรายได้จากการขายสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นมากกว่า 2.5% โดยที่ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์มีผลกำไรเป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนี้ เรายังเห็นการเติบโตด้านรายได้ใน EMEA แม้ว่าจะมีปัญหาด้านเศรษฐกิจในปีงบประมาณดังกล่าว

ตลาดที่มีการเติบโตในระดับสูงทั้งหมดของเรายังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณ 2009 ประเทศจีนมีรายได้เพิ่มขึ้น 33%

ในขณะที่อินเดียเติบโตขึ้น 25% ในแอฟริกาใต้ เกาหลี และอเมริกาใต้ มีการเติบโตอย่างเห็นได้ชัด ในอัตรา 13%, 11% และ 7% ตามลำดับ ในภูมิภาคเหล่านี้

สำหรับในระดับทั่วโลก แม้ว่าจะมีการลดลงของกำไรจากการดำเนินงาน 4.5% เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2008 แต่อัตรากำไรจากการดำเนินงานทางธุรกิจและกระแสเงินสดอิสระของเราปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้ เรายังมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมากในการลดค่าใช้จ่าย และการปรับปรุงการบริหารการเงินสด รวมถึงบัญชีรายรับ การเก็บเงิน และการชำระหนี้สินของลูกค้า สิ่งเหล่านี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องอัตรากำไรจากการดำเนินงานทางธุรกิจและกระแสเงินสดอิสระของเราอีกด้วย



ความก้าวหน้าของปีงบประมาณ 2009 ในการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า

ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา ผมได้กล่าวถึงเรื่อง การปฏิวัติรูปแบบการให้บริการลูกค้า ก่อนหน้านั้น ผมยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่า ในระหว่างช่วงเวลาที่เศรษฐกิจตกต่ำ ยังมีผู้คนมากมายที่ทำงานอย่างหนักในทุกภูมิภาคของโลก พวกเขาเหล่านี้เองคือพลังที่ขับเคลื่อนเราให้พัฒนาจากคำกล่าวเป็นการกระทำ ขณะนี้ เรามีกรอบแบบสำรวจความคิดเห็น “เสียงจากลูกค้า” ซึ่งดำเนินการในทั่วโลก โครงการนี้จะช่วยให้เราเข้าใจและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในทุกจุดสำคัญที่ลูกค้าสัมผัสบริการ (Touch Point) ได้เกือบ 90% จากลูกค้าที่เป็นฐานรายได้ของเรา ลูกค้าได้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นกว่า 60,000 ราย ทำให้เราได้รับการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเราถึงกว่า 4,000 รายการ ดังนั้น เราจึงได้ใช้ข้อมูลนี้ในการพัฒนาผังปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ทีมผู้นำในระดับภูมิภาคและระดับโลกเข้าใจว่ามีการปฏิบัติใดที่ขัดแย้งกับเกณฑ์เกี่ยวกับการรับบริการที่ลูกค้ามีในแต่ละเดือน ในปีงบประมาณ 2010 ผมคาดหวังให้แต่ละทีมเหล่านี้นำข้อมูลนี้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของเรา

สถิติความปลอดภัยของเราที่ปรับปรุงดีขึ้น

ในปีงบประมาณ 2009 เราได้ปรับปรุงสถิติด้านสภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยให้ดีขึ้น แต่เรายังคงมีงานมากมายให้ทำในปีงบประมาณ 2010 ในขณะเดียวกัน เราได้บรรลุเป้าหมายในการลดการบาดเจ็บลงได้ 15% ซึ่งหมายความว่า เราประสบความสำเร็จในการลดจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บลงถึง 230 ราย แต่อย่างไรก็ตาม เรายังมีสถิติการบาดเจ็บอีกนับร้อยเกิดขึ้นทั่วโลก และที่น่าเศร้าใจคือมีผู้เสียชีวิต 5 ราย ดังนั้น ผมจึงไม่อาจกล่าวได้ว่า เพียงพอแล้ว หากแต่เรายังต้องพยายามมากขึ้นในการให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก

ลำดับความสำคัญสำหรับปีงบประมาณ 2010

แม้ว่าเราจะคาดหวังว่าปีงบประมาณ 2010 จะดีกว่าในปีที่ผ่านมา แต่เราก็จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการที่รอบคอบและมุ่งมั่นในเรื่องดังต่อไปนี้

- ให้ความสำคัญกับโครงการปฏิวัติรูปแบบในการให้บริการลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ
- แสวงหาโอกาสที่จะได้มาซึ่งส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ทั้งผ่านทางช่องทางโดยตรงและทางอ้อม รวมทั้งด้วยวิธีการมอบข้อเสนอใหม่ๆ
- บริหารค่าใช้จ่ายและเงินสดอย่างถี่ถ้วนต่อไป และในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมการลงทุนเพื่อการเจริญเติบโตของเรา
- ยึดมั่นในค่านิยมที่เป็นหัวใจของเราในทุกๆ วัน: ความรับผิดชอบ การบริการลูกค้า ความเป็นเลิศ ความซื่อสัตย์ และการทำงานเป็นทีม

ขอขอบคุณอีกครั้งสำหรับความพยายามและทุ่มเทที่คุณมีให้สำหรับลูกค้าและที่ได้ดำเนินการเพื่อช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณ 2009 เราได้เติบโตอย่างกล้าแกร่งเพื่อก้าวเข้าสู่ปีงบประมาณ 2010 เรามาศึกษาถึงกันต่อไปเพื่อการเริ่มต้นที่สดใสในช่วงไตรมาสแรก และสำหรับเวลาตลอดทั้งปีที่จะผ่านเข้ามา

ขอแสดงความนับถือ

นาเรน เกอร์ชาฮานี
ประธานบริษัท ADT Worldwide

ปีงบประมาณ 2009: ไตรมาส 4 และผลลัพธ์ทางการเงินตลอดทั้งปี

ความมั่นคง ในระดับโลก	ไตรมาส 4 ปีงบ ประมาณ 09	ไตรมาส 4 ปีงบ ประมาณ 08	ความ เปลี่ยนแปลง	ปีงบ ประมาณ 09	ปีงบ ประมาณ 08	ความ เปลี่ยนแปลง
รายได้	1,799 ล้านดอลลาร์	1,981 ล้านดอลลาร์	(9%)	7,015 ดอลลาร์	7,731 ดอลลาร์	(9%)
การเติบโตจากภายใน	(5.0%)	0.5%	ลดลง 550 (basis points)	(3.6%)	1.6%	ลดลง 520 (basis points)
รายได้จากการดำเนินการ ¹	257 ล้านดอลลาร์	251 ล้านดอลลาร์	(2%)	995 ดอลลาร์	1,000 ดอลลาร์	(5%)
อัตรากำไรจากการดำเนินการทางธุรกิจ ¹	14.3%	12.7%	เพิ่มขึ้น 160 จุด (basis points)	13.6%	12.9%	เพิ่มขึ้น 70 จุด (basis points)
กระแสเงินสดอิสระ ²	256 ล้านดอลลาร์	295 ล้านดอลลาร์	(13%)	1,021 ดอลลาร์	997 ดอลลาร์	2%

¹ ก่อนหักด้วยรายการค่าใช้จ่ายพิเศษต่างๆ

² กระแสเงินสดอิสระ (FCF) เป็นอัตราตามงบประมาณซึ่งไม่มีการคิดรวมผลกระทบในเชิงลบของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวน 12 ล้านดอลลาร์ สำหรับไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ 2009 และไม่คิดรวมผลกระทบในเชิงบวกของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวน 19 ล้านดอลลาร์ สำหรับทั้งปีงบประมาณ 2009

คำนิยาม

- **รายได้:** รายได้ที่บริษัทได้รับจากกิจกรรมทางธุรกิจ โดยปกติแล้ว จะได้รับการจำหน่ายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
- **การเติบโตจากภายใน:** การเติบโตที่มาจากธุรกิจต่างๆ ที่บริษัทมีอยู่ เนื่องจากมีผลผลิตและยอดขายเพิ่มขึ้น แต่ไม่รวมผลกระทบที่ได้รับจากการเข้าควบคุมกิจการ การรวมกิจการ การควบกิจการ หรือการขายบางกิจการ รวมทั้งผลกระทบจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- **รายได้จากการดำเนินการ:** การวัดความสามารถในการทำกำไรของบริษัท ซึ่งมักคำนวณโดยหักค่าใช้จ่ายจากการขายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่นๆ (การขาย การดำเนินการทั่วไป และการบริหาร) ออกจากรายได้ แต่ไม่คิดรวมดอกเบี้ยจ่ายและภาษีรายได้
- **อัตรากำไรจากการดำเนินการทางธุรกิจ:** อัตรารายได้จากการดำเนินงานหารด้วยรายได้สุทธิซึ่งโดยปกติแล้วจะนำเสนอเป็นเปอร์เซ็นต์ ยิ่งมีระดับอัตรากำไรสูง ก็ยิ่งดี
- **กระแสเงินสดอิสระ:** จำนวนเงินสดที่คงเหลือหลังจากที่ชำระการเรียกเก็บเงินสำหรับกิจกรรมและการสร้างการเจริญเติบโตให้แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จำนวนเงินนี้จะแสดงถึงเงินสดที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อบังคับใดๆ และสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานได้ กระแสเงินสดอิสระจะมีการปรับในบางรายการ เช่น รายจ่ายฝ่ายทุนและรายจ่ายสำหรับการจัดหาลูกค้าโดยผู้ค้า เนื่องจากฝ่ายบริหารพิจารณาว่าเป็นการลงทุนที่จำเป็นในธุรกิจของเรา
- **จุด (Basis Point):** หน่วยซึ่งมีค่าเท่ากับ 1/100 ของ 1% และใช้เพื่อแสดงการเปลี่ยนแปลงของระดับเปอร์เซ็นต์ ยกตัวอย่าง เช่น การเปลี่ยนแปลง 1% = 100 จุด (Basis Point), และ 0.01% = 1 จุด (Basis Point)