

ปัญหาความปลอดภัยไซเบอร์กระทบระบบกระจายสินค้า Albert Heijn ในเนเธอร์แลนด์

บริษัท Ahold Delhaize กลุ่มธุรกิจค้าปลีกอาหารข้ามชาติที่มีสำนักงานใหญ่ในเนเธอร์แลนด์ ประสบเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Incident) ตั้งแต่ช่วงปลายวันที่ 11 ตุลาคม 2569 ส่งผลให้บริษัทต้องระงับการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนเป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันความเสี่ยงและจำกัดผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว โดยส่งผลต่อการดำเนินงานของ Albert Heijn เครือซูเปอร์มาร์เก็ตรายใหญ่ที่สุดของเนเธอร์แลนด์ ทั้งระบบกระจายสินค้า การให้บริการออนไลน์ และบริการดิจิทัลบางส่วนภายในร้านค้า ขณะที่ธุรกิจเครือ Ahold Delhaize ในเบลเยียมได้รับผลกระทบต่อการให้บริการบางส่วนเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ร้านค้าสาขาทั่วไปยังคงเปิดให้บริการและระบบชำระเงินหน้าร้านยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ

เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2569 Ahold Delhaize ออกแถลงการณ์ยืนยันว่า บริษัทตรวจพบปัญหาด้านความปลอดภัยภายในระบบเครือข่าย จึงดำเนินการมาตรการป้องกันโดยปิดระบบบางส่วนชั่วคราว พร้อมเร่งตรวจสอบและประเมินผลกระทบ โดยประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยไซเบอร์ภายนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อมาเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2569 บริษัทประกาศว่าได้เริ่มทยอยเปิดใช้งานระบบบางส่วนอีกครั้งภายใต้การควบคุมด้านความปลอดภัย ขณะที่ Albert Heijn ยืนยันว่าศูนย์กระจายสินค้าหลายแห่งสามารถดำเนินงานเพื่อจัดส่งสินค้าไปยังร้านค้าสาขาต่าง ๆ ได้แล้ว และมีการเพิ่มจำนวนเที่ยวการขนส่งเพื่อเร่งการกระจายสินค้า อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังไม่กลับสู่ภาวะปกติทั้งหมด โดยเฉพาะบริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และการจัดส่งสินค้าถึงบ้านที่ยังไม่สามารถให้บริการได้ ทั้งนี้ บริษัทยังไม่ได้ประกาศกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการฟื้นฟูระบบทั้งหมด และยังคงอยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ โดยระบุว่า ณ ขณะนี้ยังไม่พบหลักฐานว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและพนักงานถูกนำออกไปจากระบบ

เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อระบบกระจายสินค้าและการดำเนินงานของร้านค้าปลีก Albert Heijn ในเนเธอร์แลนด์ โดยระบบโลจิสติกส์บางส่วนต้องหยุดดำเนินงานชั่วคราวเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ส่งผลให้การจัดส่งสินค้าไปยังร้านค้าสาขาต่าง ๆ เกิดความล่าช้าและไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ โดยเฉพาะสินค้าสดที่ต้องอาศัยการจัดส่งและเติมสินค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น ผัก ผลไม้ และผลิตภัณฑ์นม

สื่อท้องถิ่นเนเธอร์แลนด์รายงานว่า ร้านค้า Albert Heijn บางสาขาในอัมสเตอร์ดัม รอตเทอร์ดาม กรุงเฮก และอูเทรคต์ พบปัญหาสินค้าบางรายการขาดจากชั้นวาง โดยเฉพาะกลุ่มผักและผลไม้ ขณะที่ Albert Heijn ระบุว่าสินค้าที่เก็บรักษาได้นาน สินค้าแช่แข็ง ขนมปัง และสินค้าที่ไม่ใช่อาหารมีแนวโน้มที่จะยังมีจำหน่ายได้ต่อเนื่องมากกว่าสินค้าสดบางประเภท ทั้งนี้ ระดับผลกระทบแตกต่างกันตามสาขาและประเภทสินค้า ต่อมาเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2569 Albert Heijn เปิดเผยว่าศูนย์กระจายสินค้าหลายแห่งเริ่มกลับมาดำเนินงานและจัดส่งสินค้าไป

ยังร้านค้าสาขาต่าง ๆ ได้แล้ว โดยบริษัทเพิ่มการจัดส่งสินค้าเพื่อทยอยเติมสินค้าบนชั้นวางและเร่งฟื้นฟูความสามารถในการกระจายสินค้า อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังไม่กลับสู่ภาวะปกติทั้งหมด

นอกจากผลกระทบต่อระบบโลจิสติกส์แล้ว เหตุการณ์ดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อบริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และบริการดิจิทัลของ Albert Heijn โดยบริษัทประกาศเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2569 ว่า ไม่สามารถรับคำสั่งซื้อใหม่หรือจัดส่งสินค้าถึงบ้านได้ชั่วคราว และจำเป็นต้องยกเลิกคำสั่งซื้อออนไลน์ที่ได้รับไว้ก่อนหน้านี้ โดยลูกค้าที่ชำระเงินแล้วจะได้รับการชดเชยเมื่อระบบกลับมาใช้งานได้ ขณะที่เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และฝ่ายบริการลูกค้าได้รับผลกระทบจากการระงับระบบบางส่วน และ ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2569 บริษัทระบุว่าฝ่ายบริการลูกค้ายังไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ

สำหรับการซื้อสินค้าภายในร้าน Albert Heijn ยืนยันว่าร้านค้าสาขายังคงเปิดให้บริการและระบบชำระเงินสามารถใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงรายการส่งเสริมการขาย Bonus ประจำสัปดาห์ยังคงมีผล โดยระบบป้ายราคาอิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงราคาสินค้าปกติได้ถูกต้องแล้ว แม้ยังไม่สามารถแสดงราคาส่งเสริมการขาย Bonus บนป้ายได้ แต่ลูกค้ายังคงได้รับส่วนลดตามรายการส่งเสริมการขายเมื่อชำระเงินที่จุดขาย อย่างไรก็ตาม ระบบส่วนลดเฉพาะบุคคลและสิทธิประโยชน์ที่เชื่อมโยงกับบัญชีสมาชิกยังไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงระบบสะสมและแลกใช้สิทธิประโยชน์ Koopzegels และ Air Miles ทั้งนี้ บริษัทชี้แจงว่ายอดสะสม Koopzegels เดิมของลูกค้ายังคงอยู่ครบ และขอให้ลูกค้าเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐาน เพื่อใช้ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ย้อนหลังเมื่อระบบกลับมาให้บริการได้

สำหรับเบลเยียม Delhaize ซึ่งเป็นเครือซูเปอร์มาร์เก็ตภายใต้กลุ่ม Ahold Delhaize ได้รับผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานบางส่วนเช่นกัน แต่มีระดับผลกระทบแตกต่างจาก Albert Heijn ในเนเธอร์แลนด์ โดยร้านค้าสาขายังคงเปิดให้บริการ ขณะที่เว็บไซต์และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถใช้งานได้บางส่วน ทั้งนี้ สื่อธุรกิจค้าปลีก RetailDetail รายงานเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2569 ว่า Delhaize สามารถรับคำสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ภายใต้ข้อจำกัดด้านจำนวนช่วงเวลาจัดส่ง

ล่าสุด Ahold Delhaize ออกแถลงการณ์เกี่ยวกับความคืบหน้าในการรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ โดยระบุว่าบริษัทได้เริ่มทยอยเปิดใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนอีกครั้งอย่างเป็นขั้นตอนภายใต้มาตรการควบคุมและตรวจสอบด้านความปลอดภัยอย่างรัดกุม ควบคู่กับการดำเนินงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยไซเบอร์ภายนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินสถานการณ์และฟื้นฟูการดำเนินงาน ทั้งนี้ บริษัทยังไม่ได้ระบุกรอบเวลาที่ระบบทั้งหมดจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และการตรวจสอบสาเหตุของเหตุการณ์ยังคงดำเนินอยู่

เหตุการณ์ดังกล่าวยังส่งผลให้ผู้ประกอบการซูเปอร์มาร์เก็ตรายอื่นในเนเธอร์แลนด์ต้องปรับการดำเนินงานเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น โดยสำนักข่าว ANP ของเนเธอร์แลนด์รายงานเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2569 ว่า Jumbo มีจำนวนลูกค้าเข้าร้านและคำสั่งซื้อออนไลน์เพิ่มขึ้น ขณะที่ Lidl ติดตามปริมาณสินค้าคงคลังและเพิ่มการจัดส่งสินค้าไปยังสาขาตามความจำเป็น ส่วน ALDI เพิ่มปริมาณสินค้าสำรอง โดยเฉพาะผัก ผลไม้ และผลิตภัณฑ์นม และ PLUS เตรียมมาตรการรองรับจำนวนลูกค้าที่อาจเพิ่มขึ้น ด้าน Picnic ผู้ให้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตออนไลน์ พบคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้นตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม 2569 และได้เพิ่มกำลังการจัดส่งสินค้าเพื่อรองรับความต้องการดังกล่าว

บทวิเคราะห์และความเห็น สศต.

เหตุการณ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของ Ahold Delhaize สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการดำเนินธุรกิจค้าปลีกและการบริหารห่วงโซ่อุปทานในปัจจุบัน โดยเฉพาะธุรกิจซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยระบบดิจิทัลเชื่อมโยงการรับคำสั่งซื้อ การบริหารคลังสินค้า การจัดส่งสินค้า และการเติมสินค้าในร้านค้าอย่างต่อเนื่อง แม้ร้านค้าส่วนใหญ่ยังสามารถเปิดให้บริการได้ตามปกติ แต่การหยุดชะงักของระบบบางส่วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการกระจายสินค้าและการให้บริการลูกค้า รวมถึงกระทบต่อการรับซื้อและส่งมอบสินค้าของซัพพลายเออร์บางราย โดยเฉพาะสินค้าอาหารสดที่มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาการเก็บรักษา ทั้งนี้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นยังมีความแตกต่างกันตามประเภทสินค้าและร้านค้าสาขา และยังไม่มีข้อมูลยืนยันว่าเกิดภาวะขาดแคลนอาหารในวงกว้างในเนเธอร์แลนด์

ในด้านการแข่งขันทางการค้า Albert Heijn เป็นผู้นำตลาดซูเปอร์มาร์เก็ตเนเธอร์แลนด์ โดยมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 38.2 ในปี 2568 ตามข้อมูลของ NielsenIQ ขณะที่คู่แข่งสำคัญ ได้แก่ Jumbo มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 19.9, PLUS ร้อยละ 8.1 และ ALDI ร้อยละ 5.9 ซึ่งการหยุดชะงักของระบบกระจายสินค้าของ Albert Heijn ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายอื่นต้องปรับการดำเนินงานเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และสะท้อนถึงความสามารถของผู้ประกอบการค้าปลีกรายอื่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงเฮก
ตุลาคม 2569