

คลังสินค้าอัจฉริยะคือหัวใจของดิจิทัลซัพพลายเชน ในอาเซียน



บทความโดย นายฟาบีโอ ทิวิตติ

รองประธาน และผู้นำประจำภูมิภาคอาเซียน อินฟอร์

การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมค้าปลีกในช่วงสองสามปีที่ผ่านมา รวมถึงจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟนและอุปกรณ์สื่อสารไร้สายที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีแนวโน้มไปที่การตลาดแบบทุกช่องทางหรือที่เรียกว่าออมนิแชนเนล (Omnichannel) และการซื้อขายทางออนไลน์มากขึ้น จริง ๆ แล้ว eMarketer เคยคาดการณ์ไว้ว่า การเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซในเอเชียแปซิฟิกจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วถึง 25% และจะแตะระดับ 2.2 ล้านล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี 2563

แม้ว่าสิ่งที่กล่าวมานี้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมมากที่สุด แต่อุตสาหกรรมและองค์กรอื่น ๆ ก็จำเป็นต้องปรับความสามารถของตนเองให้รับมือกับผลกระทบดังกล่าวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มขึ้นของรูปแบบการขายและส่งสินค้าตรงถึงลูกค้า ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการซัพพลายเชนอย่างมาก ซึ่งรวมถึงการที่ธุรกิจต้องหาวิธีเพื่อจัดการกับระบบโลจิสติกส์และการกระจายสินค้าของตน

ระบบซัพพลายเชนมีการพัฒนาตลอดเวลา

ยกกรณีคลังสินค้าเป็นตัวอย่าง ศูนย์ภูมิภาคซึ่งทำหน้าที่เก็บสต็อกสินค้าให้กับซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ มีการดำเนินงาน

ที่แตกต่างจากศูนย์คลังสินค้าที่พร้อมจัดส่งที่ให้บริการเก็บ-แพ็ค-ส่ง (fulfillment) และส่งสินค้าตรงถึงบ้านของลูกค้า แต่เดิมรูปแบบการขายแบบ B2B และแบบ B2C มีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน แต่เมื่อความต้องการเปลี่ยนจากการซื้อขายล็อตใหญ่ ๆ ไปเป็นการซื้อขายเป็นชิ้น ๆ ผู้ประกอบการด้านคลังสินค้าจึงต้องเริ่มคิดหาวิธีที่ดีที่สุดที่จะรองรับการทำงานทั้งสองรูปแบบได้ในคราวเดียวกัน

การจัดส่งสินค้าทั้งแบบ B2B และ B2C ได้จากแหล่งเดียวกันมีข้อดีหลายประการ เช่นสามารถใช้คนทำงานกลุ่มเดียวกัน ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และลดระยะเวลาในการจัดส่ง ข้อดีเหล่านี้จะเห็นได้ชัดเจนในภูมิภาคที่ขาดแคลนเส้นทางในการสัญจรถึงกันหรือมีความแออัดสูง ซึ่งอาจช่วยลดต้นทุนด้าน fulfillment ได้ด้วย นอกจากนี้ความยืดหยุ่นดังกล่าวยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถรองรับรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ ที่กำลังเติบโตได้ เช่นการขายสินค้าโดยไม่จำเป็นต้องสต็อกสินค้า และไม่ต้องเป็นคนส่งสินค้าเอง (dropshipping) หรือการส่งสินค้าผ่านตัวแทนให้บริการขนส่ง และโลจิสติกส์ (third-party logistics: 3PL) เป็นต้น

การประกาศปิดประเทศและการที่ธุรกิจทั่วโลกต้องหยุดชะงักจากสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นในปีนี้เป็นตัวเร่งให้การยกเครื่องระบบซัพพลายเชนกลายเป็นเรื่องเร่งด่วนในอุตสาหกรรมในวงกว้าง ความล่าช้าที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปิดตัวลงของโรงงานที่ผลิตและประกอบชิ้นส่วนสำคัญต่าง ๆ ไปจนถึงความล่าช้าของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นได้ส่งผลกระทบต่อซัพพลายเชนทั่วโลกและทำให้เครือข่ายซัพพลายเชนที่สลับซับซ้อนเกิดการหยุดชะงัก

ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการคลังสินค้าได้พัฒนาอย่างจริงจังจากความรับผิดชอบในการจัดเก็บสินค้า จนถึงการมีส่วนสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในการบริหารจัดการซัพพลายเชนในปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงสนับสนุนระบบต่าง ๆ ในการจัดซื้อ สายการผลิตที่ต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก และแม้แต่การสนับสนุนกลยุทธ์ด้านซัพพลายเชนต่าง ๆ ที่ขึ้นอยู่กับช่วงเวลา กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการคลังสินค้าสามารถทำให้สถานการณ์ที่เลวร้ายรุนแรงขึ้น หรือสามารถบรรเทาและลดผลกระทบของการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นกระทันหันได้อย่างจริงจัง

ไม่มีเวลาเหลือกับความล่าช้า

ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คลังสินค้าส่วนใหญ่มีระบบสำหรับบริหารจัดการซัพพลายเชนของตนเองอยู่แล้ว เช่นการใช้โปรแกรม Excel ไปจนถึงการใช้อีอาร์พีแอปพลิเคชัน (ERP application) ซึ่งระบบที่เป็นเอกเทศซึ่งกันและกันเหล่านี้ อาจใช้งานได้ค่อนข้างดีสำหรับการทำธุรกิจแบบ B2B ข้อดีคือต้องใช้คนทำงานจำนวนมาก และมีข้อจำกัดในการมองเห็นความเคลื่อนไหวของสินค้าแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังไม่สามารถช่วยให้ธุรกิจก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านซัพพลายเชนที่กำลังเป็นไปในปัจจุบัน และหากพิจารณาถึงตลาดอีคอมเมิร์ซที่กำลังเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ผู้ประกอบการด้านคลังสินค้าจำเป็นต้องตัดสินใจลงทุนด้านเทคโนโลยี และอัปเดตระบบเพื่ออนาคต ไม่เช่นนั้นจะเสี่ยงต่อการถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

การอัปเดตที่มีประสิทธิภาพต้องเริ่มด้วยการย้ายระบบ ERP และโซลูชันระบบบริหารจัดการคลังสินค้า

(Warehouse Management System: WMS) ไปทำงานบนคลาวด์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับขยายการทำงานได้อย่างรวดเร็วและใช้เวลาในการติดตั้งน้อยลงมาก และสิ่งสำคัญคือระบบคลาวด์ช่วยให้ทีมไอทีขององค์กร มีส่วนร่วมในการดูแลการทำงานและการบำรุงรักษาระบบที่ทำงานอยู่บนระบบคลาวด์นั้นได้

เมื่อมีการใช้ระบบใหม่บนคลาวด์แล้ว แนวทางการทำงานจะมีความชัดเจนขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่พนักงานต้องลงมือทำเอง เช่นการสำรวจสินค้าในสต็อก หรือการประหยัดพื้นที่ใช้สอยและความต้องการเรื่องแรงงาน ทั้งนี้ความคล่องตัวในเรื่องแรงงานมีความสำคัญมากต่อการใช้มาตรการด้านสุขอนามัยใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในสถานที่ทำงาน และมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม ที่ยังต้องบังคับใช้เพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระบบอัตโนมัติที่มีอยู่อย่างมากมายและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ธุรกิจรับมือกับปัญหาการขาดแรงงาน อันเนื่องมาจากการที่พนักงานไม่สามารถเดินทางเข้ามายังสำนักงานได้จากมาตรการล็อกดาวน์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทลายอุปสรรค

ความกังวลสูงสุดเกี่ยวกับปรับเปลี่ยนให้คลังสินค้าเป็นระบบดิจิทัล หนึ่งในห้าเรื่องเกี่ยวกับทักษะของ พนักงานที่ต้องเพียงพอที่จะบริหารจัดการระบบใหม่ ๆ แม้ว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับอุดมศึกษาหรืออาชีวะ จะมีทักษะที่สามารถจัดการกับความซับซ้อนของระบบคลังสินค้าสมัยใหม่ได้อย่างไม่มีข้อสงสัย แต่ระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยของพนักงานคลังสินค้าในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ก็ยังต่ำกว่าในพื้นที่อื่น ๆ เช่นสหรัฐอเมริกาหรือยุโรป

ช่องว่างด้านทักษะเหล่านี้ สามารถแก้ไขได้ด้วยการปรับแต่งระบบ ERP ให้เหมาะสมตามความต้องการใช้งานด้วยระบบอัตโนมัติแต่ละชั้น องค์กรที่เพิ่งเริ่มใช้ระบบดิจิทัลสามารถเริ่มต้นด้วยการคัดเลือกพีแอร์จำนวนหนึ่งให้ผู้ร่วมงานได้เรียนรู้ร่วมกัน นอกจากนี้ระบบดิจิทัล ERP และ WMS สมัยใหม่นั้นใช้งานได้ง่ายมากและแทบจะไม่ใช่ อุปสรรคต่อการใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนเลย

ระบบคลาวด์ยังช่วยให้การเริ่มต้นใช้งานและการผสมรวมระบบใหม่ ๆ เข้าด้วยกันทำได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องกังวลกับการจัดหาระบบเซิร์ฟเวอร์ใหม่หรือการอัปเดตโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต ใช้เวลาในการติดตั้งไม่มาก เนื่องจากโซลูชันต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาอย่างเฉพาะเจาะจงให้กับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท โดยปรับแต่งกระบวนการเฉพาะของแต่ละบริษัทเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ธุรกิจต่าง ๆ ควรย้ายระบบที่ติดตั้งอยู่ในองค์กรไปยังกรอบการทำงานมาตรฐานตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอุตสาหกรรมนั้น ๆ

ในสถานการณ์จริงของระบบซัพพลายเชนในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมักจะซับซ้อนกว่าที่กล่าวมา เช่นความท้าทายที่เกิดจากการจราจรที่ติดขัดในย่านใจกลางกรุงเทพฯ การที่ต้องใช้เวลาหลายวันในการเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลในชนบทของประเทศเมียนมาร์ หรือความท้าทายในการเข้าถึงพื้นที่ที่เป็นเกาะนับพันแห่งในประเทศอินโดนีเซียให้ครอบคลุม

สิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความกังวลด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าปลายทาง แต่เมื่อมีการนำระบบ ERP และระบบสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่เหมาะสมมาใช้ จะช่วยให้นำความสามารถที่ทันสมัยต่างๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), IoT และหุ่นยนต์ ไปใช้งานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นโดยไม่ยุ่งยากและมีประสิทธิภาพ

[1] Andrew Lipsman, "E-commerce Continues Strong Gains Amid Global Economic Uncertainty," eMarketer,

[2] Eva Dou, "Infrared cameras, personal towels: China factories go to extremes to fend off virus," The Washington Post, 08 April 2020, (China factories go to extremes to fend off virus,)

[3] Douglas Broom, "China is taking these steps to avoid a second wave of COVID-19" World Economic Forum, 28 April 2020 (China is taking these steps to avoid a second wave of COVID-19)