

# บทความจากออราเคิล\_ออโตโนมัส ไอที – คลื่นแห่ง การเปลี่ยนแปลงที่ซีไอโอต้องเตรียมให้พร้อม



ออโตโนมัส ไอที – คลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ซีไอโอต้องเตรียมให้พร้อม

บทความโดย นายเอสมันด์ ชง รองประธานกรรมการและผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายโซลูชันเกิดใหม่และคลาวด์ แห่ง  
ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ออราเคิล

รายงาน “ผลสำรวจ 2018 CIO Agenda (วาระทางการทำงานของซีไอโอแห่งปี 2561)” ของการ์ทเนอร์ระบุว่า ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ (ซีไอโอ) ขององค์กรในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกได้เปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ให้บริการ (ไอที) ภายในองค์กรไปเป็นผู้สร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กร โดยการลงทุนกับเทคโนโลยีเปลี่ยนโลกต่างๆ อย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI), อินเทอร์เน็ตออฟธิงส์, บล็อกเชน และอื่นๆ

การส่งเสริมนวัตกรรมและพัฒนาความก้าวหน้าต่อไปให้ได้มากที่สุดจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากคลาวด์คอมพิวติ้ง – บริการต่างๆ ที่ทำงานได้อย่างอิสระด้วยตนเอง (Autonomous Services) ที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นต่อไป เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

บริการแบบออโตโนมัส (Autonomous Services) หมายถึง

ปัจจุบัน คำว่าออโตโนมัสคือบริการคลาวด์ประเภทใหม่ประเภทหนึ่ง ที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงให้กับธุรกิจต่างๆ และเป็นมากกว่าการคาดการณ์เชิงลึก ด้วยการให้คำแนะนำวิธีการและการนำนวัตกรรมไปใช้ได้ ประโยชน์อย่างรวดเร็ว ออโตโนมัส คลาวด์ เซอร์วิส ได้เข้ามากำหนดระดับมาตรฐานใหม่ให้กับอุตสาหกรรมไอที ด้วยการใช้งานที่ง่าย, ทำงานได้ด้วยตนเอง และมีความปลอดภัยเหนือระดับแบบที่ไม่เคยมีมาก่อน ผ่านการขับเคลื่อนการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถปกป้องและซ่อมแซมตนเองได้

คุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้เกิด ‘องค์กรอัตโนมัติ (Autonomous Enterprise)’ ที่ทำให้ระบบไอทีหลักขององค์กรไม่จำเป็นต้องพึ่งพาผู้คนในการรันระบบ บำรุงรักษา ประสานการทำงาน พัฒนาและรักษาความปลอดภัย แต่เป็นการใช้ AI และระบบอัตโนมัติที่จะทำงานร่วมกันเพื่อบริหารจัดการทุกสิ่งทุกอย่าง ตั้งแต่ฐานข้อมูลไปจนถึงการพัฒนาแอปพลิเคชัน และให้ข้อมูลเชิงลึกจากทุกกระบวนการทางธุรกิจที่นำไปใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องใช้คน นอกจากนี้ AI และระบบอัตโนมัติยังช่วยให้ธุรกิจต่างๆ มีความ ‘ยืดหยุ่นแบบดิจิทัล’ เพื่อต่อกรกับความเสี่ยงทางเทคโนโลยีอื่นๆ นอกเหนือจากความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ได้มากขึ้น

## ปิดช่องว่างทางด้านทักษะ

ผลสำรวจ 2018 CIO Agenda ของการ์ทเนอร์พบว่า ซีไอโอมากกว่าหนึ่งในสามในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกได้ใช้แล้ว หรือมีแผนระยะสั้นในการใช้เทคโนโลยี AI ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสนใจในเทคโนโลยีต่างๆ ที่เอื้อให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้มีประสิทธิภาพขึ้นโดยลงมือทำด้วยคนน้อยลง ได้เกิดขึ้นเป็นอย่างมากในภูมิภาคนี้ กล่าวได้ว่าเป็นความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงที่ทุกคนเริ่มยอมรับแล้ว

จากข้อมูลของ Willis Towers Watson พบว่า 63% ของนายจ้างในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกต่างพยายามสรรหาและดึงดูดความสนใจคนที่มีทักษะด้านต่างๆ มาทำงานกับองค์กร จึงไม่น่าแปลกใจเลยว่าทำไมซีไอโอจึงต้องการโซลูชันที่จะช่วยให้พนักงานที่มีความสามารถพิเศษที่องค์กรมีอยู่ สามารถใช้เวลาที่มีไปทำงานที่สร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้มากกว่างานพื้นๆ ทั่วไป ข้อมูลจาก IDC ระบุว่าค่าใช้จ่ายด้านแรงงานในปัจจุบันมีสัดส่วนประมาณ 75% ของค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการฐานข้อมูลทั้งหมด ดังนั้น การปรับกลยุทธ์การสับเปลี่ยนกำลังคนและการมอบหมายหน้าที่ให้กับพนักงานจึงหมายถึงการประหยัดเวลาและเงินจำนวนมาก

## ทำงานอย่างชาญฉลาด

นอกจากความต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว ซีไอโอยังต้องการการทำงานที่รวดเร็วและชาญฉลาดมากขึ้น เพื่อนำพาธุรกิจไปในทิศทางที่มีความตื่นตัวมากขึ้น และอัตโนมัติก็เป็นกุญแจสำคัญที่นำสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายดังกล่าว

บริษัทฟอร์ท สมาร์ท ในประเทศไทยได้ใช้งานอัตโนมัติ คลาวด์ (Autonomous Cloud) ในขั้นเริ่มต้น และสามารถทำงานได้เร็วขึ้นมากถึง 80 เท่า

เช่นเดียวกับบริษัทแอสเซนเซอร์ (Accenture) ที่ต้องการพัฒนาการบริหารจัดการพนักงานฝ่ายบริการจำนวนมากให้ดีขึ้น การทดลองใช้งานโซลูชันอัตโนมัติ คลาวด์ มาบริหารแอปพลิเคชันที่อัดแน่นด้วยข้อมูลทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้บริษัทได้รับข้อมูลเชิงลึกเฉพาะบุคคล (Personalized) ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อนำมาช่วยในการดำเนินการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้รวดเร็วและชาญฉลาดยิ่งขึ้น

## สร้างความยืดหยุ่นแบบดิจิทัล

บริการต่างๆ ที่เป็นแบบอัตโนมัติจะช่วยลดทอนความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของการทำงานในหลายภาคส่วน

เช่นในเรื่องของการรักษาความปลอดภัย รายงานจากการ์ทเนอร์ระบุว่า ภายในปี พ.ศ. 2565 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของบริษัทหนึ่งๆ จะมีความสำคัญเทียบเท่ากับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้า ผู้จัดการจำหน่าย และคู่ค้าของบริษัท อย่างไรก็ตาม ปัญหาการโจมตีระบบความปลอดภัยและการฝ่าฝืนกฎเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมนุษย์ไม่สามารถตั้งรับได้ทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้การ์ทเนอร์ได้คาดการณ์ไว้ว่า ความล้มเหลวของระบบรักษาความปลอดภัยคลา

วัดประมาณ 95% มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของลูกค้า

การทำงานของเอไอและระบบอัตโนมัติจะช่วยให้ธุรกิจต่างๆ สามารถตรวจสอบ ป้องกัน และจัดการกับการละเมิดความปลอดภัย รวมถึงความผิดปกติในการทำงาน และจุดอ่อนสำคัญต่างๆ ได้โดยอัตโนมัติ หนทางเดียวที่องค์กรต่างๆ จะสามารถจัดลำดับความสำคัญและทบทวนรายละเอียดในการป้องกันข้อมูลของพวกเขาอีกครั้งได้นั้น คือการให้แมชชีนเหล่านี้ต่อสู้โต้ตอบกันเอง

โอกาสสำหรับธุรกิจขนาดย่อม

ระบบอัตโนมัติไอที จะสร้างประโยชน์แก่ธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เนื่องจากยุคสมัยดิจิทัลที่มีความคล่องตัวในปัจจุบัน ทำให้ขนาดและความรวดเร็วนั้นไม่เพียงพอต่อการอยู่รอด องค์กรหลายแห่งจะต้องทำธุรกิจอย่างชาญฉลาด เพื่อที่จะสามารถขับเคลื่อนไปยังทิศทางที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว และนั่นเป็นสิ่งที่ระบบอัตโนมัติ คลาวด์ ช่วยให้บริษัทต่างๆ ทำเช่นนี้ได้

อโตโนมัส ช่วยให้ธุรกิจที่ไม่มีผู้ดูแลจัดการฐานข้อมูลหรือฮาร์ดแวร์ สามารถใช้โซลูชันต่างๆ เช่นโซลูชันด้านแวร์เฮาส์ได้ทันทีเป็นครั้งแรก

QMP Health ซึ่งเป็นบริษัทขนาดเล็ก ได้ใช้เวลาในการค้นพบความไร้สมรรถภาพและเตรียมผลทดลองต่างๆ ที่ได้จากในแล็บได้ภายใน 1 ชั่วโมง จากที่เคยต้องใช้เวลาถึง 2 สัปดาห์ในการดำเนินงาน เมื่อผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีขึ้น ก็ทำให้ธุรกิจของบริษัทมีความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่งรายใหญ่อื่นๆ

การ์ทเนอร์ยังได้มีการคาดการณ์เอาไว้ว่า บริการอโตโนมัส จะกลายเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่เหล่าซีไอโอในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกต่างกระตือรือร้นที่จะนำมาใช้งานในอนาคตอย่างแน่นอน

สิ่งที่กล่าวมานี้ เป็นเหตุผลที่เราคาดว่า ในอีกสองปีข้างหน้า ข้อมูลระดับองค์กรจำนวนเกินครึ่งจะได้รับการบริหารจัดการโดยอัตโนมัติ และการปฏิบัติงานทางด้านไอทีที่ใช้นุชย์เป็นคนทำงานดังกล่าวจำนวน 20,000 กระบวนการต่อปี จะค่อยๆ ลดลงเหลือเพียงแค่ 20 กระบวนการเท่านั้น เนื่องจากระบบอโตเมชันอัจฉริยะขั้นสูงได้เข้ามามีบทบาทในแพลตฟอร์มคลาวด์มากขึ้น

บริการอโตโนมัสที่ทรงประสิทธิภาพ สามารถทำการอัปเดตแพทช์อัตโนมัติ ปรับเปลี่ยนอัตโนมัติ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้เป็นเพียงคุณสมบัติเบื้องต้นเท่านั้น จากนี้อีกไม่นาน เราจะได้เห็นบริการคลาวด์ที่จะมอบความเรียบง่าย การบริการและการปกป้องความปลอดภัยโดยอัตโนมัติที่ครอบคลุมทุกภาคส่วนของธุรกิจ เร่งผลักดันให้เกิดนวัตกรรมที่เป็นพลังขับเคลื่อนรูปแบบใหม่ หลายองค์กรในปัจจุบันพร้อมแล้วสำหรับการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ แล้วคุณล่ะ พร้อมหรือยัง