

ผลวิจัยชี้บริษัทในเอเชีย เน้นลงทุนด้านแอปพ์โมบายล์ เหนือBYOD

แรงหนุนจากความต้องการของลูกค้า

และพัฒนาการใช้งานต้นโปรเจกต์ไอทีด้านโมบายล์ระดับเอนเทอร์ไพรซ์มาแรงทั่วเอเชียแปซิฟิก

ผลสำรวจล่าสุดเรื่องงานโมบายล์ระดับเอนเทอร์ไพรซ์ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น จากบริษัทวิจัย Vanson Bourne ที่สนับสนุนการทำวิจัยโดยซีเอ เทคโนโลยีที่ใช้ชื่อรายงาน สรุปชี้ชัดว่า ความสำเร็จของการใช้งานระบบโมบายล์สำหรับเอนเทอร์ไพรซ์ ไม่ได้หยุดแค่เรื่องรับมือกับการใช้เครื่องส่วนตัวในที่ทำงาน หรือ (BYOD - Bring Your Own Device) เท่านั้น หากแต่ยังต้องเตรียมการคิดเผื่อไปไกลถึงเรื่องยุทธศาสตร์ที่จะใช้เพื่อให้บริการลูกค้า และพนักงานได้อย่างสมดุลอีกด้วย

จากการสัมภาษณ์สอบถามความเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในด้านไอทีกว่า 1300 รายจากทั่วโลกชี้ว่าเห็นประโยชน์ในการใช้ระบบโมบายล์แล้วในขณะนี้ แต่ยังคงเป็นห่วงในปัญหาเรื่องการรักษาความปลอดภัย การรักษาความเป็นส่วนตัว ต้องพร้อมใช้งานรองรับหลายแพลตฟอร์ม งบประมาณที่มีจำกัด และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะฝีมือที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบโมบายล์

มากกว่าสองในสามของผู้ตอบแบบสอบถามในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น(คิดเป็น 68 เปอร์เซ็นต์ของทั้งภูมิภาค และเป็นจำนวน 95 เปอร์เซ็นต์ในกรณีประเทศจีน) ได้มียุทธศาสตร์โมบายล์ระดับเอนเทอร์ไพรซ์ของตนแล้ว หรือมีแผนนั้นก็จะกำลังจะดำเนินการต่อไปภายในเวลาหนึ่งปี ในขณะที่องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบุกเบิกงานด้านโมบายล์ก็ได้รับผลตอบแทนเชิงธุรกิจตั้งแต่ 18 ถึง 24 เปอร์เซ็นต์ ในด้าน นำโปรดัคต์และเซอร์วิสสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มความได้เปรียบเชิงแข่งขัน สร้างความพึงพอใจจากกลุ่มลูกค้า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น และ ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายลงมา ตัวอย่างเช่นบริษัทในญี่ปุ่น มียอดลูกค้าที่ใช้ซอฟต์แวร์และเซอร์วิสเพิ่มขึ้น 41 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่บริษัทธุรกิจออนไลน์บรรลุยอดผลิตภาพการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นกว่า 31 เปอร์เซ็นต์ อย่างไรก็ตาม มีบริษัทในภูมิภาคนี้อีก 31 เปอร์เซ็นต์ที่รู้สึกว่าจะทำอะไรเพิ่มเติมในเรื่องของงานโมบายล์ได้อีก และตัวเลขนี้เพิ่มเป็นมากถึง 42 เปอร์เซ็นต์ในกรณีของบริษัทจากออสเตรเลีย

ในรายงานฉบับนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ความคิดริเริ่มจากนอกองค์กร ที่มาจากลูกค้าเริ่มมีความสำคัญมากกว่าการใช้งาน BYOD ในองค์กร โดยเรื่องนี้แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ลูกค้าเรียกร้องเรื่องโมบายล์มีความสำคัญเชิงธุรกิจและจำเป็นต้องรับมือด้วยความจำเป็นเร่งด่วนในแบบเดียวกับประเด็นการใช้งานภายในองค์กร และความริเริ่มที่มาจากทางลูกค้าก็ ยังได้รับการมองว่าเป็นวิธีที่ดีกว่าในการตอบสนองความต้องการและพัฒนาความพึงพอใจและประสบการณ์ของลูกค้าในภาพรวม

“CIO ทุกวันนี้ต่างได้รับแรงกดดันให้ต้องรับมือกับเทคโนโลยีที่ก้าวไกลไปอย่างรวดเร็ว และเรื่องโมบายล์ก็ทำให้งานซับซ้อนยิ่งขึ้นทั้งในด้านระบบที่ผู้ใช้ภายในบริษัทใช้งานเอง และระบบที่ลูกค้าภายนอกใช้งาน” วิค แมนโคเซีย รองประธานฝ่ายงานยุทธศาสตร์โซลูชัน ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก บริษัทซีเอ เทคโนโลยี กล่าวและเสริมว่า “อันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นหากวางกลยุทธ์การใช้แอปพลิเคชันโมบายล์ไม่เหมาะสมก็คือ อาจทำให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบภาครัฐได้ไม่ครบถ้วน ข้อมูลภายในบริษัทรั่วไหลไปโดยไม่ตั้งใจ หรือได้ผลกระทบต่อชื่อเสียงของแบรนด์จากแอปพลิเคชันที่ใช้งานไม่ได้ดีพอ ทั้งหมดนี้เป็นแค่ตัวอย่างของความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น จากการขาดยุทธศาสตร์ในภาพรวมขององค์กร ”

ประเด็นต่างๆ ที่น่าสนใจในการสำรวจครั้งนี้ได้แก่:

- ขณะนี้เรื่องแอปพ์มีความสำคัญมากที่สุด แต่เดิมไอทีเคยเน้นหนักที่อุปกรณ์ แต่ตอนนี้โอกาสของช่องทางความสำเร็จใหม่ๆ อยู่ที่แอปพ์โมบายล์
- 71 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เลือกประเด็นแอปพ์โมบายล์สำหรับลูกค้า หรือพนักงานใช้ คือเรื่องที่มีความสำคัญมากที่สุด (เทียบกับ 38 เปอร์เซ็นต์ที่เลือก ประเด็นการนำเครื่องส่วนตัวมาใช้ที่ทำงาน หรือ BYOD และการบริหารจัดการเครื่องของพนักงาน)
- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ยังคงสำคัญอยู่เช่นเดิม และไม่ใช่ว่าเฉพาะในด้านตัวอุปกรณ์ที่ใช้งานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงด้านการรักษาความปลอดภัยของแอปพ์ อีกด้วย
- มากกว่าหนึ่งในสามของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ระบุออกมาว่า ปัญหาเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เป็นส่วนบุคคล ยังคงคือแรงท้าทายอันดับหนึ่งที่เผชิญ โดยประเทศที่ห่วงเรื่องการรักษาความปลอดภัยมากที่สุดคือจีน (49 เปอร์เซ็นต์) และประเทศที่ห่วงเรื่องนี้น้อยที่สุดคือเกาหลีใต้ (15 เปอร์เซ็นต์)
- ระบบโมบายล์เปลี่ยนวิธีทำงานของธุรกิจ บริษัทในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนสไตล์การทำงานในยุคที่มีการใช้อุปกรณ์โมบายล์มากขึ้นเรื่อยๆ
- มี 38 เปอร์เซ็นต์ต้องปรับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการรักษาความปลอดภัยระบบกันใหม่ ในขณะที่มีอีก 37 เปอร์เซ็นต์ที่ต้องเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรและปรับบทบาทการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานใหม่

- องค์การธุรกิจภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก คาดหวังว่า ยุทธศาสตร์ด้านโมบายล์ระดับเอ็นเทอร์ไพรซ์จะส่งผลในแง่ประโยชน์กับตัวลูกค้า
- มี 89 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้บรรลุผลตามเป้า หรือคาดหวังไว้ว่าจะบรรลุผลตามเป้าในด้าน การเพิ่มความพึงพอใจจากลูกค้า มี 88 เปอร์เซนต์ได้บรรลุผลตามเป้า หรือคาดหวังไว้ว่าจะบรรลุผลตามเป้า ในแง่ที่มีลูกค้าผู้ใช้บริการซอฟต์แวร์และเซอร์วิสมากยิ่งขึ้น

“ซีเอ เทคโนโลยี ที่จะช่วยเสริมจุดที่ขาดไปเพื่อให้มีการดูแลจัดการระบบโมบายล์ระดับเอ็นเทอร์ไพรซ์ในภาพรวม ”
 วิก แมนโคเซีย ระบุ “ รายงานนี้ได้ย้ำให้เห็นว่า การลงทุนที่ผ่านมาของเราในด้านระบบมโบายล์และเทคโนโลยี ล้ำหน้าอื่นๆ มีความสำคัญมากเพียงใด และชัดเจนว่าระบบไอทีที่ใช้กันทั่วไปในขณะนี้ยังรับมือการใช้งานโมบายล์ได้ ไม่ทั่วถึง”

วิธีการสำรวจและวิจัยตลาด

บริษัท Vanson Bourne ได้ดำเนินการสำรวจ ที่สนับสนุนการทำวิจัยโดยซีเอ เทคโนโลยี ในครั้งนี้ โดยมีขั้นตอน การสัมภาษณ์สอบถามความเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในด้านไอทีกว่า 1300 รายจากทั่วโลก ที่ทำงานเกี่ยวข้องอยู่ในสายธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น การเงินและการธนาคาร งานสาธารณสุข อุตสาหกรรมการผลิต ภาครัฐและการบริการสาธารณะชน และโทรคมนาคม ใน 21 ประเทศทั่วโลก สำหรับใน เอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมาจากออสเตรเลีย จีน อินเดีย ญี่ปุ่น สิงคโปร์และเกาหลีใต้

โดยการสำรวจมีการสอบถามในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม จนถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2013 โดยผู้ที่ตอบ แบบสอบถามในรายงานฉบับนี้ เป็นผู้มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับผู้บริหารไอที ผู้บริหารทั่วไป ผู้บริหารโปรเจกต์หรือ วางระบบโครงสร้างในบริษัทธุรกิจระดับเอ็นเทอร์ไพรซ์ที่กิจการมีรายรับไม่ต่ำกว่า 100 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือมากกว่านั้น

เกี่ยวกับ ซีเอ เทคโนโลยี

ซีเอ เทคโนโลยี (NASDAQ: CA) เป็นผู้จัดหาโซลูชันเพื่อการบริหารจัดการไอที ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถจัดการและรักษาความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมของระบบไอทีที่ซับซ้อนเพื่อรองรับการให้บริการธุรกิจได้อย่างคล่องตัว ทั้งนี้องค์กรต่างๆ ใช้ประโยชน์จากซอฟต์แวร์และโซลูชันในกลุ่ม SaaS ของซีเอ เทคโนโลยี เพื่อสร้างนวัตกรรม ปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐาน และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและอัตลักษณ์ต่างๆ นับตั้งแต่ระดับดาต้าเซ็นเตอร์ไปจนถึงระบบคลาวด์ อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับซีเอ เทคโนโลยี ได้ที่ www.ca.com