

# พนักงานเชี่ยวชาญเทคโนโลยีดิจิทัลเร็วเกินกว่าสถานที่ทำงานปรับตัวได้ทัน



ผลการศึกษาอิสระ ซี องค์กรในเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น ยังลงทุนเพื่อสนับสนุนคนทำงานในยุคดิจิทัลได้ไม่เท่าที่ควร

ประเด็นข่าวสำคัญ

- มีผู้นำธุรกิจเพียง 6 ใน 10 (61 เปอร์เซ็นต์) ที่รู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในองค์กรปัจจุบันตอบโจทย์เป้าหมายทางธุรกิจได้
- องค์กรในเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นในจำนวนน้อยกว่าครึ่ง มีโซลูชันรักษาความปลอดภัยที่บริหารจัดการอุปกรณ์ได้จากระยะไกล
- กว่าครึ่งของผู้ตอบผลสำรวจ (53 เปอร์เซ็นต์) อยากรับระบบรองรับการใช้งานไอทีจากระยะไกล สำหรับผู้ที่ทำงานผ่านโมบาย

ผลวิจัยล่าสุดเกี่ยวกับการปฏิรูปคนทำงาน (Workforce Transformation) พบว่ามีผู้นำธุรกิจในเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น เพียง 6 ใน 10 (61 เปอร์เซ็นต์) ที่รู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในองค์กรไม่สามารถตอบโจทย์เป้าหมายทางธุรกิจได้มากพอ โดยในยุคดิจิทัล การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับคนทำงานเป็นกลยุทธ์ที่คิดแบบรอบด้านเพื่อสร้างประสิทธิภาพ และความเป็นเลิศในการทำงาน เริ่มจากการเข้าใจประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ประสบการณ์ของลูกค้า และเชื่อมโยงไปสู่การเติบโตของรายได้ในที่สุด

ผลศึกษาหลักที่ได้จากการวิจัยพบว่ามีผู้นำธุรกิจหลายรายในเอเชียแปซิฟิกไม่เข้าใจถึงการเชื่อมโยงระหว่างประสบการณ์ของพนักงานและประสบการณ์ของลูกค้า การศึกษาดังกล่าวจัดทำโดย Forrester Consulting ในนาม Dell เพื่อให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าการเพิ่มศักยภาพคนทำงานสามารถส่งผลถึงประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจได้อย่างไร

“เรากำลังเห็นถึงความคิดของลูกค้าเรื่องการให้ความสำคัญกับดิจิทัลเป็นอันดับหนึ่งซึ่งแพร่กระจายอยู่ในสถานที่ทำงาน เรื่องนี้ต้องอาศัยทั้งผู้นำธุรกิจและผู้นำด้านไอทีในการนำกลยุทธ์เรื่องของ Workforce Transformation หรือการปฏิรูปคนทำงานมาใช้ พร้อมให้อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน” นิลอย มูเคอร์จี รองประธาน ฝ่ายการตลาดผลิตภัณฑ์ APJ Client Solutions ของเดลล์ กล่าว “และเพื่อยืนหยัดอยู่แถวหน้าในยุคดิจิทัล สิ่งสำคัญคือองค์กรต้องมองว่าการปฏิรูปคนทำงานเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การปฏิรูปไปสู่ดิจิทัลในภาพรวม”

สอดคล้องตาม Forrester Consulting “บรรดาผู้นำธุรกิจต่างทราบดีว่าการจะประสบความสำเร็จ ผู้นำต้องมุ่งมั่นใน

เรื่องดังกล่าว พร้อมผลักดันพนักงานที่เข้าใจคุณค่าของงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า โดยให้เครื่องมือที่เหมาะสมในการเพิ่มผลผลิตของงาน แต่การดึงดูดพร้อมรักษาพนักงานที่มีความสามารถดีเด่น ก็กลายเป็นความท้าทายที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน และเป็นการบังคับกลายเป็นให้หลายองค์กรมองหาพันธมิตรด้านเทคโนโลยีในอุดมคติ ที่ช่วยบริหารจัดการรอบอายุการใช้งานของอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องอายุการใช้งานเครื่องพีซี”

ประสบการณ์ของคนทำงาน – ประสบการณ์ของพนักงานเป็นตัวกำหนดผลของรายได้ในที่สุด การผูกใจพนักงานและเพิ่มอำนาจด้วยการมอบเทคโนโลยีที่พนักงานต้องการ นับเป็นสิ่งสำคัญต่อผลิตผลในการทำงานของพนักงาน และเป็นศูนย์กลางของรายได้ธุรกิจ อย่างไรก็ตาม 40 เปอร์เซ็นต์ขององค์กรธุรกิจเห็นพ้องต้องกันว่าแผนกไอทีที่มอบเทคโนโลยีและอุปกรณ์รุ่นล่าสุดซึ่งจำเป็นต่อการช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

เพื่อช่วยให้คนทำงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรธุรกิจต้องเข้าใจถึงความต้องการเฉพาะของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น และสร้างมาตรฐานเรื่องประสบการณ์ของพนักงาน แต่ความพยายามยังไม่สามารถบรรลุได้ตามที่คาดหวัง การศึกษาเผยให้เห็นว่ากว่าครึ่งขององค์กร (52 เปอร์เซ็นต์) มีการตรวจสอบแบบธรรมดาเป็นระยะๆ เพื่อวัดประสบการณ์ของพนักงาน แทนที่จะใช้วิธีการแบบแอกทีฟ เช่นนำเครื่องมือมาช่วยมอนิเตอร์ประสบการณ์ของผู้ใช้ปลายทาง (34 เปอร์เซ็นต์) และจัดทำสำรวจ (20 เปอร์เซ็นต์)

ระบบรักษาความปลอดภัยให้กับคนทำงาน – รีเฟรชฮาร์ดแวร์เพื่อปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ความซับซ้อนของสภาพแวดล้อมระบบไอที เกิดจากการใช้งานอุปกรณ์ที่หลากหลาย รวมถึงความซับซ้อนของภัยคุกคามความปลอดภัยที่มีมากยิ่งขึ้น นโยบายรักษาความปลอดภัยที่ไม่ทันสมัย และการเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ง่าย ทำให้อุปกรณ์ที่ใช้ปลายทางสามารถสร้างช่องโหว่มากขึ้น

สอดคล้องตามการสำรวจ ความต้องการของพนักงานเรื่องการใช้ระบบปฏิบัติการ รวมถึงอุปกรณ์และแอปพลิเคชันที่หลากหลาย นับเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความปวดหัวในการรักษาความปลอดภัยให้กับ 71 เปอร์เซ็นต์ขององค์กรในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น การสำรวจดังกล่าวยังเผยให้เห็นว่ามีเพียง 43 เปอร์เซ็นต์ขององค์กรธุรกิจที่มีโซลูชันระบบรักษาความปลอดภัยในการบริหารจัดการการใช้อุปกรณ์ได้จากระยะไกลใช้ในองค์กร

แม้จะมีความท้าทายอยู่ก็ตาม กว่าครึ่ง (54 เปอร์เซ็นต์) ขององค์กรในเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นเห็นพ้องต้องกันว่าระบบรักษาความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น จะช่วยเพิ่มผลิตผลในการทำงานของพนักงานได้ดีขึ้น เกือบสองในสามขององค์กรทั่วเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น (63 เปอร์เซ็นต์) รู้สึกว่าเครื่องพีซีใหม่ซึ่งมาพร้อมเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยแบบล้ำหน้านั้นปลอดภัยยิ่งกว่าการใช้ฮาร์ดแวร์รุ่นเก่าๆ

ช่วยเพิ่มศักยภาพคนทำงาน – ระบบบริหารจัดการอายุการใช้งานของอุปกรณ์ช่วยให้พนักงานมีศักยภาพการทำงานมากขึ้น

พนักงานต้องการทำงานได้จากหลายที่ และใช้อุปกรณ์ที่แตกต่างกันในการทำงาน รวมถึงนำอุปกรณ์ส่วนตัวมาใช้

ทำงาน ดังนั้นพนักงานเหล่านี้จึงต้องการให้มีการรีเฟรชอายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ทำงานได้เร็วขึ้นรวมถึงได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการใช้อุปกรณ์ทั้งหมด ทั้งนี้ องค์กรธุรกิจตระหนักถึงประเด็นดังกล่าวพอสมควรซึ่งกว่าครึ่ง (53 เปอร์เซ็นต์) ของผู้ตอบการสำรวจกล่าวว่าต้องการการสนับสนุนด้านไอทีจากระยะไกลสำหรับคนที่ทำงานผ่านระบบโมบาย

ในขณะเดียวกัน การขาดความชำนาญเรื่องการจัดการกับรอบอายุการใช้งานของพีซีภายในองค์กร ทำให้การทำงานขององค์กรในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นต้องติดขัด มีเพียงหนึ่งในสาม (32 เปอร์เซ็นต์) ของผู้ที่ตอบการสำรวจกล่าวตนเป็นผู้ที่ดูแลเรื่องการจัดตั้งค่าและปรับใช้งานซอฟต์แวร์ของพีซีให้ตรงต่อความต้องการใช้งานของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม

“องค์กรธุรกิจจะต้องหาจุดสมดุลระหว่างการบริหารงบประมาณที่จำกัด พร้อมให้การสนับสนุนด้านไอทีได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยที่สามารถเพิ่มผลิตผลของงานและประสบการณ์ที่ดีให้กับคนทำงานได้” มูเคอร์จี กล่าว “งานวิจัยชิ้นนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของโซลูชันที่ช่วยสนับสนุนการปฏิรูปของคนทำงานซึ่งไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์และโซลูชันของเดลล์ การทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญอุตสาหกรรมที่เปี่ยมประสบการณ์ซึ่งมีประสบการณ์เฉพาะด้านในเชิงลึกและได้รับการยอมรับในวงกว้างครอบคลุมภาคพื้นต่างๆ สามารถให้ผลลัพธ์เรื่องการลดค่าใช้จ่าย ปรับปรุงเรื่องของความปลอดภัยและสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับพนักงานในที่สุด

การจะประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัล ไม่ใช่แค่การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้ในองค์กร หากผู้นำธุรกิจต้องมุ่งเน้นในการเปลี่ยนแนวทางการทำงานของบริษัท การจะประสบความสำเร็จนั้น ซีไอโอต้องช่วยเปลี่ยนความท้าทายเรื่องผลิตผลของพนักงานไปสู่การยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ด้วยการมอบเครื่องมือที่เข้าใจพร้อมตอบโจทย์ความจำเป็นในการใช้งานรวมถึงความต้องการที่หลากหลายของพนักงานได้

บริษัทที่สนใจสามารถนำเครื่องมือของเดลล์มาประเมินความพร้อมในการปฏิรูปคนทำงาน Dell Workforce Transformation Maturity Assessment Tool เพื่อรับคำแนะนำและผลลัพธ์ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรของตน โดยเครื่องมือดังกล่าวจะให้มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีสำหรับคนทำงานมาใช้งาน

ผลการวิจัยที่ได้ มาจากการทำสำรวจผ่านทางโทรศัพท์กับผู้มีอำนาจตัดสินใจด้านธุรกิจและไอทีจำนวน 327 ราย ครอบคลุมประเทศจีน อินเดีย ญี่ปุ่น เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เกาหลี และ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ โดยการสำรวจจัดทำขึ้นในปลายปี 2016

ลิงค์ข้อมูลเพิ่มเติม:

- Workforce Transformation Whitepaper
- Workforce Experience Whitepaper
- Video 1, Video 2
- Workforce Security Whitepaper
- Video 1, Video 2
- Workforce Enablement Whitepaper

□ Video 1, Video 2

###

เกี่ยวกับเดลล์

ด้วยรางวัลที่ได้รับทั้งในส่วนของเดสก์ท็อป แล็ปท็อป คอมพิวเตอร์แบบ 2-in-1 เครื่องอินไคลอันท์ เครื่องเวิร์คสเตชันที่ทรงพลัง และดีไวซ์ที่แข็งแรงทนทาน (rugged) ที่ผลิตขึ้นเพื่อสภาพการทำงานที่พิเศษโดยเฉพาะ ตลอดจนจึงมอเนเตอร์ โซลูชันเพื่อการรักษาความปลอดภัยอุปกรณ์ปลายทาง และการบริการ เดลล์นำเสนอสิ่งที่คนทำงาน (workforce) ต้องการในการสร้างการเชื่อมต่อที่ปลอดภัย เพื่อการทำงานและการทำงานร่วมได้จากทุกที่ในทุกเวลา เดลล์เป็นส่วนหนึ่งของ Dell Technologies ที่มีให้บริการลูกค้าในกลุ่มคอนซูเมอร์ไปจนถึงองค์กรทุกขนาดใน 180 ประเทศด้วยสายผลิตภัณฑ์นวัตกรรมที่สมบูรณ์ที่สุดในอุตสาหกรรมสำหรับผู้ใช้งาน