

มุ่งหน้าสู่การเป็นองค์กรที่พร้อมสำหรับอนาคต โดย อิง เทียน เบ็ง รองประธานอาวุโส และกรรมการผู้จัดการ การ ภูมิภาคเอเชียใต้ และเกาหลี เดลล์ อีเอ็มซี



หากเรามองย้อนกลับไปยังช่วงเริ่มต้นของสหัสวรรษใหม่นี้ เราจะมองเห็นถึงความเคลื่อนไหวหลายอย่างที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการที่เมซอนพยายามหาวิธีที่จะนำร้านหนังสือไปใส่ไว้ในกระเป๋า หรือการนินเทนโดก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำด้าน Multi-player Gameplay หรือรูปแบบเกมที่มีผู้เล่นได้หลายคน ซึ่งในอีก 16 ปีถัดมาหลังจากนั้น อเมซอนก็หันมาเป็นผู้ขายสินค้าทุกอย่างและขายปลีกทุกอย่าง ในขณะที่นินเทนโดก็เปิดตัววิดีโอเกมเพลย์ที่ต้องแสดงท่าทางในการเล่น แต่ในเวลาเดียวกันนั่นเอง เรายังเป็นพยานรับรู้ถึงเหตุการณ์อันน่าตกใจที่บริษัทยักษ์ใหญ่ที่อยู่มายาวนานอย่างโกดัก รายได้กลับร่วงดิ่งลงจนไม่สามารถกู้ธุรกิจกลับมาได้

ข้อเท็จจริงที่เป็นที่รู้จักกันดีก็คือ จำนวน 4 ใน 10 ของบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในทำเนียบฟอร์จูน 500 ในปัจจุบัน จะสูญหายไปภายใน 10 ปีข้างหน้า และยิ่งไปกว่านั้นก็คือ อายุขัยการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่อยู่ในทำเนียบดัชนี S&P 500 จากที่เคยอยู่มายาวนานกว่า 50 ปีในช่วงศตวรรษที่ผ่านมา จะลดสั้นลงเหลือแค่เพียง 15 ปีในยุคปัจจุบัน ด้วยการมาถึงของยุคดิจิทัล บริษัท และองค์กรธุรกิจต่างๆ ต่างต้องพัฒนา และปรับเปลี่ยนตัวเองด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อให้อยู่รอดได้ในทำธุรกิจ บริษัทหลายแห่งที่เปลี่ยนโฉมไปสู่ดิจิทัลได้ ก็จะสามารถเก็บเกี่ยวประโยชน์ทั้งจากรายได้ที่เพิ่มขึ้น การมีแหล่งรายได้ใหม่เพิ่มเข้ามา การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ทั้งสามารถผูกใจพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานยิ่งขึ้น

คุณพร้อมสำหรับอนาคตมากแค่ไหน?

อย่างที่ทราบกัน โลกที่เราอยู่ในตอนนี้อยู่ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ความก้าวหน้าของนวัตกรรมในปัจจุบันพัฒนาไปอย่างรวดเร็วกว่าที่ผ่านๆ มา ซึ่งองค์กรต้องตระหนักรู้ว่าพลังในการควบคุมสิ่งต่างๆ นั้นกำลังเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจของลูกค้า

การศึกษาดัชนีความพร้อมรับอนาคตของ ไอดีซี ประจำปี 2015 ซึ่งเดลล์ สนับสนุนการจัดทำ เผยให้เห็นว่าการให้บริการด้านไอทีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อเวลาได้มากเท่าไร ก็จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำธุรกิจได้มากเท่านั้น องค์กรที่ “พร้อมรับอนาคต” สามารถดำเนินการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้เร็วกว่าองค์กรอื่น อีกทั้งยังสามารถเตรียมพร้อมเพื่อก้าวสู่การเป็น “นักปฏิรูป” ด้วยตัวเองได้มากกว่าเช่นกัน ทั้งนี้ ไอดีซี ได้ระบุความพร้อมรับอนาคตขององค์กรธุรกิจใน 4 ระดับด้วยกัน ได้แก่ ผู้สร้างอนาคต (Future Creators) ผู้มุ่งเน้นที่อนาคต (Future Focused) ผู้ตระหนักถึงอนาคต (Future Aware) และ ผู้มุ่งเน้นเฉพาะปัจจุ

บัน (Current Focused)

ไอทีซี ได้จัดให้ 16 เปอร์เซนต์ของผู้ตอบการสำรวจ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นเฉพาะปัจจุบัน อีก 32 เปอร์เซนต์ เป็นองค์กรที่ตระหนักถึงอนาคต โดย 33 เปอร์เซนต์ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นอนาคต และอีก 18 เปอร์เซนต์ เป็นองค์กรผู้สร้างอนาคต โดยทำที่ดีที่สุดของการจัดอันดับแสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มุ่งเน้นเฉพาะอนาคตจะเป็นผู้ที่ยึดมั่นกับเทคโนโลยีแบบดั้งเดิมมาก ในขณะที่ผู้ที่ชี้กระแสคลื่นแห่งการเปลี่ยนโฉมไปสู่ดิจิทัลก็คือ ผู้สร้างอนาคต ซึ่งก็คือองค์กรที่อยู่เหนือการแข่งขันด้วยการนำแพลตฟอร์มที่ให้ความคล่องตัวในการทำงานรวมถึงบิกดาต้ามาใช้ ส่วนองค์กรที่จัดอยู่ประเภทอื่นๆ ก็จะพลาดประโยชน์ที่จะได้รับอย่างเต็มที่จากความพร้อมรับอนาคต

เอเชียแปซิฟิก เป็นภูมิภาคที่ได้รับการจัดให้อยู่ในแถวหน้าของคลื่นการเปลี่ยนแปลงนี้ในปี 2016 โดยกว่าครึ่งขององค์กรที่เป็นผู้สร้างอนาคตรับรู้ได้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมาก โดยกว่า 40 เปอร์เซนต์ รายงานว่ามียอดขายพุ่งสูงขึ้น

หนทางสู่การเป็นผู้สร้างอนาคต (Future Creators)

ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สร้างอนาคตทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะไม่หลับใหลในช่วงของคลื่นแห่งการเปลี่ยนสู่ดิจิทัล และผู้ที่มีความพร้อมด้วยระบบโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่แข็งแกร่งก็จะยืนหยัดอยู่เหนือกระแสที่กำลังไหลเชี่ยวที่ทุกสิ่งอยู่ในรูปของดิจิทัลและเชื่อมต่อถึงกัน และต่อไปนี่คือสามองค์ประกอบด้านไอทีที่ช่วยให้องค์กรธุรกิจในปัจจุบันก้าวไปสู่ความสำเร็จได้

- ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (BDA-Big Data Analytics) ช่วยสร้างข้อมูลธุรกิจเชิงลึกยิ่งขึ้น

ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ BDA ทำหน้าที่เสมือนเป็นเกตเวย์ในการส่งมอบข้อมูลไปยังผู้ที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม โดยส่วนใหญ่องค์กรที่มีความล้าหลังมักใช้ BDA มาช่วยให้ฟังก์ชันสำคัญทางธุรกิจดำเนินไปโดยอัตโนมัติเพื่อเพิ่มความแม่นยำและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ดัชนีขององค์กรที่พร้อมสำหรับอนาคตพบว่าองค์กรที่มุ่งเน้นเฉพาะปัจจุบันไม่ได้มีกลยุทธ์ด้านบิกดาต้าและการวิเคราะห์ (BDA) หรือมีแต่น้อยมาก และข้อมูลที่ได้จาก BDA ก็แทบไม่ช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น ในทางกลับกัน องค์กรผู้สร้างอนาคต ได้นำกลยุทธ์ BDA มาใช้ทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ที่ผู้มีอำนาจตัดสินใจก็มีความสนใจอย่างจริงจังกับผลวิเคราะห์ที่ได้จากข้อมูลบิกดาต้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเอเชียแปซิฟิก 98 เปอร์เซนต์ของผู้มีอำนาจตัดสินใจที่อยู่ในองค์กร “ผู้สร้างอนาคต” สามารถเข้าถึง BDA เวลาที่มีเหตุการณ์สำคัญได้ทันที เมื่อเทียบกับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มุ่งเน้นเฉพาะปัจจุบันซึ่งอยู่ที่ 58% เท่านั้น

- คลาวด์ คอมพิวติ้ง หลายรูปแบบการทำงานแบบไฮโล

เมื่อว่ากันด้วยเรื่องความคล่องตัว รวมถึงโมบิลิตี้ และการกู้คืนภัยพิบัติ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรจำนวนมากต่างหันมาพึ่งคลาวด์ ถ้าเราลองเปรียบเทียบเข็มทิศใหม่ไปทางทิศตะวันออกซึ่งกำลังเผชิญกับสภาพรถติด มหาวิทยาลัย Fujian University of Technology ได้นำข้อมูลเรียลไทม์จากคลาวด์มาใช้วิเคราะห์รูปแบบการขับขี่รถยนต์ ซึ่งช่วยให้หมอลพูนเจียนสามารถสร้างกลยุทธ์ด้านการขนส่งในเมืองอัจฉริยะ เพื่อบริหารจัดการจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก กว่า 50 เปอร์เซนต์ขององค์กร “ผู้สร้างอนาคต” กล่าวว่าการนำคลาวด์มา

ใช้ช่วยให้ใช้ BDA ในธุรกิจได้ และองค์กรส่วนใหญ่ก็พบว่าสามารถใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรด้านข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- ระบบโครงสร้างแบบความร่วมมือช่วยลดความซับซ้อน

เวอร์ชวลไลเซชัน และไฮเปอร์คอนเวอร์เจนซ์ ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้รับมือกับระบบโครงสร้างพื้นฐานแบบเดิมๆ ที่ทำงานเป็นเอกเทศ แต่เมื่อสตอเรจและเซิร์ฟเวอร์รุ่นใหม่ๆ เข้ามามีบทบาทยิ่งขึ้น ก็ทำให้ระบบโครงสร้างพื้นฐานแบบความร่วมมือสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวขึ้นได้มาก เพราะมีการผสมรวมองค์ประกอบการทำงานของทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไว้ในแพ็คเกจเดียวที่ทำให้ประสิทธิภาพรองรับการดำเนินธุรกิจได้สอดคล้องตามการขยายตัว ตัวอย่างเช่น องค์กรด้านการดูแลสุขภาพสามารถติดตั้งระบบงานเพื่อควบคุมการจัดทำเวชระเบียนบนอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็วและคุ้มค่าใช้จ่าย พร้อมกับติดตั้งระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อช่วยพัฒนาบริการใหม่ในการรักษาแบบจำเพาะบุคคลที่มีข้อมูลอย่างละเอียด ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาจากองค์กรผู้สร้างอนาคต ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ยังเน้นให้เห็นถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานแบบไฮเปอร์คอนเวอร์จ ได้แก่เรื่องของการใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานทำงานได้ผลิตผลมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมก็คือ องค์ประกอบของเทคโนโลยีเหล่านี้กลายเป็นเกราะเสมือนในการป้องกันสำหรับแผนกไอทีในองค์กรธุรกิจที่ใส่ใจอนาคต ผู้ปฏิรูปองค์กรได้จะเป็นผู้ที่ยืนหยัดอยู่เหนือผู้อื่น เพราะมองข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญ อีกทั้งผู้มีอำนาจตัดสินใจยังต้องควบคุมองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้เพื่อการันตีอนาคตให้กับธุรกิจของตน

ความพร้อมสำหรับอนาคตคือการเดินทาง

องค์กรธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมต่างได้รับผลผลิตจากประโยชน์อันมหาศาลของการเปลี่ยนโฉมไปสู่ดิจิทัล ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยีสารสนเทศก็ช่วยให้องค์กรเติบโตให้อยู่เหนือการแข่งขันได้ อีกทั้งยังสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ลองดูตัวอย่างจากสถาบันการศึกษาเช่นวิทยาลัย Yale-NUS College ในประเทศสิงคโปร์ ที่ใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานแบบไฮบริดคลาวด์ มาช่วยสนับสนุนการทำวิจัยในหัวข้อที่ทันสมัยคือเรื่องของมนุษยศาสตร์ดิจิทัล (Digital Humanities) ถ้าจะอธิบายสั้นๆ ก็คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สารสนเทศด้านมนุษยศาสตร์ ซึ่งมนุษยศาสตร์ดิจิทัลนั้นสนับสนุนงานวิจัยด้วยการนำไอทีมาช่วยในเรื่องของการถอดรหัสตัวหนังสือโบราณ การค้นหาข้อมูลทางประวัติศาสตร์ที่จัดเก็บไม่เป็นระเบียบ และใช้คาดการณ์เหตุการณ์ทางการเมืองตามข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้นักวิจัยก็จะได้รับความรู้จากเหตุการณ์โลกที่เกิดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทั้งหมดนี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากพลังในการประมวลผลของคลาวด์

คุณไม่จำเป็นต้องเป็นถึงผู้สร้างอนาคตเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ทางธุรกิจมากขึ้น เพราะความพร้อมรับอนาคต คือการเดินทาง และการเดินทางเพียงแค่นี้ก้าวไม่ว่าจุดเริ่มต้นจะอยู่ที่ไหนก็ตาม ก็สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม สององค์ประกอบที่ยังคงเป็นพื้นฐานไปสู่ความสำเร็จในทุกๆ ระดับก็คือ การดำเนินการในเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยผลักดันไปสู่การตัดสินใจทางธุรกิจ (ถ้าเป็นการมุ่งเน้นระยะสั้นก็คือการลดค่าใช้จ่าย) และองค์กรไอทีที่สามารถทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยธุรกิจเพื่อตอบโจทยความต้องการขององค์กรได้