

# เอสเอพี แห่งองค์การธุรกิจไทย ปรับตัวสู่การเป็น ผู้นำในยุค เอ็กซ์พีเรียน อีโคโนมี

เอสเอพี ส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจทุกขนาดในทุกภาคอุตสาหกรรมของไทยปรับตัวในยุค เอ็กซ์พีเรียน อีโคโนมี (Experience economy) พร้อมเผยแพร่สู่ขั้นขั้นนำของตลาดด้าน เอ็กซ์พีเรียน แมเนจเม้นท์ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความเป็นเลิศในทุกกระบวนการทางธุรกิจซึ่งจะช่วยให้องค์กรก้าวสู่การเป็นผู้นำในตลาด ทั้งนี้ความมุ่งมั่นดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ของเอสเอพี เพื่อขับเคลื่อนองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนสู่การเป็น ไทยแลนด์ 4.0

ในยุคที่เอ็กซ์พีเรียนคือทุกสิ่ง

ในปัจจุบัน ประสบการณ์ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อผลประกอบการทางธุรกิจ จึงมีความจำเป็นที่เจ้าของธุรกิจต่างๆ จะต้องเข้าใจสถานการณ์ ตระหนักถึงโอกาสและพิจารณาว่าธุรกิจของตนต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีในองค์กรในแง่มุมใดบ้าง ในโลกที่มีตัวเลือกหลากหลาย “ประสบการณ์” สามารถสร้างความแตกต่างให้กับแบรนด์และผลิตภัณฑ์ รวมทั้งส่งเสริมความภักดีของลูกค้าและพนักงาน การสร้างประสบการณ์ที่ดีสามารถนำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น การบริหารพนักงานขององค์กรที่มีศักยภาพสูงขึ้น และความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีคุณค่าและยั่งยืนมากกว่าเดิม

นอกจากนี้ “ประสบการณ์” ยังได้กลายเป็นตัวแปรสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้า มูลค่าหุ้นของธุรกิจ และความไว้วางใจในแบรนด์ ผลการศึกษาด้านประสบการณ์เชิงจิตตอลของเอสเอพีในปี 2559 พบว่า ผู้บริโภคในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ มีความยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่แบรนด์ ได้แก่ ข้อมูลด้านการตัดสินใจซื้อสินค้า (60%) ข้อมูลส่วนตัว (50%) ข้อมูลการใช้โทรศัพท์มือถือ (51%) ข้อมูลทางการแพทย์ (46%) และข้อมูลทางการเงิน (44%) ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ยิ่งลูกค้ามีความพึงพอใจต่อประสบการณ์ที่มีร่วมกับแบรนด์มากเท่าใด แบรนด์ก็มีแนวโน้มที่จะได้รับข้อมูลเชิงลึกจากลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น

โอกาสทางธุรกิจในยุคเอ็กซ์พีเรียน อีโคโนมี

นอกจากนี้งานวิจัยจากอีกหลายๆ ที่ยังระบุถึงโอกาสทางธุรกิจที่ต้องสูญเสียจากประสบการณ์ที่ไม่ดี ประสบการณ์ของพนักงานองค์กรที่มีคุณภาพระดับต่ำนั้น นำไปสู่การสูญเสียผลิตภาพเป็นมูลค่าถึง 550 พันล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี, 95% ของลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการจะแบ่งปันเรื่องราวประสบการณ์ของตนกับผู้อื่น, ลูกค้าถึง 80% เลือกที่จะเปลี่ยนแบรนด์ เพราะได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดี, และ การนำข้อมูลส่วนบุคคลและความภักดีต่อตราสินค้าไปใช้อย่างผิดวิธี นำมาซึ่งการสูญเสียรายได้ถึง 2.5 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐ ผลวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าและบุคลากรในองค์กรสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ได้ แทนที่จะต้องสูญเสียไป

เทคโนโลยี ขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นผู้นำ ในยุค “เอ็กซ์พีเรียน อีโคโนมี”

ในยุคสมัยที่โลกกำลังผันตัวเข้าสู่มิติใหม่แห่งมูลค่าทางเศรษฐกิจ องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจของตนสามารถอยู่รอดหรือดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าหลายๆ องค์กร จะเริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดี แต่งานวิจัยจาก Bain พบว่า ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร 80% มองว่าองค์กรของตนกำลังหยิบยื่นประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า มีเพียง 8% เท่านั้นที่ทำได้จริง “เอสเอพี เชื่อว่าการส่งเสริมธุรกิจให้พัฒนาสู่การเป็นอินเทลลิเจนท์ เอ็นเตอร์ไพรซ์ที่ขับเคลื่อนด้วยดาต้าและกระบวนการ คือ กุญแจสู่การเป็นผู้นำในยุค เอ็กซ์พีเรียน อีโคโนมี เพราะองค์กรที่ชาญฉลาดเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงและต่อยอดดาต้า เพื่อการยกระดับประสบการณ์องค์กรรวมของลูกค้า รวมถึงการบริหารพนักงานขององค์กร ซึ่งล้วนมีผลต่อศักยภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่ทั่วโลกต่างกำลังได้รับผลกระทบ” นายเคลาส์ แอนเดอร์เซน ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ ของ เอสเอพี เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กล่าว

ประสบการณ์ของลูกค้าที่ดี เป็นผลลัพธ์ของการบริหารห่วงโซ่แห่งคุณค่าทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่จุดปฏิสัมพันธ์แรกกับลูกค้า ผ่านแผนการตลาด การขาย ไปจนถึงการสายผลิต และบริการหลังการขาย เพื่อช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถยกระดับประสบการณ์องค์กรรวมของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ เอสเอพี ร่วมกับ Qualtrics ตอบโจทย์ด้วยซอฟต์แวร์ Experience Management เพื่อการบริหารจัดการประสบการณ์ ที่ผสานข้อมูลเชิงปฏิบัติการ (Operational data : O-data) และข้อมูลเชิงประสบการณ์ (Experience data: X-data) เข้าไว้ด้วยกัน ทำให้องค์กรสามารถใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่เป็นตัวเลขและข้อมูลที่จับต้องไม่ได้ อาทิ ความคิดเห็น และอารมณ์ของบุคคลที่มีความข้องเกี่ยวกับธุรกิจ มาร่วมพิจารณา เพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยฐานผู้ใช้งานระบบโซลูชันของ Qualtrics กว่า 1.8 พันล้านราย และฐานลูกค้าของเอสเอพีกว่า 425,000 ราย โซลูชันเพื่อการบริหารองค์กรธุรกิจที่เป็นเลิศของ เอสเอพี และ Qualtrics จึงโดดเด่นด้วยขุมพลังแห่งข้อมูล XO-data ที่พร้อมจะช่วยยกระดับศักยภาพด้านการบริหารประสบการณ์ ซึ่งเอื้อต่อประสิทธิภาพของวงจรการขายและการเติบโตขององค์กรธุรกิจในระยะยาว

ความร่วมมือเชิงนวัตกรรม เพื่อการเติบโตอย่างแข็งแกร่ง

เพื่อสนับสนุนแนวคิด ไทยแลนด์ 4.0 เอสเอพี ได้วางเป้าหมายสำหรับประเทศไทย ในปี 2562 โดยมุ่งมั่นส่งเสริมองค์กรธุรกิจไทยให้พัฒนาสู่การเป็นอินเทลลิเจนท์ เอ็นเตอร์ไพรซ์ หรือ องค์กรที่มีความชาญฉลาด และสนับสนุนให้เกิดการสร้างรายได้อย่างชาญฉลาดในยุคเศรษฐกิจแห่งประสบการณ์ ทั้งนี้ เอสเอพี มุ่งส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในส่วน Front office ด้วยเล็งเห็นว่า ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมต่อระหว่าง Front office และ Back office นำมาซึ่งการเข้าถึงและการต่อยอดดาต้า ที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรคสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ช่วยให้องค์กรใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติการด้วยระบบอัตโนมัติ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เสริมศักยภาพให้แก่พนักงาน และมีรายได้เพิ่มขึ้น

ด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญกว่า 46 ปี พร้อมพอร์ตโฟลิโอนวัตกรรมขั้นสูง เพื่อการขับเคลื่อนทัพหน้าของหน่วยธุรกิจ อาทิ ระบบดิจิทัลคอร์ (Digital core) ทรงพลัง SAP S/4 HANA ชุดโซลูชันบูรณาการเพื่อการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า SAP C/4 HANA และ Qualtrics's Experience Management (XM) Platform เอสเอพี พร้อมยกระดับองค์กรธุรกิจไทยสู่การเป็นอินเทลลิเจนท์ เอ็นเตอร์ไพรซ์ อย่างเต็มตัว

“ภายในงาน the Asian Innovators Summit 2019 ซึ่งจัดขึ้นที่ประเทศไทย ในปีนี้ ภายใต้ธีม #OurGrowthStory เอสเอพี มุ่งมั่นที่จะจับมือกับองค์กรธุรกิจต่างๆ เพื่อสร้างการเติบโตที่มีประสิทธิภาพร่วมกัน เอสเอพี มั่นใจและพร้อมที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กรธุรกิจทุกขนาดในประเทศไทย เพื่อการก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำของเอ็กซ์พีเรียน อีโคโนมี และอุตสาหกรรม 4.0 ของประเทศไทย” นางสาวเวเรน่า เชียว กรรมการผู้จัดการ เอสเอพี ภูมิภาคอินโดไชน่า กล่าว

ปัจจุบัน เอสเอพี มีบทบาทช่วยขับเคลื่อน 7 ใน 10 สตาร์ทอัพยูนิคอร์นของอาเซียน องค์กรธุรกิจชั้นนำของอาเซียน 91 องค์กร รวมถึงบริษัทในประเทศไทยจากหลากหลายภาคอุตสาหกรรมจำนวน 1,969 บริษัท โดย 18 องค์กรได้เริ่มใช้งานโซลูชันด้าน เอ็กซ์พีเรียน แชนเจเมนต์ ของเอสเอพี

เกี่ยวกับ เอสเอพี (SAP)

ในฐานะบริษัทด้านคลาวด์ที่ขับเคลื่อนด้วย SAP HANA® เอสเอพี เป็นผู้นำตลาดซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันระดับองค์กร ที่ได้ช่วยเหลือองค์กรขนาดต่างๆ ในทุกอุตสาหกรรมให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น โดย 77% ของรายได้จากการทำธุรกรรมของโลกนั้นเกิดขึ้นบนระบบของเอสเอพี นอกจากนี้เทคโนโลยีแมชชีน เลิร์นนิ่ง อินเทอร์เน็ต ออฟ ธิงส์ (IoT) และเทคโนโลยีการวิเคราะห์ขั้นสูงของเอสเอพี ช่วยเปลี่ยนธุรกิจของลูกค้าให้เป็นอินเทลลิเจนท์ เอ็นเตอร์ไพรซ์ เอสเอพีช่วยให้ผู้คนและองค์กรเข้าใจในธุรกิจอย่างลึกซึ้ง รวมถึงส่งเสริมการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เรลดความซับซ้อนของเทคโนโลยีเพื่อให้องค์กรต่างๆ สามารถใช้ซอฟต์แวร์ของเราได้อย่างที่ต้องการและต่อเนื่อง ชุดแอปพลิเคชันและบริการครบวงจรของเอสเอพี ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจและภาครัฐกว่า 425,000 ราย สามารถทำกำไร ปรับตัว และสร้างความแตกต่างได้ ด้วยเครือข่ายลูกค้าพาร์เนอร์ พนักงาน และผู้นำทางความคิดที่มีอยู่ทั่วโลก เอสเอพีช่วยให้โลกดำเนินงานได้ดีขึ้นและปรับปรุงชีวิตของผู้คน ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.sap.com](http://www.sap.com)