

แนวทางสู่ความสำเร็จในดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน



บทความโดย ดร.ฟ. ดุ้มัททาร์ ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมโซลูชันประจำออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ของเน็ตแอฟ

ทุกวันนี้ สภาพตลาดและความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยมีมาก่อน ด้วยเหตุนี้ “การทรานส์ฟอร์มเมชัน” จึงกลายเป็นภารกิจสำคัญสำหรับผู้บริหารทุกๆ องค์กร อย่างไรก็ตาม องค์กร องค์กร อย่างไรก็ดี การปฏิรูปองค์กรให้สำเร็จไม่ใช่เรื่องง่าย ดังจะเห็นได้จากโครงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล 9 ใน 10 โครงการในสหรัฐฯ และยุโรปประสบความล้มเหลว จึงเกิดคำถามขึ้นว่า อะไรคือปัจจัยที่จะรับประกัน หรืออย่างน้อยก็เพิ่มโอกาสที่โครงการปฏิรูปธุรกิจจะประสบความสำเร็จ?

คำตอบของคำถามนี้อยู่ที่ข้อมูล กล่าวคือ นอกเหนือจากการใช้ประโยชน์จากข้อมูลแล้ว ยังจะต้องสร้างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับข้อมูล ที่จริงแล้ว องค์กรธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหรือรูปแบบขององค์กร เมื่อเทียบกับบริษัทที่พึ่งพาข้อมูลน้อยกว่า ทักษะที่จริงจัง อยากรู้ อยากเห็นเกี่ยวกับข้อมูลนอกจากจะเป็นก้าวแรกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิรูปธุรกิจแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทิศทางของการพัฒนาในระยะยาวอีกด้วย

วิเคราะห์ก่อนลงมือ

โดยมากแล้ว ความพยายามในการปฏิรูปธุรกิจมักจะล้มเหลว เพราะดำเนินการในทิศทางที่ไม่ถูกต้อง ผลการศึกษาชี้ว่า โครงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล 1 ใน 3 โครงการประสบปัญหา เนื่องจากขาดกลยุทธ์ที่ชัดเจนสำหรับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน หรือมีการลงทุนที่สูงเกินไปในส่วนงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ผิดพลาด ส่งผลให้มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

องค์กรธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลไม่ได้อ้างอิงสมมติฐานในการกำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ที่จริงแล้ว ในองค์กรที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจอยู่ทุกเมื่อเชื่อวัน ผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะสร้างโครงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลโดยอ้างอิงข้อมูลเชิงลึกที่กลั่นกรองจากข้อมูลดิบที่มีอยู่ หรือใช้ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินโครงการ บางครั้งข้อมูลดังกล่าวอาจมีแหล่งที่มาจากภายในองค์กร หรืออาจได้มาจากภายนอกองค์กร องค์กรธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลจะประเมินข้อมูลที่มีอยู่อย่างเป็นกลาง ก่อนที่จะเริ่มต้นดำเนินโครงการปฏิรูปที่ต้องใช้เวลาและงบประมาณจำนวนมาก วิธีนี้ช่วยให้ผู้บริหารหลีกเลี่ยงอคติในการเลือกหรือตีความข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

คาดการณ์สิ่งที่ไม่คาดคิด

องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลอย่างจริงจังเฉพาะตอนเริ่มต้นโครงการเท่านั้น หากแต่มีการวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอน ซึ่งช่วยให้สามารถระบุผลลัพธ์ที่ไม่คาดคิดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือโครงสร้างบางอย่าง โดยมากแล้วองค์กรเหล่านี้มีการปรับใช้ระบบตรวจสอบข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญในแบบเรียลไทม์ เพื่อค้นหาการเปลี่ยนแปลงที่ผิดปกติหรือไม่คาดคิด ที่อาจเป็นตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินโครงการปฏิรูปเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และองค์กรก็สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น ดำเนินการต่อโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม หรือทำการแก้ไขในบางจุด หรือระงับโครงการทั้งหมด ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นต้องอาศัยการอ้างอิงข้อมูล

สิ่งสำคัญสำหรับองค์กรเหล่านี้อาจไม่ใช่ข้อมูลเสมอไป หากแต่เป็นวิธีคิดหรือทัศนคติในการตรวจสอบข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน องค์กรธุรกิจเหล่านี้ รวมถึงผู้บริหารที่กำกับดูแล ยอมรับว่าตนเองไม่สามารถคาดการณ์ผลกระทบทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิรูปธุรกิจอย่างกว้างขวาง และยอมรับว่า “ความคล่องตัว” “การตอบสนองอย่างฉับไว” และความสามารถในการปรับตัวไม่อาจเกิดขึ้นได้ ถ้าหากไม่มีการตรวจสอบและเฝ้าระวังหนทางข้างหน้า องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลสามารถลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพึ่งพาสัญชาตญาณของผู้บริหารมากเกินไป เพราะองค์กรเหล่านี้ให้ความสำคัญกับข้อพิสูจน์หรือหลักฐานที่เป็นรูปธรรมและตรวจวัดได้เกี่ยวกับการดำเนินการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรเหล่านี้จึงสามารถระบุผลลัพธ์ที่ไม่คาดคิดล่วงหน้า และดำเนินมาตรการที่เหมาะสม แทนที่จะตอบสนองในลักษณะที่มากหรือน้อยเกินไปต่อตัวแปรที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในแผนการดำเนินงาน

พัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป

ที่จริงแล้ว องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลดำเนินกระบวนการปฏิรูปธุรกิจในลักษณะที่แตกต่างจากองค์กรที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับข้อมูล กล่าวคือ องค์กรเหล่านี้มักจะดำเนินการปฏิรูปอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยทำการเปลี่ยนแปลงก้าวเล็กๆ ทีละก้าว แทนที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยน “อย่างฉับพลัน” ในคราวเดียว โครงการขนาดเล็กในลักษณะเช่นนี้อาจดูเป็นเรื่องเล็กน้อยและไม่ได้กลายเป็นข่าวคราวใหญ่โตในแวดวงธุรกิจ นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงและความเสียหายต่อความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญต่อพนักงานและลูกค้าภายในเวลาอันรวดเร็ว จึงทำให้ทุกภาคส่วนพร้อมที่จะให้การสนับสนุนสำหรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องในอนาคต

โดยรวมแล้ว องค์กรธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยธุรกิจมีข้อได้เปรียบเหนือกว่าองค์กรอื่นๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเพิ่มโอกาสความสำเร็จสำหรับการเปลี่ยนผ่านธุรกิจ แล้วอะไรคือปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสม? แน่นอนว่าเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในเรื่องนี้ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลทั่วทั้งองค์กรในแบบเรียลไทม์ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้บริหารในการอ้างอิงข้อมูลเพื่อรองรับการตัดสินใจ ทั้งยังช่วยให้สามารถทดสอบสมมติฐานต่างๆ รวมไปถึงข้อมูลเชิงปริมาณที่สะท้อนหลากหลายแง่มุมของธุรกิจ

สิ่งที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือ ทักษะคิดขององค์กรทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลและการปรับเปลี่ยนธุรกิจโดยรวม กล่าวคือ ยิ่งองค์กรให้ความสำคัญกับข้อมูลในกระบวนการตัดสินใจมากเท่าไร ผู้บริหารก็จะยิ่งให้ความสำคัญกับข้อเท็จจริงเหนือกว่าความรู้สึกของตนเองมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งในทางกลับกันก็จะช่วยลดความเสี่ยงที่การปฏิรูปองค์กรอาจถูกขับเคลื่อนด้วยแรงจูงใจที่ไม่ถูกต้อง เช่น ความทะเยอทะยานของบุคคล หรือวาระซ่อนเร้น ข้อมูลจะช่วยให้การเปลี่ยนผ่านธุรกิจเริ่มต้น ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เพราะข้อมูลจะเป็นเครื่องชี้แนะและทำให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเข้าใจว่าอะไรคือสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับองค์กรธุรกิจนั้นๆ

เกี่ยวกับเน็ตแอฟ

เน็ตแอฟ ผู้นำในการบริหารจัดการข้อมูลระดับโลก นำเสนอทางเลือกในการเข้าถึงบริการข้อมูลแบบไฮบริดคลาวด์ ช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลบนสภาพแวดล้อมที่ต่างกันเป็นไปอย่างง่ายดาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บข้อมูลบนระบบดั้งเดิมภายในองค์กร (On Premises) หรือการบริหารจัดการข้อมูลบนคลาวด์ ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล เน็ตแอฟ ร่วมกับพันธมิตร สร้างพลังให้แก่องค์กรระดับโลกในการปลดล็อกคุณค่าของข้อมูลเพื่อขยายบริการที่ตรงกับความต้องการ (Customer Touchpoints) พร้อมนวัตกรรมที่ล้ำหน้า และสร้างระบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

ติดตามข้อมูลเพิ่มเติมจากเน็ตแอฟได้ที่ www.netapp.com #DataDriven #DataFabric

เฟสบุ๊ค: NetAppThailand