

# Software-as-a-Service (SaaS) ทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับองค์กรธุรกิจอย่างแท้จริง

## Software-as-a-Service (SaaS) ทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับองค์กรธุรกิจอย่างแท้จริง

โดย อัคราชา ชุตานาน ซาอิกห์ ผู้อำนวยการฝ่ายขาย SaaS กลุ่มธุรกิจแอปพลิเคชันประจำภูมิภาคอาเซียนของออราเคิล คอร์ปอเรชั่น



ปัจจุบัน ทุกคนรู้จัก “ระบบคลาวด์” ไม่มากก็น้อย โดยในช่วงเวลาเพียงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แวดวงอุตสาหกรรม นักวิเคราะห์ และสื่อมวลชนได้เผยแพร่ข้อมูลมากมายเพื่ออธิบายว่าคลาวด์คอมพิวเตอร์คืออะไร และที่สำคัญกว่านั้นก็คือเพื่อตรวจวัดและระบุอย่างแน่ชัดถึงคุณประโยชน์ที่องค์กรธุรกิจจะได้รับจากคลาวด์คอมพิวเตอร์

โดยมากแล้วมักจะมีการเน้นย้ำถึงประโยชน์ที่ได้รับการจากเปลี่ยนย้ายจากรายจ่ายด้านทุน (CapEx) ไปสู่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OpEx) นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการแก้ไขปัญหาทางด้านไอที เช่น การปรับขนาดอย่างยืดหยุ่น หรือความจุแบบอนดิมานด์ และการลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดการระบบไอที และช่วยให้บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสามารถทุ่มเทเวลาและความพยายามให้กับการแก้ไขปัญหาทางด้านธุรกิจและสร้างรายได้เปรียบด้านการแข่งขัน

แม้ว่าข้อได้แรงแสดงกล่าวจะมีประโยชน์ แต่ก็มักจะบดบังประเด็นหนึ่งที่สำคัญมากที่สุด นั่นคือแอปพลิเคชันธุรกิจที่จัดทำให้บนระบบคลาวด์ในรูปแบบของ Software-as-a-Service (SaaS) โดยคิดค่าสมาชิกรายเดือนนับเป็นทางเลือกที่เหมาะสม เพราะจะช่วยแก้ไขปัญหา “ช่องว่างทางด้านนวัตกรรม” (Innovation Gap) ซึ่งมักจะส่งผลกระทบต่อฝ่ายไอทีในองค์กร

‘SaaS’ ไม่ใช่แนวคิดใหม่ ที่จริงแล้วเส้นทางการพัฒนา SaaS สามารถนับย้อนไปได้ถึงปลายทศวรรษที่ 1990 เมื่อผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน (Application Service Provider - ASP) นำเสนอแอปพลิเคชันบนเว็บตามจินตนาการของผู้จัดการฝ่ายไอทีจำนวนมาก แอปพลิเคชันในยุคแรกๆ มักจะมุ่งเน้นงานขายอัตโนมัติ (Sales Force Automation - SFA) และการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management - CRM) รวมไปถึงการจัดการเว็บคอนเทนต์ (Web Content Management)

แต่มาวันนี้ เทคโนโลยี SaaS ของออราเคิลมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยจะครอบคลุมทั้งในส่วนของการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Capital Management - HCM) ซึ่งประกอบด้วย การรับสมัครงาน การจัดการบุคลากร และงาน HR หลัก รวมไปถึงระบบงานธุรกิจแบบครบวงจร เช่น การบันทึกคำสั่งซื้อในระบบการเงินหลังจากที่ลงรายการไว้ในเครื่องมือ CRM ลูกค้ำกว่า 80,000 รายทั่วโลก ฟิงพาแอปพลิเคชันแบบครบวงจรของออราเคิลสำหรับองค์กรและกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะ

ออราเคิลมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่แข็งแกร่งในด้านแอปพลิเคชันองค์กร ซึ่งนับเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการนำเสนอบริการคลาวด์สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ โดยจะช่วยให้ลูกค้าจัดการค่าใช้จ่ายโดยรวม (TCO) ได้ดีขึ้น ด้วยการปรับแต่งบริการที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานและรวมไว้ในชุดโซลูชันที่สามารถนำไปปรับใช้โดยแยกเป็นส่วนๆ นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกระหว่างระบบคลาวด์แบบสาธารณะ ระบบคลาวด์ภายในองค์กร หรือระบบคลาวด์แบบผสมผสาน สำหรับลูกค้าที่ติดตั้งแอปพลิเคชันของออราเคิลไว้ในองค์กร ก็จะสามารถใช้ Oracle SaaS ควบคู่ไปกับระบบที่มีอยู่ เพื่อให้ประโยชน์จากนวัตกรรมใหม่ๆ ในบริการคลาวด์ โดยไม่จำเป็นต้องรื้อระบบเก่าทิ้งไปและติดตั้งระบบใหม่แทนที่ หรือเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือใหม่ๆ

ที่จริงแล้ว โซลูชันคลาวด์ของออราเคิลถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในธุรกิจของเรา ซึ่งนั่นคือเครื่องยืนยันว่าออราเคิลเข้ามาในตลาดนี้ “อย่างเต็มตัว” และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเทคโนโลยีคลาวด์อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบัน ผู้ใช้กว่า 25 ล้านคน และลูกค้า 10,000 รายทั่วโลกใช้ระบบคลาวด์ของออราเคิลในทุกๆ วัน

## สะดวกและรวดเร็ว

การเลือกและปรับใช้แอปพลิเคชันธุรกิจอาจเป็นความเสี่ยงที่ทำนาย และจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างบุคลากรฝ่ายธุรกิจและฝ่ายไอที และจะต้องมีการบูรณาการอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาการหยุดชะงัก และเพื่อให้การโอนถ่ายข้อมูลดำเนินไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ จะต้องคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาเรื่องโครงสร้างพื้นฐานที่อาจเกิดขึ้น และจะต้องหาหนทางแก้ไข เพื่อให้สามารถรองรับแอปพลิเคชันต่างๆ ได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงว่าระบบอาจหยุดทำงานจนสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวง

นอกจากนี้ยังอาจทำการติดตั้ง โอนถ่าย และทดสอบเพิ่มเติมได้อย่างรวดเร็ว แม้กระทั่งในกรณีที่สิ่งต่างๆ ดำเนินไป

อย่างราบรื่น อย่างไรก็ตามก็ดี ความจริงก็คือโครงสร้างไอทีส่วนใหญ่ไม่ได้ราบรื่นเลยแม้แต่น้อย “ข้อมูลจาก KPMG ระบุว่า 70 เปอร์เซ็นต์ขององค์กรที่ตอบแบบสอบถามเคยประสบปัญหาโครงการล้มเหลวอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา และ 50 เปอร์เซ็นต์ระบุว่าโครงการของตนไม่สามารถบรรลุเป้าหมายเดิมที่ตั้งไว้”

จากองค์ความรู้แบบเดิมๆ บวกกับประเพณีที่สืบทอดกันมานานหลายปี ส่งผลให้แอปพลิเคชันเหล่านี้ถูกเก็บไว้ในดาต้าเซ็นเตอร์ และอยู่ภายใต้การดูแลของพนักงานฝ่ายไอที ขณะที่ผู้ใช้ในสำนักงานธุรกิจสามารถควบคุมได้เฉพาะสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงานเท่านั้น โดยไม่สามารถเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับส่วนอื่นๆ ได้

แอปพลิเคชันธุรกิจในรูปแบบ SaaS ของออราเคิลช่วยเพิ่มทางเลือกและความยืดหยุ่นให้แก่ผู้ใช้งาน แอปพลิเคชันธุรกิจระดับองค์กรเหล่านี้เต็มเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ รองรับการทำงานได้อย่างสมบูรณ์แบบ และที่ทีมงานฝ่ายธุรกิจจะสามารถควบคุมแอปพลิเคชันเหล่านี้ได้อย่างเต็มที่

การเปิดโอกาสให้หน่วยงานธุรกิจทำหน้าที่ควบคุมแอปพลิเคชันต่างๆ ไม่ใช่กรณียกเว้นอีกต่อไป หากแต่เป็นข้อกำหนดสำหรับหลายๆ องค์กร ตัวอย่างเช่น “ในปี 2555 บริษัทผู้เชี่ยวชาญด้านสภาพแวดล้อมธุรกิจ Constellation Research เปิดเผยว่า ขณะที่งบประมาณด้านไอทีลดลง 5 เปอร์เซ็นต์ในช่วงปีที่แล้ว การใช้จ่ายในเทคโนโลยีในสำนักงานธุรกิจกลับเพิ่มขึ้นราว 20 เปอร์เซ็นต์”

ในสำนักงานธุรกิจผู้ใช้งานจะสามารถใช้งาน Oracle SaaS เพื่อเริ่มต้นการใช้งานแอปพลิเคชันใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว หรืออาจดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามความจำเป็น ยิ่งไปกว่านั้น แอปพลิเคชัน Oracle SaaS สามารถสร้างมูลค่าได้รวดเร็วกว่า ช่วยเพิ่มความรวดเร็วฉับไวในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตามสภาพตลาดที่เปลี่ยนไป

## **ฟีเจอร์ใหม่ล่าสุดที่ยอดเยี่ยม**

ฟีเจอร์ใหม่ๆ เช่น ระบบโมบายล์ หรือโซเชี่ยลมีเดีย ช่วยเพิ่มความพลิตเพลนในการทำงาน ทั้งยังช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังกระตุ้นการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้วยการนำเสนอฟังก์ชันใหม่ๆ และหนทางที่แปลกใหม่สำหรับการทำงานร่วมกัน

คำถามก็คือ คุณควรทำอะไรเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะสามารถเข้าถึง “พีเจเออร์ใหม่ล่าสุดที่ยอดเยี่ยม” ได้โดยไม่ต้องอัปเดตซอฟต์แวร์ทั้งหมดให้ยุ่งยาก และคำตอบก็คือ โซลูชันของออรากิล

แอปพลิเคชันธุรกิจ SaaS ของออรากิลได้รับการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงฟังก์ชันการทำงาน รวมถึงความปลอดภัย ประสิทธิภาพ ประโยชน์ใช้สอย การติดตั้งแพตช์ และการแก้ไขจุดบกพร่อง โดยทั้งหมดนี้ดำเนินการที่ส่วนแบ็กกราวด์ และไม่ขัดจังหวะการทำงานของผู้ใช้ ทีมงานจะเริ่มต้นใช้พีเจเออร์ใหม่ๆ ได้ทันที เพื่อปรับปรุงการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างเหมาะสมโดยอาศัยข้อมูลรอบด้าน

แอปพลิเคชัน SaaS ที่เหนือชั้นของออรากิลประกอบด้วยพีเจเออร์มากมาย อาทิ การรายงาน และระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำงานภายในกระบวนการทางธุรกิจตามปกติของผู้ใช้ โดยไม่มีการเพิ่มเติมในภายหลังเพียงเพื่อให้ดูดีบนเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์

เช่นเดียวกับฟังก์ชันโซเชี่ยลในแอปพลิเคชันธุรกิจ SaaS ของออรากิล “ผู้จำหน่าย SaaS หลายรายเพิ่มเติมสิ่งที่คิดว่า เป็นฟังก์ชันโซเชี่ยลเข้าไปในภายหลัง ขณะที่ออรากิลฝังความสามารถทางด้านโซเชี่ยลไว้ในจุดที่เหมาะสมที่สุดภายในกระบวนการธุรกิจหรือแอปพลิเคชันที่เฉพาะเจาะจง เพื่อมอบคุณประโยชน์สูงสุดแก่ทีมงานฝ่ายธุรกิจและลูกค้า”

ด้วยการนำเสนอแอปพลิเคชันธุรกิจ SaaS ที่ทันสมัย พร้อมพีเจเออร์ที่แปลกใหม่ ออรากิลช่วยให้ผู้ใช้ในสำนักงานธุรกิจสามารถตรวจสอบสภาพธุรกิจทั้งแนวนอนและแนวตั้ง ทั้งยังสามารถเข้าใช้ระบบงานธุรกิจแบบครบวงจร เพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านธุรกิจอย่างถูกต้องเหมาะสม

## ความยืดหยุ่นต้องมาก่อน

องค์กรธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้อย่างยืดหยุ่นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปย่อมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามในการปรับปรุงความยืดหยุ่น อาจจำเป็นต้องมีการเพิ่มเติมพีเจเออร์ใหม่ๆ ให้กับแอปพลิเคชันธุรกิจ รวมทั้งเพิ่มเติมผู้ใช้ไว้ในแอปพลิเคชัน หรือพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่

แอปพลิเคชันธุรกิจ SaaS ของออรากิลเพิ่มความสะดวกในการปรับเปลี่ยนอย่างยืดหยุ่น โดยลูกค้าสามารถเพิ่มผู้ใช้ใหม่และเริ่มต้นใช้งานได้ทันที หรือเปิดใช้โมดูลหรือส่วนประกอบที่ไม่ได้ติดตั้งไว้ในตอนแรก หรือแม้กระทั่งเพิ่มเติมแอปพลิเคชันอื่นจากกลุ่มผลิตภัณฑ์ Oracle SaaS

นอกจากนี้ ออราเคิลยังใช้มาตรฐานอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มความสะดวกในการแชร์และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันที่ติดตั้งในองค์กรและแอปพลิเคชันบนระบบคลาวด์ มาตรฐานอุตสาหกรรมเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการยึดติดอยู่กับเทคโนโลยีของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

## ช่วยลดการใช้จ่ายงบประมาณไอทีได้สูงสุดถึง 80%

ไม่เพียงแต่ประสิทธิภาพด้านการใช้งาน แต่ SaaS จากออราเคิลยังจะช่วยให้องค์กรสามารถลดการใช้จ่ายงบประมาณไอทีได้สูงสุดถึง 80% ซึ่งแต่เดิมแล้วงบประมาณส่วนนี้ถูกใช้ในการจัดการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และตอนนี้องค์กรจะสามารถนำเองงบประมาณส่วนนี้ไปใช้ในโครงการที่มุ่งเน้นการสร้างสรรคนวัตกรรมอย่างเหมาะสม

ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในส่วนของการสร้างพื้นฐานและการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้แอปพลิเคชันธุรกิจ SaaS จะช่วยให้องค์กรมีเงินทุนสำหรับนำไปใช้ในส่วนอื่นๆ ที่มีความสำคัญมากกว่า ขณะที่ผู้ใช้งยังคงได้รับประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันธุรกิจรุ่นใหม่ล่าสุดที่ปลอดภัยและมีฟังก์ชันต่างๆ อย่างครบครัน

รูปแบบการคิดค่าบริการสมาชิกของออราเคิลช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นได้มากกว่าแนวทางแบบเดิมๆ โดยลูกค้าจะสามารถใช้แอปพลิเคชันที่เปี่ยมด้วยฟีเจอร์มากมายได้อย่างง่ายดาย และสามารถปรับแต่งให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ในกระบวนการธุรกิจ ลูกค้าสามารถเลือกที่จะโฮสต์ข้อมูลไว้ในดาต้าเซ็นเตอร์ของเราในเอเชีย-แปซิฟิก ดาต้าเซ็นเตอร์เหล่านี้ใช้ Oracle Engineered Systems ซึ่งนับเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ เสถียรภาพ ความยืดหยุ่น และความปลอดภัย เหมาะสำหรับการรันแอปพลิเคชันสำคัญๆ ทางด้านธุรกิจ รวมถึงเวิร์กโหลดหลายชนิด เพราะเหตุนี้ ลูกค้าจึงสามารถลดค่าใช้จ่ายในการซื้อและจัดการโครงสร้างพื้นฐานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ทั้งหมด และสามารถจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางด้านธุรกิจ

## 'SaaS' ปลดปล่อยศักยภาพของระบบคลาวด์

ขณะที่ทุกคนกำลังพูดถึงระบบคลาวด์ เราจะเห็นได้ชัดเจนว่าระบบคลาวด์แต่ละระบบมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน หรือกล่าวอย่างชัดเจนก็คือ คลาวด์บางประเภทอาจไม่เหมาะกับบางธุรกิจก็เป็นได้

อย่างไรก็ดี ในเรื่องของซอฟต์แวร์ในรูปแบบบริการ (Software-as-a-Service - SaaS) มีสิ่งหนึ่งที่แน่นอน นั่นคือออราเคิลสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ทุกองค์กรธุรกิจที่ต้องการปรับใช้เทคโนโลยีคลาวด์เพื่อให้ได้รับประโยชน์ทาง

ด้านธุรกิจและไอทีอย่างเป็นรูปธรรม