

การเปลี่ยนแปลง สู่ระบบดิจิทัล: การปรับวิถีการทำงานใหม่

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยยูโอบี (UOB) และ ดิจิทัลเรียลตี้ (Digital Realty)

พฤศจิกายน 2563

สารบัญ

พฤษภาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

04

ความเป็นมา

- โควิด-19 เป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล
- เทคโนโลยีหลักเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล
- มูลค่าการใช้บริการทางวิชาชีพเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการเติบโตสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับทั่วโลก
- มาตรการการสนับสนุนจากภาครัฐช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

09

ความสำคัญของการก้าวให้เร็วบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

- ข้อดี#1: การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- ข้อดี#2: การประหยัดมากขึ้นและการเพิ่มการเติบโตด้านรายได้
- ข้อดี#3: ความยืดหยุ่นเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพ
- ข้อดี#4: การเพิ่มยอดขาย

16

ความท้าทายในการเริ่มก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

17

กรณีศึกษาของ HR FIRST

20

ปัจจัยพิจารณาในการเริ่มก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

- กรอบการดำเนินการ "ASSESS"
- คู่มือของ Digital Realty



บทสรุปผู้บริหาร

โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อโลกอย่างไม่คาดหมายและเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของเรา การเปลี่ยนแปลงทั่วโลกที่ไม่เคยมีมาก่อนได้ส่งผลกระทบต่อทุกคน และทำให้ธุรกิจต่างๆ ต้องคิดทบทวนวิธีการทำงานกันใหม่ ทำให้มีธุรกิจมากมายต้องเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานและนำรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ มาปรับใช้เพื่อให้สามารถอยู่รอดในช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้

จากผลกระทบที่โลกกำลังเผชิญอยู่ในวันนี้ ผู้ประกอบการต่างๆ จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจจากเดิมเพื่อให้อยู่รอด แม้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลไม่ได้เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างไรก็ตามสำหรับองค์กร แดวีกฤตการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้ได้ทำให้บริษัทหลายแห่งต้องเริ่มต้นและเร่งก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล โดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลของหลายประเทศออกมาตรการล็อกดาวน์และให้แรงงานทั่วโลกเปลี่ยนวิธีการทำงานมาเป็นการทำงานนอกสำนักงานภายในระยะเวลาอันสั้น ท่ามกลางวิกฤต หลายคนพบว่าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างที่ทำงานนอกสำนักงาน เป็นที่ประจักษ์ว่าพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แม้ว่าจะไม่ได้ทำงานจากสถานที่ทำงานประจำ ที่มีการกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่แน่นอน องค์กรส่วนใหญ่ได้เริ่มแสดงให้เห็นว่าพวกเขาต้องการที่จะดำเนินนโยบายการทำงานที่มีความยืดหยุ่นต่อไป แม้ว่าประเทศส่วนใหญ่จะผ่อนคลายมาตรการต่างๆ ลงแล้วก็ตาม

Tay Xiaohan

ศูนย์ความเป็นเลิศ
(Centre of Excellence)
Tay.Xiaohan@
UOBgroup.com

Digital Realty

Contact.APAC@
digitalrealty.com

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเชิงลึกและโซลูชันบริการทางธนาคาร โปรดติดต่ออีเมล
TMT@uobgroup.com

ในขณะที่การแพร่ระบาดยังคงดำเนินต่อไป การเดินเครื่องเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลก็จะทวีความเร็วยิ่งขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมามีแนวโน้มจะเทียบไม่ได้กับสิ่งใหม่ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น วิธีการทำงาน การสร้าง/การผลิต และการเล่นเกมธุรกิจจะเปลี่ยนแปลงไปเพื่อปรับตัวให้เข้ากับเงื่อนไขข้อกำหนดใหม่ๆ ของรัฐบาลต่างๆ ดังนั้น ธุรกิจจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลเพื่อให้สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและยังคงรักษาความสามารถในการแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนเร็วนี้

การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลกำลังเกิดขึ้นด้วยอัตราที่เร็วกว่าที่เคยเป็นในอดีตมากนัก กระบวนการที่ใช้แรงงานคนต่างๆ สามารถแทนที่ได้ด้วยเทคโนโลยี อันนำมาสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้มีเวลามากขึ้นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รายงานฉบับนี้เน้นย้ำถึงแนวโน้ม ประโยชน์ และแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล รวมถึงตัวอย่างองค์กรในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากก้าวเล็กๆ ในการดำเนินกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนแปลงธุรกิจสู่ระบบดิจิทัล

เราหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และช่วยให้ท่านเริ่มต้นมองหาหนทางที่จะเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสู่ระบบดิจิทัลให้แก่องค์กรของท่าน

ความเป็นมา

โควิด-19 เป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล (DX) หมายถึง กระบวนการในการใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัลเพื่อเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ประสบการณ์ลูกค้า และแก้ไขปัญหา

ก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลก็เกิดขึ้นแล้ว บริษัทต่างๆ ได้เริ่มมองหาแนวทางที่จะย้ายกระบวนการต่างๆ ไปอยู่บนคลาวด์ (Cloud) แต่ก็ยังไม่มีผลการผลักดันหรือความเร่งด่วนที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงนั้นแต่อย่างใด

เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ขึ้น รัฐบาลต่างๆ เริ่มออกมาตรการล็อกดาวน์และคำสั่งควบคุมการเคลื่อนย้ายประชากร ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ถูกบังคับให้ต้องทำงานจากที่บ้านภายในชั่วข้ามคืน องค์กรที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลอยู่แล้วจึงสามารถปรับตัวได้อย่างราบรื่นกว่า ในขณะที่องค์กรที่ยังไม่มีแผนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลต้องดิ้นรนและถูกบังคับให้ ค่อยๆ เปลี่ยนแปลง กระบวนการบางอย่าง เข้าสู่ระบบออนไลน์

โควิด-19 จึงเป็นเหมือนตัวเร่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลให้เกิดเร็วขึ้นสำหรับองค์กรทั้งหมดในภาพรวม นอกจากนี้ IDC's Worldwide Public Cloud Services Spending Guide คาดการณ์ว่ามูลค่าการใช้งานระบบคลาวด์สาธารณะ (Public Cloud) ของภูมิภาค เอเชียแปซิฟิกอาจแตะที่ระดับ 34.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ (46.8 พันล้านเหรียญสิงคโปร์) ในปี 2563 เพิ่มขึ้นจาก 26 พันล้านเหรียญสหรัฐ (35.3 พันล้านเหรียญสิงคโปร์) ในปี 2562¹

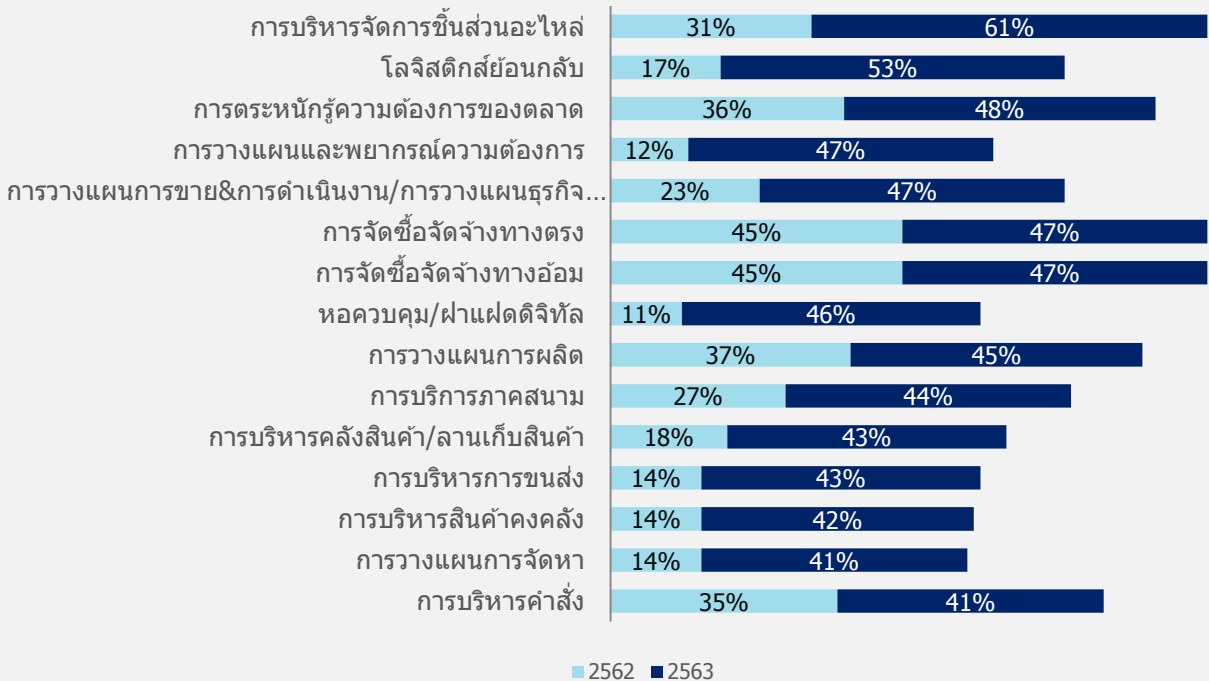


¹ "IDC ทั่วโลก: การใช้จ่ายในบริการคลาวด์สาธารณะ (IaaS Private) และการเช่าใช้ (PaaS Private) สำหรับการดำเนินงาน (SaaS) และบริการคลาวด์สาธารณะ (Public Cloud) ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก 2563-2565" IDC, 18 กุมภาพันธ์ 2563

ด้วยความไม่แน่นอนมากมายที่รออยู่เบื้องหน้าหลังจากทุกอย่างกลับคืนสู่สภาวะปกติ องค์กรต่างๆ จึงกำลังมองหากระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนการวางแผนธุรกิจอย่างระมัดระวังและมาตรการการดำเนินงานที่รัดกุมอย่างต่อเนื่อง ในการสำรวจห่วงโซ่อุปทานของ IDC เมื่อเดือนเมษายน 2563 เรา มองเห็นการเพิ่มขึ้นของการดำเนินการเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลในทุกๆ ส่วน ของกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของผู้ผลิตในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในปี 2562 องค์กร ต่างๆ เริ่มมีความต้องการที่จะย้ายกระบวนการทำงานบางอย่างไปไว้บนคลาวด์ อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 การเปลี่ยนแปลงนี้ทวีความเร็วขึ้นอย่างมากเนื่องจากจำนวน องค์กรที่ต้องการย้ายกระบวนการดำเนินงานไปสู่ระบบคลาวด์เพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อ เทียบกับหนึ่งปีก่อนหน้านั้น

ความต้องการที่จะย้ายไปสู่อคลาวด์เติบโตขึ้นเป็นสองเท่าหรือสามเท่าในหลายๆ กรณี เช่น เราจะเห็นได้จากแผนภูมิด้านล่างนี้ว่าความต้องการเปลี่ยนไปสู่อคลาวด์ในการ บริหารจัดการชิ้นส่วนอะไหล่เพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าจาก 31% ของผู้ตอบแบบสำรวจเป็น 61% ของผู้ตอบแบบสำรวจภายในหนึ่งปี สำหรับโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในปี 2563 ที่มีแผนจะย้ายกระบวนการเข้าสู่ระบบ คลาวด์ เพิ่มขึ้นเป็นสามเท่าเมื่อเทียบกับปี 2562 อีกทั้ง องค์กรในอุตสาหกรรมอื่นๆ ต่างก็กำลังย้ายกระบวนการทางธุรกิจไปอยู่บนระบบคลาวด์มากขึ้น

แผนการย้ายสู่ระบบคลาวด์ภายใน 12 เดือนข้างหน้า



แหล่งข้อมูลสำหรับปี 2563: การสำรวจห่วงโซ่อุปทานของ IDC ปี 2563 ผู้ตอบแบบสำรวจ 767 ราย ผู้ผลิตในภูมิภาคเอเชีย/แปซิฟิก 151 ราย
 แหล่งข้อมูลสำหรับปี 2562: การสำรวจข้อมูลเชิงลึกภาคการผลิตของภูมิภาคเอเชีย/แปซิฟิกของ IDC ปี 2562 ผู้ตอบแบบสำรวจ 790 ราย

เทคโนโลยีหลักเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

ผลการสำรวจผลกระทบของโควิด-19 ของ IDC แสดงถึงสิบเทคโนโลยีหลักที่มีการลงทุนสูงสุดโดยผู้ประกอบการต่างๆ ในปี 2563 อันเป็นผลจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดย Sandra Ng รองประธานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) แห่ง IDC ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ระบุว่าการลงทุนเหล่านี้ช่วยให้ธุรกิจขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

สิบเทคโนโลยีหลักที่มีการลงทุนสูงสุดในปี 2563

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. การเรียนรู้/อบรมนอกสถานที่ | 6. แอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการทำงานร่วมกัน |
| 2. การส่งแอปพลิเคชันอย่างปลอดภัย | 7. การเข้าถึงจากนอกสถานที่อย่างปลอดภัย |
| 3. ความปลอดภัยของข้อมูล | 8. อุปกรณ์เคลื่อนที่ |
| 4. พื้นที่การทำงานเสมือนจริง | 9. การบริหารผลการดำเนินงานของแรงงาน |
| 5. การประชุมผ่านวิดีโอ | 10. โมเดล As-a-Service |

Source: IDC COVID-19 Impact Survey, 1 June 2020 (n=310 Asia Pacific)

จากการสำรวจในเดือนสิงหาคม ภารกิจหลักที่องค์กรต้องทำในการปรับปรุงธุรกิจคือการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะช่วยปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

41.2%

ลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น

39.4%

ปรับปรุงความสามารถในการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและศักยภาพในการบริหารจัดการนอกสำนักงาน

34.1%

ให้ความยืดหยุ่นในการทำงานผ่านรูปแบบการทำงานแบบผสมผสานระหว่างการทำงาน นอกสำนักงาน/ การกลับไปสถานที่ทำงานประจำ

33.3%

เร่งการทำงานอัตโนมัติและปัญญาประดิษฐ์เพื่อลดการเข้าสถานที่ทำงานทางกายภาพ

30.9%

ดำเนินนโยบายความปลอดภัยในสถานที่ทำงานเพื่อส่งเสริมการรักษาระยะห่างทางสังคมและการติดตามผู้สัมผัสใกล้ชิด

27.6%

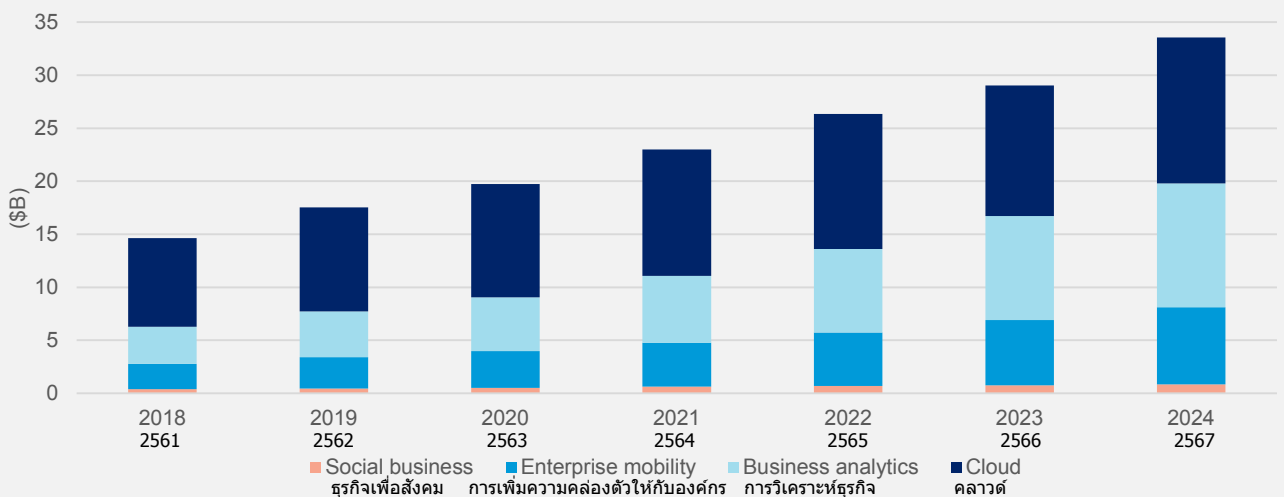
ปรับปรุงประสบการณ์การทำงานนอกสำนักงาน

ที่มา: การสำรวจผลกระทบจากโควิด-19 รอบที่ 9 ของ IDC ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2563 (จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ=305 - 500+ จำนวนพนักงาน)

มูลค่าการให้บริการทางวิชาชีพเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการเติบโตสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับทั่วโลก

ตัวเลขต่างๆ ด้านล่างนี้แสดงให้เห็นถึงประมาณการมูลค่าการให้บริการทางวิชาชีพเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก อัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปี (CAGR) สำหรับมูลค่าการใช้จ่ายในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกอยู่ที่ 13.9% ซึ่งสูงกว่าอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีทั่วโลกที่ 7.1% มาก โดยอัตราการเติบโตที่ค่อนข้างสูงของมูลค่าการให้บริการเกี่ยวกับคลาวด์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เกิดจากการที่ภูมิภาคนี้มีการใช้บริการระบบคลาวด์เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในลักษณะเดียวกันกับสหรัฐอเมริกาในทศวรรษที่ผ่านมา

มูลค่าการให้บริการทางวิชาชีพเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลของภูมิภาคเอเชีย/แปซิฟิกแบ่งตามเทคโนโลยีที่สนับสนุน ระหว่างปี 2561-2567

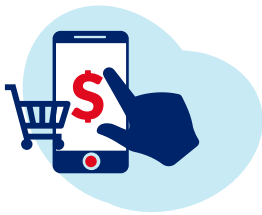


ที่มา: IDC, การพยากรณ์ตลาด, การพยากรณ์บริการทางวิชาชีพเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลทั่วโลก, 2563–2567 (Doc #US45796820 / 21 ก.ค. 2563)

มาตรการการสนับสนุนจากภาครัฐช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

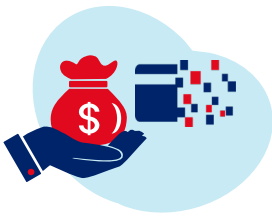
หนึ่งในตัวเร่งการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลในอนาคตหลังผ่านพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 คือ มาตรการสนับสนุนของภาครัฐที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในประเทศอย่างสิงคโปร์ มาเลเซีย และฮ่องกง ซึ่งสอดคล้องกับความพยายามของรัฐบาลที่จะผลักดันแรงงานให้มีมูลค่ามากขึ้นและเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล

สิงคโปร์



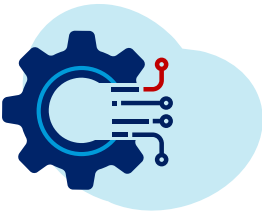
รัฐบาลสิงคโปร์จัดสรรเงิน 500 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงธุรกิจสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การนำโซลูชันทางดิจิทัลมาใช้ และการส่งเสริมศักยภาพด้านดิจิทัลให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น² ซึ่งยังช่วยผลักดันการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลในตลาด โดย ณ เดือนมิถุนายน 2563 มีธุรกิจมากกว่า 10,000 แห่งได้เข้าร่วมเครือข่ายการออกใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นถึงสิบเท่าเมื่อเทียบกับตัวเลขเมื่อเดือนมีนาคม 2563³

รัฐบาลสิงคโปร์ยังได้ประกาศแผนงบประมาณราวๆ 3.5 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ เพื่อจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปีงบประมาณ 2563 ซึ่งเพิ่มขึ้น 30% จากงบประมาณ 2.7 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ที่คาดการณ์ในปีงบประมาณ 2562 การใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้รัฐบาลสามารถเร่งการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลสำหรับธุรกิจได้เร็วขึ้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะมีสิทธิเข้าร่วมใน 80% ของโอกาสการจัดซื้อดังกล่าว⁴



มาเลเซีย

ในมาเลเซีย มีการจัดสรรงบประมาณ 700 ล้านดอลลาร์ (229 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์) เพื่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลให้แก่ธุรกิจ SMEs และรัฐบาลก็ได้พยายามที่จะกระตุ้นผู้ประกอบการ SMEs ให้เข้ามาอยู่ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลด้วยการให้เงินช่วยเหลือและสินเชื่อ



ฮ่องกง

ในฮ่องกง มีการจัดสรรงบประมาณ 500 ล้านดอลลาร์ฮ่องกง (87 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์) เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ ให้ดำเนินธุรกิจต่อไปพร้อมกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง

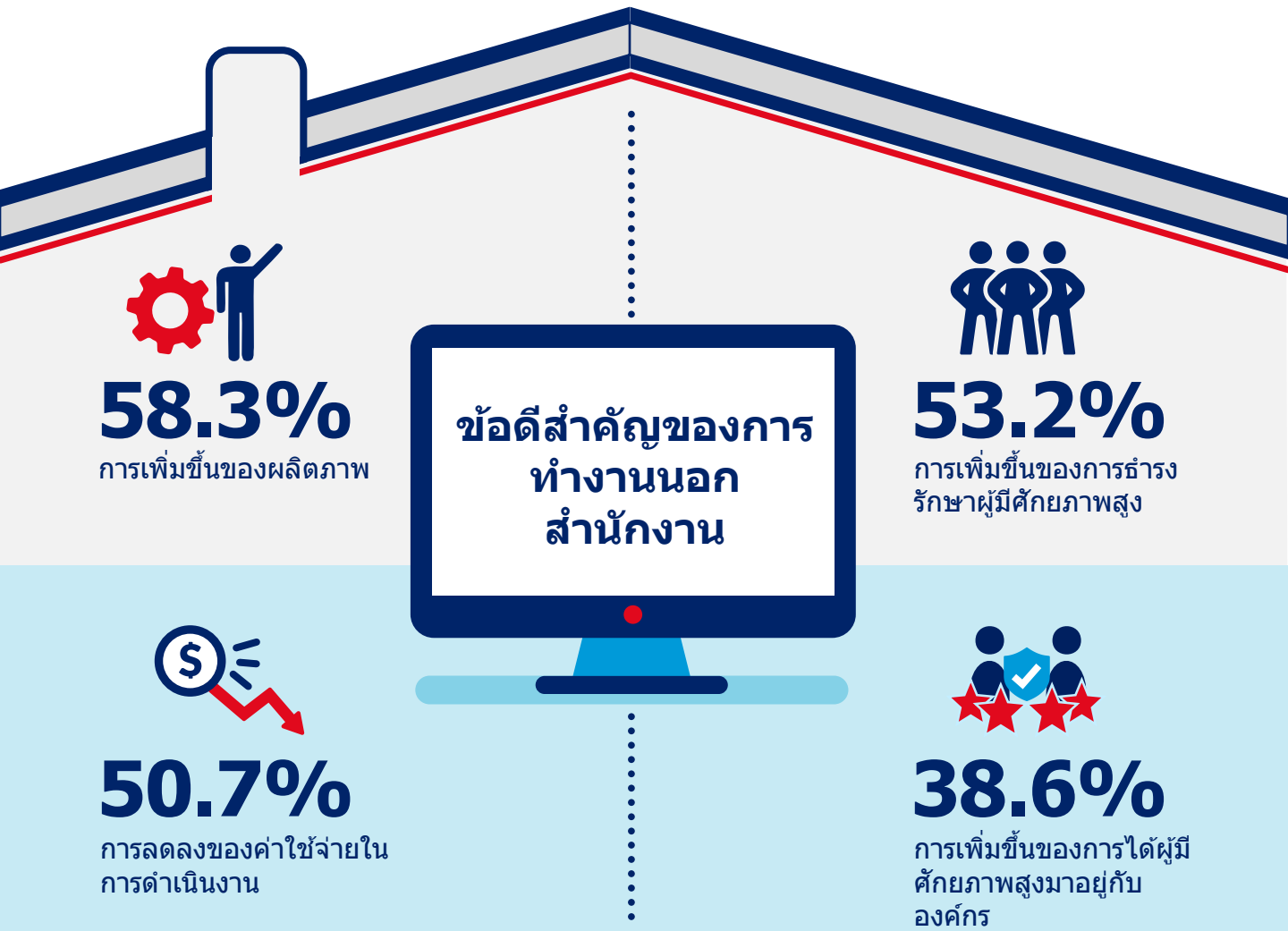
² "How will the Fortitude Budget support businesses on cash flow, costs and credit?", Gov.sg, 26 May 2020

³ "More Than 10,000 Businesses Join Nationwide E-Invoicing Network", IMDA, 19 June 2020

⁴ "30% increase in FY2020 ICT spend to accelerate digitalisation & support businesses", Gov.sg, 8 June 2020

ความสำคัญของการก้าวให้เร็วบนเส้นทาง เปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

การทำงานนอกสำนักงาน มีข้อดีสำคัญหลายอย่าง ดังผลการสำรวจของ IDC ด้านล่างนี้ โควิด-19 แสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่น่าหนักใจว่าโมเดลและกระบวนการทางธุรกิจบางอย่างไม่สามารถเป็นไปได้ในทางปฏิบัติอีกต่อไปในระยะยาว ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องเร่งวางแผนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันไว้



ที่มา: การสำรวจผลกระทบจากโควิด-19 รอบที่ 9 ของ IDC ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2563 (จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ=305 - 500+ จำนวนพนักงาน)

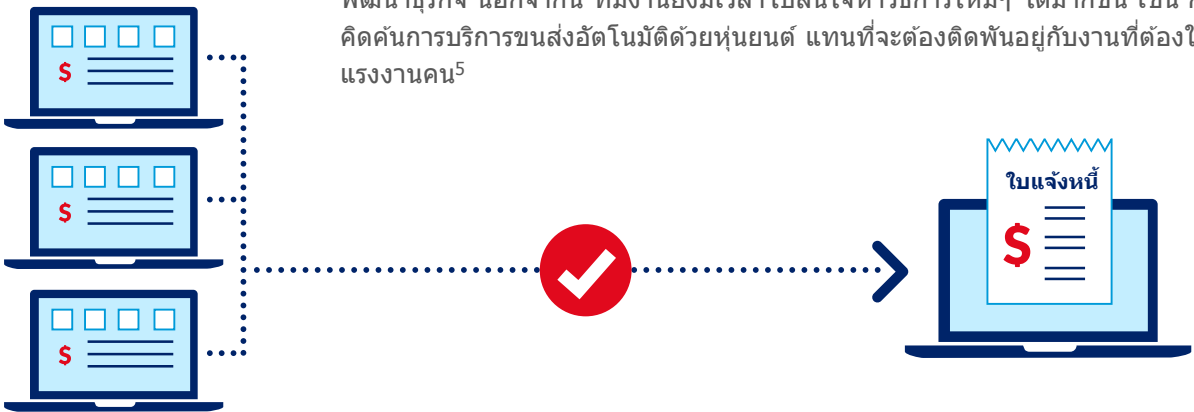
ข้อดี#1: การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

หนึ่งในข้อดีของการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัลคือการช่วยธุรกิจให้สามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากกระบวนการที่มี บริหารขั้นตอนการทำงาน และเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น ในอดีตมีเพียงองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้นที่สามารถซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นได้ แต่การเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัลทำให้บริษัทขนาดเล็ก/วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สามารถได้รับประโยชน์เช่นเดียวกับองค์กรขนาดใหญ่

การลดขั้นตอนที่ต้องใช้มนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ไนเนบอต (Ninebot) เป็นบริษัทที่ให้บริการการเคลื่อนที่ส่วนบุคคล มีบ่อยครั้งที่ทีมงานของ Ninebot Asia ต้องรับมือกับการติดขัดในการทำงาน เช่น การออกใบแจ้งหนี้ด้วยมือและการกระทบยอดค่าใช้จ่ายในการวางบิลและค่าใช้จ่ายทางธุรกิจด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอกซ์เซล

ต่อมา ทีมงานจึงได้เริ่มต้นใช้บริการการออกใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (e-invoicing) ทำให้พวกเขาสามารถส่งใบแจ้งหนี้ไปที่รัฐบาลสิงคโปร์ได้โดยตรง แทนที่จะต้องผ่านหลายขั้นตอน ด้วยการลดขั้นตอนที่ใช้คนทำ ทำให้ในปัจจุบันบริษัทมีข้อมูลล่าสุดที่ถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด พนักงานจึงมีเวลามากขึ้นเพื่อไปดูแลเรื่องอื่นๆ เช่น การพัฒนาธุรกิจ นอกจากนี้ ทีมงานยังมีเวลาไปสนใจหาวิธีการใหม่ๆ ได้มากขึ้น เช่น การคิดค้นการบริหารขนส่งอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ แทนที่จะต้องติดพันอยู่กับงานที่ต้องใช้แรงงานคน⁵



“บริษัทของเราตอนนี้ต้องการบรรลุเป้าหมายการเป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ระบบออกใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์เป็นก้าวแรกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้” กรรมการบริหารของ Ninebot Asia กล่าว

⁵ “Ninebot Asia สามารถทะยานสู่อนาคตด้วยระบบการออกใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไร”, IMDA, 4 กันยายน 2563

การลดเวลาที่ใช้ไปกับงานธุรการที่ต้องทำซ้ำๆ ช่วยให้บริษัทมีเวลาไปทำงานที่สร้างคุณค่าซึ่งต้องการพนักงานดูแลเอาใจใส่มากกว่า บริษัท Heng Seng Pawnshop เป็นตัวอย่างของบริษัทที่ได้รับประโยชน์จากการตัดสินใจเลือกการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล



กรณีศึกษาของโรงรับจำนำเฮงเส็ง (Heng Seng Pawnshop)

ภาคอุตสาหกรรม: โรงรับจำนำ

ปัญหา: ลูกค้าจะเดินทางไปโรงรับจำนำเพื่อนำของไปจำนำเมื่อต้องการเงินสด โดยพวกเขาจะได้รับตัวจำนำเมื่อไปโรงรับจำนำในครั้งแรก ในการต่ออายุของตัวจำนำ พวกเขา มักจะต้องไปหาพนักงานในร้าน ซึ่งขั้นตอนที่ต้องใช้คนนี้กินเวลาพนักงานเป็นอย่างมาก

ทางแก้ไข: พอล โฮ (Paul Ho) กรรมการโรงรับจำนำเฮงเส็งตัดสินใจที่จะลงทุนในเครื่องจักรเครื่องหนึ่งเมื่อสองปีก่อน ซึ่งในตอนนั้นรัฐบาลกำลังมีนโยบายผลักดันการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล เขาส่งใบสมัครและได้รับอนุญาต จาก Enterprise Singapore เพื่อซื้อเครื่องต่ออายุอัตโนมัติ (Self Renewal Kiosk Machine) เครื่องนี้ช่วยลดขั้นตอนที่ลูกค้าจะต้องทำเพื่อต่ออายุให้ง่ายขึ้น ดังนี้

1. สแกนตัวจำนำ
2. จำนวนดอกเบี้ยจะปรากฏบนเครื่อง
3. ลงลายมือชื่อดิจิทัลบนหน้าจอ
4. มีหมวดการชำระเงินสองแบบให้เลือก: เงินสดหรือเน็ตส์ (Nets)
5. ชำระเงินและตัวได้รับการต่ออายุ

ข้อดี: การดำเนินการนี้ช่วยให้พนักงานโรงรับจำนำเฮงเส็ง ประหยัดเวลาที่ต้องใช้ไปกับเรื่องธุรการ นอกจากนี้ ในบางครั้ง ร้านค้าต้องปรับเวลาทำการลงในช่วงการหยุดพักการซื้อขายชั่วคราว (Circuit Breaker Period) ในสิงคโปร์ และเครื่องต่ออายุอัตโนมัติ (Self Renewal Kiosk Machine) นี้ช่วยให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปได้ เพราะลูกค้าสามารถต่ออายุตัวในเวลาใดก็ได้ของวัน นอกจากนี้ จำนวนธุรกรรมที่ทำผ่านเครื่องนี้ได้เพิ่มขึ้นเมื่อมีลูกค้าจำนวนมากขึ้นเริ่มเรียนรู้วิธีการใช้เครื่องนี้

“ด้วยเครื่องนี้ พนักงานของผมสามารถใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้นโดยใช้เวลาไปกับ การทำงานที่มีคุณค่า มากกว่า เช่น ประเมินราคาของที่นำมาจำนำให้ ได้ยุติธรรมขึ้น แทนที่จะต้องเสียเวลาไปกับงานธุรการ” พอล โฮ (Paul Ho) กรรมการโรงรับจำนำเฮงเส็งกล่าว

ข้อดี#2: การประหยัดมากขึ้นและการเพิ่มการเติบโตด้านรายได้

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมท้องถิ่นกล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลทำให้:

ต้นทุนประมาณการโดยเฉลี่ยลดลง

22%

รายได้ประมาณการโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น

26%

ที่มา: การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จัดทำโดย ASME-Microsoft

การก้าวสู่โลกดิจิทัลจะช่วยให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ในแต่ละปี จากการศึกษาของ ASME-Microsoft วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสิงคโปร์กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลช่วยให้พวกเขาสามารถประหยัดต้นทุนประมาณการโดยเฉลี่ยลง 22% และได้รายได้ประมาณการโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 26% นอกจากนี้ การศึกษาของ IDC ยังระบุว่าการทำงานนอกสถานที่ ช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงได้ 50.7%

จากการศึกษาของ Digital Realty บริษัท Sentinel Technologies เป็นตัวอย่างขององค์กรที่สามารถใช้ระยะเวลาคืนทุนเพียงเก้าเดือนสำหรับการลงทุนในกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล โดยบริษัทให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT-as-a-service (ITaaS) ให้แก่ลูกค้า ความท้าทายประการสำคัญคือการเพิ่มการดำเนินการด้านข้อมูลให้ทันความต้องการที่เพิ่มขึ้น บริษัทจึงตัดสินใจใช้ระบบคลาวด์เพื่อขยายการดำเนินการด้านข้อมูลกับ Digital Realty ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการศูนย์ข้อมูล การใช้พื้นที่ร่วมกัน และการเชื่อมต่อระหว่างกัน ทั้งนี้ Sentinel Technologies ขยายเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลด้วยการจับมือกับ Digital Realty อนึ่ง ส่วนสุดท้ายของรายงานฉบับนี้กล่าวถึงขั้นตอนสำหรับองค์กรต่างๆ ในการร่วมมือกับ Digital Realty เพื่อเริ่มแผนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

จากการร่วมมือกันบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลนี้ บริษัท Sentinel Technologies ได้รับผลประโยชน์ เป็นจำนวน 396,902 เหรียญสหรัฐ (502,312 เหรียญสิงคโปร์) ตลอดระยะเวลาสามปี ในขณะที่มีต้นทุน 202,889 เหรียญสหรัฐ (275,515 เหรียญสิงคโปร์) คิดเป็นมูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์สุทธิ (NPV) 194,013 เหรียญสหรัฐ (263,461 เหรียญสิงคโปร์) โดยมีระยะเวลาคืนทุนเก้าเดือน และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) 96%



9 เดือน

ระยะเวลาคืนทุน



96%

อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

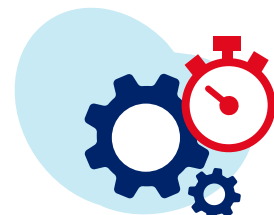
ข้อดี#3: ความยืดหยุ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

องค์กรต่างๆ พบว่าการให้ความยืดหยุ่นแก่พนักงานในการทำงานจากที่บ้านช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้ จากการศึกษาของ IDC การทำงานนอกสำนักงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น 58.3% และการทำงานจากที่บ้านสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับองค์กรได้เพิ่มขึ้น 53.2% และจากการศึกษาของ Mercer องค์กรมากกว่า 90% กล่าวว่า ประสิทธิภาพยังคงเหมือนเดิมหรืออาจเพิ่มขึ้นด้วยซ้ำจากการทำงานนอกสถานที่ ทางไกลในช่วงนี้⁶



การธำรงรักษาผู้มี
ศักยภาพเพิ่มขึ้น

53.2%



ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

58.3%

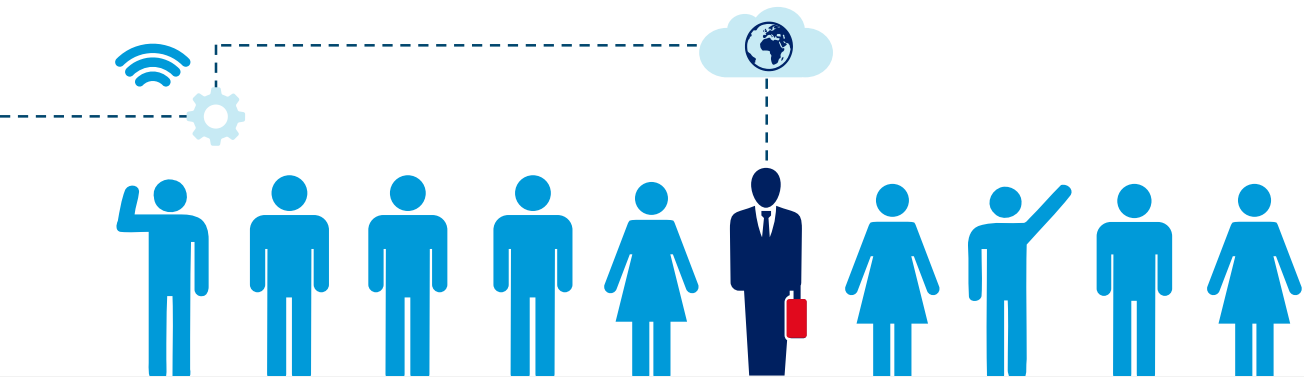
การยืดหยุ่นในการทำงาน ทำให้องค์กรมีทางเลือกในการลดจำนวนการเข้ามาในสำนักงานของพนักงานและ สามารถกำหนดอัตราร้อยละของจำนวนพนักงานที่ต้องเข้ามาในสำนักงานในช่วงเวลาทำการได้ มีบริษัทที่ลด จำนวนการเข้ามาในสำนักงานของพนักงาน ด้วยการมีระบบการจองที่นั่งทำงาน (hot desk) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้อาชีพมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากความยืดหยุ่นนี้

⁶ "รูปแบบใหม่ของการทำงาน การทำงานที่ยืดหยุ่นยิ่งขึ้น", Mercer, 2563

หลังได้ทดลองการทำงานนอกสำนักงานขององค์กรต่างๆ พบว่าการทำงานยังคงมีประสิทธิภาพ

จากประสบการณ์การทำงานนอกสำนักงานเป็นที่ประจักษ์ว่าพนักงานยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้จะไม่ได้ทำงานจากสถานที่ทำงานประจำ ที่มีการกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่แน่นอน

จากมุมมองของบริษัทเหล่านี้ ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล (HR) จะไม่ได้กำหนดแผนว่าจะให้พนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างไรอีกต่อไป แต่กำลังพิจารณาว่าจะกำหนดการทำงานนอกสำนักงานเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายทรัพยากรบุคคลอย่างไร จากงานวิจัยของ Mercer บริษัทกว่า 70% จะพิจารณาให้พนักงานทำงานนอกสำนักงานและ/หรือทำงานด้วยความยืดหยุ่นเป็นแนวทางหลักในช่วงสามถึงหกเดือนข้างหน้า⁷ นอกจากนี้ จากผลสำรวจของ IDC ในเดือนมิถุนายน การทำงานนอกสำนักงานจะเพิ่ม/ขยายเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ



⁷ "การออกแบบการทำงานหลังยุคโควิด-19", Mercer, 2563

ข้อดี#4: การเพิ่มยอดขาย

เส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลยังช่วยสร้างเส้นทางที่ไร้รอยต่อยิ่งขึ้นสำหรับลูกค้าในการซื้อ/สั่งสินค้าทางออนไลน์ การทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ไหลรื่นยิ่งขึ้นทั้งยังช่วยเพิ่มยอดขายให้แก่องค์กรได้อีกด้วย

เครื่องร้านกาแฟท้องถิ่นของสิงคโปร์ที่ชื่อฟอว์เวิร์ด คอฟฟี่ โรสเตอร์ส (Foreword Coffee Roasters) มียอดขายเพิ่มขึ้นสิบเท่าเมื่อบริษัทเปิดตัวเว็บไซต์ใหม่ในเดือนเมษายน 2563 หลังจากที่ได้นำแนวทางการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้⁸ ซึ่งได้รับอนุมัติภายใต้โครงการ SMEs Go Digital ของ IMDA⁹ และได้รับการสนับสนุนเงินช่วยเหลือโครงการ Productivity Solutions Grant

บริษัทผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารของเกาหลี บริษัท ซองกง (Seonggong)¹⁰ เป็นผู้รับเทคโนโลยีมาใช้ตั้งแต่ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลแบบเร่งด่วน เนื่องจากแหล่งรายได้เดียวของร้านอาหารในเครือธุรกิจคือการส่งอาหารกลับบ้านเท่านั้น ด้วยกฎเกณฑ์เรื่องการรักษาระยะห่างเพื่อความปลอดภัยที่เข้มงวด ดังนั้น มิส.วิลยาวาตี ทิจู (Wilyawati Tiju) ผู้ก่อตั้งและซีอีโอของบริษัท ซองกง จึงดำเนินการต่างๆ โดยใช้โซลูชันทางดิจิทัล เช่น การทำบัญชี การบริหารทรัพยากรบุคคล การสั่งอาหารทางดิจิทัล การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งอาหารทางระบบออนไลน์ เพื่อให้การดำเนินงานทั้งหน้าบ้านและหลังบ้านเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยยิ่งขึ้น

บริษัท ซองกง ยังได้นำโซลูชันการบริหารการเงินและคำสั่ง (Payment and Orders Management) มาใช้ ลูกค้าจึงสามารถสั่งอาหารทางระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังใช้บริการ PayNow Corporate เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการชำระเงินแบบไร้การสัมผัสได้ ซึ่งช่วยลดโอกาสสัมผัสหรือใกล้ชิดกับลูกค้าในร้านแต่ละแห่ง ดังนั้น ลูกค้าและพนักงานจึงมีความปลอดภัยมากขึ้น แม้ยอดขายจากการทานอาหารในร้านจะลดลง 30% ในเดือนกรกฎาคม 2563 แต่ธุรกิจส่งอาหารทางระบบออนไลน์ของบริษัทกลับมียอดขายเพิ่มขึ้น 20% อันเกิดจากการนำโซลูชันใหม่ทางดิจิทัลมาใช้

ทั้ง ฟอว์เวิร์ด คอฟฟี่ โรสเตอร์ส และ ซองกง ต่างก็เป็นตัวอย่างของผู้ประกอบการบริการอาหารที่ได้โบนัสภูมิด้านทานด้านดิจิทัล [Digital Resilience Bonus (DRB)]¹¹ ภายใต้โครงการ SMEs Go Digital โดยโบนัสภูมิด้านทานด้านดิจิทัลนี้เป็นเสมือนสิ่งกระตุ้นเพิ่มเติมเพื่อช่วยยกระดับศักยภาพทางดิจิทัลของบริษัทในภาคบริการอาหารและภาคการค้าปลีก (Food Services and Retail) ซึ่งได้รับผลกระทบมากที่สุดจากมาตรการการรักษาระยะห่างเพื่อความปลอดภัย

⁸ "มีงานกว่า 5,000 ตำแหน่งรออยู่ในตลาดสำหรับภาคธุรกิจดิจิทัล: อีสุวาราน (Iswaran)", The Straits Times, 5 มิถุนายน 2563

⁹ "โครงการ SMEs Go Digital", IMDA

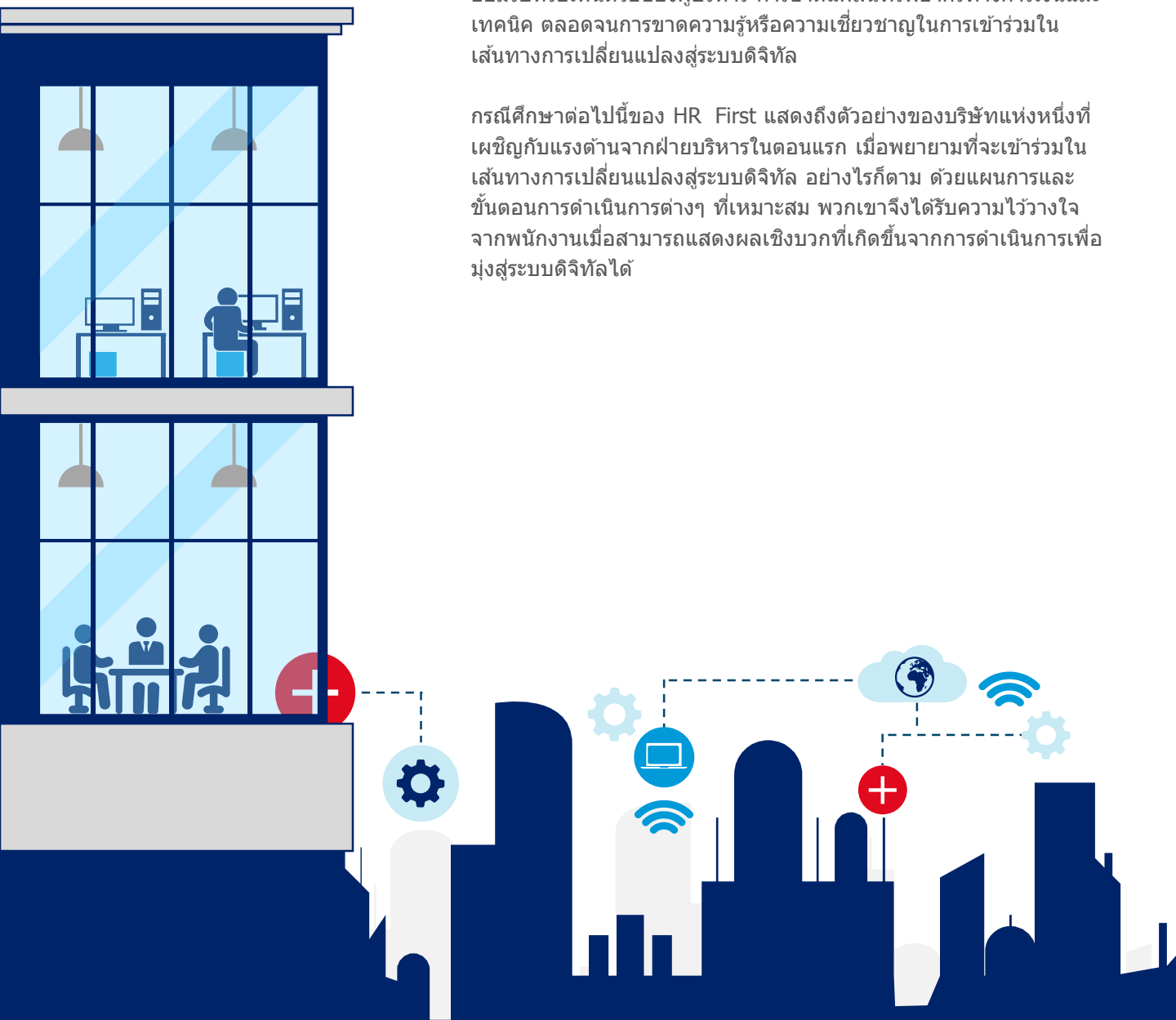
¹⁰ "การก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลช่วยให้อาหารซองกง (Seonggong) สามารถพลิกโฉมการดำเนินงานด้านบริการอาหารเกาหลีในสิงคโปร์", Techgoondu, 23 กรกฎาคม 2563

¹¹ "โบนัสภูมิด้านทานด้านดิจิทัล", IMDA

ข้อท้าทายในการเริ่มก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

แม้การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลจะมีข้อดีหลายประการ แต่เราก็ทราบว่ามีข้อท้าทายมากมายที่องค์กรต้องประสบเพื่อเข้าร่วมในเส้นทางนี้ ข้อท้าทายบางอย่างรวมถึงความเห็นที่ไม่สอดคล้องของพนักงาน การขาดการยอมรับหรือเห็นด้วยของผู้บริหาร การขาดแคลนทรัพยากรทางการเงินและเทคนิค ตลอดจนการขาดความรู้หรือความเชี่ยวชาญในการเข้าร่วมในเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

กรณีศึกษาต่อไปนี้เป็นของ HR First แสดงถึงตัวอย่างของบริษัทแห่งหนึ่งที่เผชิญกับแรงต้านจากฝ่ายบริหารในตอนแรก เมื่อพยายามที่จะเข้าร่วมในเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ด้วยแผนการและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ที่เหมาะสม พวกเขาจึงได้รับความไว้วางใจจากพนักงานเมื่อสามารถแสดงผลเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการเพื่อมุ่งสู่ระบบดิจิทัลได้



กรณีศึกษาของเอชอาร์ เฟิร์สท์ (HR FIRST)



ขอให้ช่วยบรรยายภาพรวมของ HR FIRST และธุรกิจหลักขององค์กร

เราเป็นผู้ให้บริการการวางแผนกำลังคน โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในมาเลเซีย เราให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

ภายใต้กลุ่มบริษัทแม่ที่ชื่อ FIRST บริษัทมีพนักงานทั้งหมด 250 คน ประกอบด้วย HR FIRST, Contract FIRST และ IT FIRST ทั้งนี้ IT FIRST เป็นหน่วยธุรกิจที่ดูแลการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอกของ HR FIRST

ธุรกิจของกลุ่มส่วนใหญ่ตั้งอยู่รอบๆ เขตปริมณฑลแกรงวัลเลย์ (Klang Valley) และให้บริการแก่กลุ่มธุรกิจที่หลากหลายทั้งบริษัทข้ามชาติ (MNCs) บริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และบริษัทสตาร์ทอัพ

อะไรคือปัญหาสำคัญของบริษัท

1. การดำเนินการเพื่อลงลายมือชื่อในเอกสารที่ใช้เวลานาน
2. กระบวนการที่ขาดประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงาน
3. กระบวนการทางเอกสารที่ขาดประสิทธิภาพ
4. ข้อกังวลด้านความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายเอกสาร

HR FIRST ลงทุนในบริการใดบ้างเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

เราลงทุนในระบบการลงลายมือชื่อดิจิทัลบนคลาวด์ของบุคคลที่สาม โดย IT FIRST เข้ามาช่วยในฐานะส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลเพื่อจัดการกับส่วนงานที่ไม่ได้ประสิทธิภาพต่างๆ ในระบบการประมวลผลข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับสัญญาทางการค้า

การลงทุนในแพลตฟอร์มลายมือชื่อดิจิทัลผ่านบริการแอปพลิเคชัน (Software-as-a-Service หรือ SaaS) ช่วยให้เราได้รับลายมือชื่อที่มีผลผูกพันทางกฎหมายจากลูกค้า หุ่นส่วน และพนักงานได้อย่างปลอดภัยไร้รอยต่อ

บริษัทมีวิธีการเลือกโซลูชันอย่างไร

เราเลือกโซลูชันที่สนับสนุนการทำงานของหลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน เพื่อให้สามารถลงลายมือชื่อได้หลายแพลตฟอร์ม

บ่อยครั้งที่เรามีส่วนร่วมในการร่างและบริหารสัญญา เราจึงใช้การบริการบนคลาวด์ ซึ่งช่วยให้เราสามารถบรรลุเป้าหมายการทำงานนี้ได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว สิ่งที่เราต้องการมีเพียงแค่อุปกรณ์หนึ่งชิ้น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และข้อมูลการเข้าใช้งานระบบเท่านั้น หลังจากนั้น เราจำลองขั้นตอนการทำงานจริง เพื่อดูวิธีในการจัดทำสัญญา การส่ง และการติดตามทางอีเมล การโทรศัพท์ การส่งข้อความและอื่นๆ ตลอดจนวิธีตอบกลับโดยทั่วไปของผู้ลงลายมือชื่อ

อะไรคืออุปสรรคสำคัญที่ต้องเผชิญ

ในตอนเริ่มต้น มันไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากทัศนคติที่ลังเลไม่กล้าลองสิ่งใหม่ นอกจากนี้ เรายังพบกับการต่อต้านจากทีมบริหารด้วย มีสำนวนที่ว่า “ถ้ายังไม่เสีย ก็ยังไม่ต้องซ่อม แต่ใส่ใจกับสิ่งที่ทำอยู่ให้มากขึ้นก็พอ” แต่ในความเป็นจริงเรื่องที่เกิดขึ้นก็คือการพยายามไขปัญหาโลกแตกที่ว่า ใ้กับไขอะไรเกิดก่อนกัน

บริษัทเริ่มต้นเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลนี้ได้อย่างไร

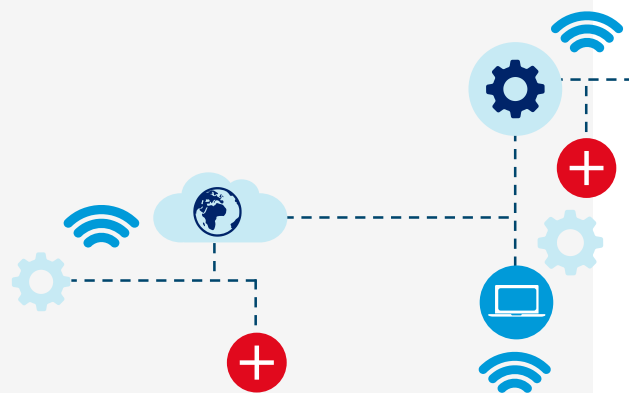
เราเริ่มต้นด้วยกลยุทธ์ “วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ดำเนินการ” (PDCA)

- **วางแผน (Plan):** การสรรหา ศึกษา และประเมินทางเลือกที่สำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาติดขัดต่างๆ ในระบบงานและการส่งมอบงาน
- **ปฏิบัติ(Do):** การทดสอบแนวคิดของระบบงานและผลลัพธ์ของการส่งมอบตลอดจนการฝึกอบรมพนักงานหลังจากนั้น
- **ตรวจสอบ (Check):** การกำหนดให้ทีมงานทดลอง ตรวจสอบ และทดสอบระบบงานการออกสัญญาแบบจำลองและตามความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์ทางธุรกิจหลักที่พบปัญหามากที่สุด
- **ดำเนินการ (Act):** การแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ และลงมือแก้ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นจริง เมื่อได้ผลลัพธ์ที่เป็นบวก เราจึงได้รับความไว้วางใจและพนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมมากขึ้น แทนที่จะรู้สึกต่อต้าน

เราเพียงแต่ทำกระบวนการนี้ซ้ำๆ และค่อยๆ เพิ่มจำนวนสัญญาทางการค้าที่เข้าสู่ระบบงานการลงลายมือชื่อดิจิทัลจนถึงปัจจุบัน ดังนั้น ตอนนี้พนักงานสามารถที่จะดำเนินการได้เองอย่างเป็นอิสระแล้ว แม้แต่ฝ่ายการเงินของเราก็เริ่มลดขั้นตอนทางเอกสารลงในลักษณะเดียวกัน

ท่านได้เรียนรู้อะไรจากการฝึกครั้งนี้

การมีทัศนคติที่เปิดกว้างเป็นสิ่งสำคัญในการตั้งคำถามว่าสิ่งที่เป็นอยู่นั้นดีแล้วหรือยัง หากเรามีทัศนคติที่เหมาะสม ก็คงจะไม่มี การต่อต้าน แล้วเราก็คงจะนำกลยุทธ์นี้มาใช้ได้เร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม ไม่มีสถานการณ์ใดๆ ที่จะสมบูรณ์แบบและเราก็ตั้งใจที่กระบวนการที่เราทำนั้นให้ผลลัพธ์ที่ดี



“ด้วยใจที่เปิดกว้างพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการเปลี่ยนแปลง เราก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ที่ต้องการได้” โจนธาน เหลียง (Jonathan Leong) ผู้บริหารด้านกลยุทธ์ของ IT FIRST กล่าว

ประโยชน์หลักที่ได้จากการก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลคืออะไร

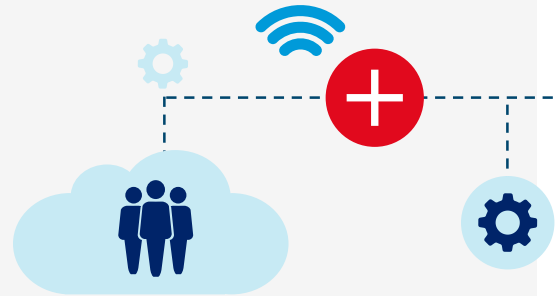
เราสามารถประหยัดเวลาด้วยการลดจำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้ไปกับงานเอกสารและประหยัดเวลาได้ประมาณ 80% และลดจำนวนชั่วโมงในการทำงานเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ได้ถึง 90% นอกจากนี้ เรายังสามารถลดความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคลบางประการได้ และช่วยให้หลายทีมสามารถปรับตัวเพื่อสลับหน้าทำงานกัน เนื่องจากการดำเนินการและการบริหารที่คล่องตัว โดยเฉพาะในช่วงที่มีการล็อกดาวน์จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โซลูชันที่เลือกใช้สามารถปรับเปลี่ยนได้เร็ว ร่องไว และปลอดภัย จึงทำให้เราสามารถปรับปรุงกระบวนการขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว หลังจากที่ไม่ได้รับการจัดการมานาน

ประโยชน์เพิ่มเติมอื่นรวมถึง

- ประสิทธิภาพของแรงงานที่สูงขึ้น ต้นทุนทรัพยากรบุคคลที่ต่ำลง และกิจกรรมทางธุรกิจที่ดำเนินเสร็จเร็วขึ้น
- การนำระบบลายมือชื่อดิจิทัลไปใช้มากขึ้นโดยลูกค้า ซึ่งช่วยลดประเด็นข้อพิพาทต่างๆ
- ประสบการณ์การเชื่อมโยงช่องทางต่างๆ (omni-channel experience) แบบไร้รอยต่อ

ปัจจุบันท่านกำลังดำเนินโครงการการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลอื่นใดอยู่หรือไม่

เรากำลังทำงานร่วมกับ IT FIRST เพื่อนำโซลูชันระบบสอบถามอัตโนมัติ (helpdesk automation) มาใช้กับหน่วยงานทุกหน่วยของเรา IT FIRST กำลังพัฒนาโซลูชันต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานนอกสำนักงานและช่วยให้บริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมบรรลุผลสัมฤทธิ์มากขึ้นด้วยกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลในสภาพแวดล้อมใหม่นี้



องค์กรประหยัดได้ราว

80%

ของจำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้ไปกับงานเอกสาร

90%

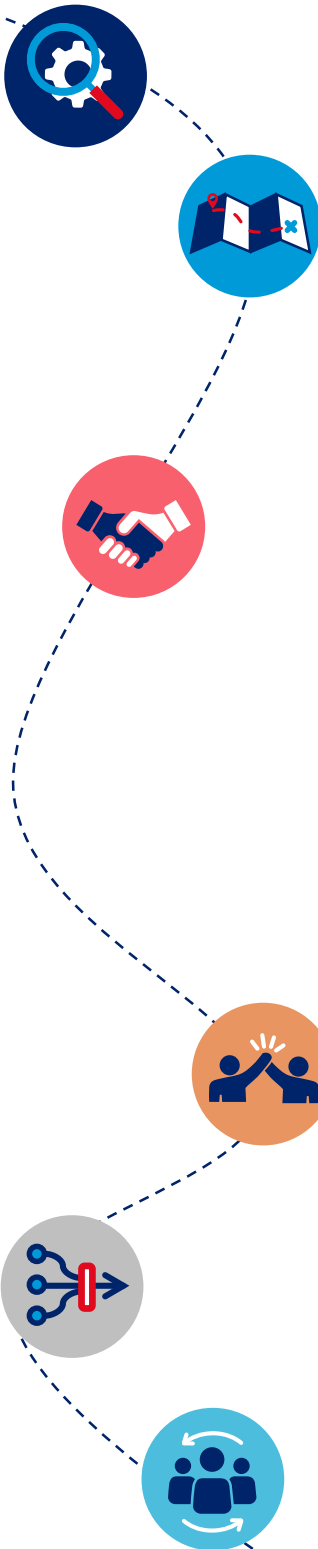
ของจำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้ในงานเบ็ดเตล็ดอื่นๆ

ปัจจัยพิจารณาในการเริ่มก้าวไปบน เส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล

กรอบการดำเนินการ "ASSESS"

แม้การเริ่มก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่เราได้เห็นตัวอย่างของ HR FIRST แล้วว่าเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลนั้นเต็มไปด้วยข้อท้าทายที่จะต้องก้าวข้ามไปให้ได้ก่อนที่จะเริ่มออกเดินทาง ทั้งนี้ จากการหารือและตัวอย่างที่แสดงข้างต้น กรอบการดำเนินการ "ASSESS" จะช่วยให้บริษัทสามารถระบุประเด็นสำคัญเบื้องต้นเพื่อพิจารณาก่อนเริ่มก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล





1. **ระบุปัญหาให้ชัดเจน:** ก่อนอื่นองค์กรต้องระบุปัญหา/ข้อท้าทายหลักที่เผชิญ และวิเคราะห์ว่าพนักงานใช้เวลาบานเกินไปกับงานหรือกระบวนการใดๆ หรือไม่
2. **กำหนดเป้าหมาย:** หลังจากนั้น องค์กรสามารถกำหนดเป้าหมายและระบุประเด็น/กระบวนการที่ต้องการปรับปรุงบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล เป้าหมายเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้
3. **เลือกพันธมิตร:** เมื่อกำหนดเป้าหมายได้แล้ว องค์กรต่างๆ มักจะต้องการเลือกพันธมิตรจากภายนอกมาร่วมบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล มีพันธมิตรหลากหลายที่มีศักยภาพที่จะสามารถร่วมมือกันหรือใช้ประโยชน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของการเปลี่ยนแปลง ตัวอย่างของพันธมิตรรวมถึงผู้รับเหมาในงานรวมระบบ (system integrators) ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน (SaaS) ผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (IaaS) และผู้ให้บริการโซลูชันฮาร์ดแวร์ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาเลือกพันธมิตรควรรวมถึงการได้รับประโยชน์จากมาตรการกระตุ้น/เงินช่วยเหลือของรัฐและหุ้นส่วนที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้

พันธมิตรที่มีศักยภาพที่จะช่วยองค์กรบรรลุความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลคือ **Digital Realty** บริษัทให้บริการเต็มรูปแบบในด้านต่างๆ ตั้งแต่ศูนย์ข้อมูล การใช้พื้นที่ร่วมกัน ไปจนถึงทางเลือกในการเชื่อมโยงช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ องค์กรยังช่วยธุรกิจพิจารณาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหารโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัล เนื้อหาในส่วนต่อไปครอบคลุมวิธีการที่ **Digital Realty** จะสามารถช่วยองค์กรต่างๆ บริหารโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลและพื้นที่การทำงาน

4. **ส่งเสริมศักยภาพของพนักงาน:** องค์กรควรให้การฝึกอบรมชุดทักษะที่จำเป็นแก่พนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเส้นทางนี้
5. **ลดขั้นตอน:** การเริ่มก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลอาจเป็นเรื่องที่สร้างความเครียดสำหรับพนักงานที่ไม่คุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น การสร้างกระบวนการเพื่อทดสอบทางเลือกต่างๆ กับพนักงานและเพื่อจัดการกับข้อท้าทายที่พนักงานเผชิญ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นและมีแรงต้านลดลง
6. **สนับสนุนแนวคิดแบบมองไปข้างหน้า:** องค์กรต้องเปิดกว้างต่อนวัตกรรมและความคิดใหม่ๆ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล



DIGITAL REALTY®

ส่วนถัดไปครอบคลุมเนื้อหาบางส่วนที่คัดมาจาก Digital Realty ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มศูนย์ข้อมูลระดับโลกสำหรับวิสาหกิจทั่วโลก ซึ่งรวมถึงบริการเทคโนโลยีคลาวด์และสารสนเทศ การสื่อสารและเครือข่ายสังคม ไปจนถึงภาคการเงิน การผลิต พลังงาน สาธารณสุข และสินค้าอุปโภคบริโภค ทั้งนี้ Digital Realty เป็นพันธมิตรที่มีศักยภาพสำหรับองค์กรที่ต้องการจะก้าวไปบนเส้นทางการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล เพื่อเปลี่ยนแปลงแพลตฟอร์มโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แรงโน้มถ่วงของข้อมูล (Data Gravity) เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล เพราะทำให้ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน (workflow) ในองค์กรลดลง เพิ่มความกังวลด้านความปลอดภัย...

เศรษฐกิจดิจิทัลกำลังทำให้ผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนทุกสาขาอุตสาหกรรมเปลี่ยนแปลงวิถีในการสร้างมูลค่า การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีสถาปัตยกรรมทางธุรกิจใหม่ ผู้ประกอบการจึงต้องดำเนินการให้สามารถเข้าถึงได้ทั่วไปและเป็นไปตามความต้องการ พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลแบบทันทีทันใด (real-time intelligence) เพื่อให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า พันธมิตร และพนักงานทุกช่องทาง หน่วยธุรกิจ และจุดที่ปรากฏตัวตนของธุรกิจ (points of business presence)

อย่างไรก็ตาม แรงโน้มถ่วงของข้อมูล (Data Gravity) (อ่านเพิ่มเติมได้ที่ [Data Gravity Index](#)) เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล เพราะทำให้ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน (workflow) ในองค์กรลดลง เพิ่มความกังวลด้านความปลอดภัย และเพิ่มต้นทุน นอกจากนี้ กฎเกณฑ์ทางการและข้อจำกัดเทียม (artificial constraints) อื่นๆ ยังทำให้เกิดความยุ่งยากมากขึ้น แรงโน้มถ่วงของข้อมูลเป็นการนำกฎทางฟิสิกส์มาอธิบายปรากฏการณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้เกิดตัวแทน (proxy) ของสถาปัตยกรรมธุรกิจยุคใหม่ที่กระตุ้นให้ผู้ประกอบการต้องนำมาใช้และผลักดันให้ผู้ให้บริการต้องให้การสนับสนุน แรงโน้มถ่วงของข้อมูลเป็นที่มาของสถาปัตยกรรมองค์กรแบบใหม่ ที่ทำให้กระแสข้อมูลย้อนกลับและดึงดูดผู้ใช้งาน เครือข่าย และคลาวด์ให้มาใช้ข้อมูลองค์กรที่มีการทำโฮสต์ด้วยตนเอง (privately hosted enterprise data)

ด้วยสถาปัตยกรรมใหม่นี้ อุปสรรคจากแรงโน้มถ่วงของข้อมูลจะถูกกำจัดออกไป ทำให้เกิดศักยภาพใหม่ๆ ในการนำสถาปัตยกรรมที่มีข้อมูลเป็นศูนย์กลางนี้มาใช้ องค์กรและผู้ให้บริการจะต้องมีพื้นที่นัดพบที่ปลอดภัย เป็นกลาง เพื่อทำการโฮสต์โครงสร้างพื้นฐานของตนให้อยู่ใกล้กัน แต่แยกจากกัน แพลตฟอร์มศูนย์ข้อมูลแบบหลายผู้เช่า (multi-tenant) จะช่วยส่งเสริมกระบวนการใช้กันการใช้งานดังกล่าว

วิสัยทัศน์ของเราคือการเพิ่มความมุ่งมั่นทางดิจิทัลให้แก่ลูกค้าของเราผ่านระบบ PlatformDIGITAL® เพื่อช่วยให้ลูกค้า

- มีอำนาจควบคุม
- เชื่อมต่อ
- ได้ประโยชน์สูงสุด

คู่มือของ Digital Realty

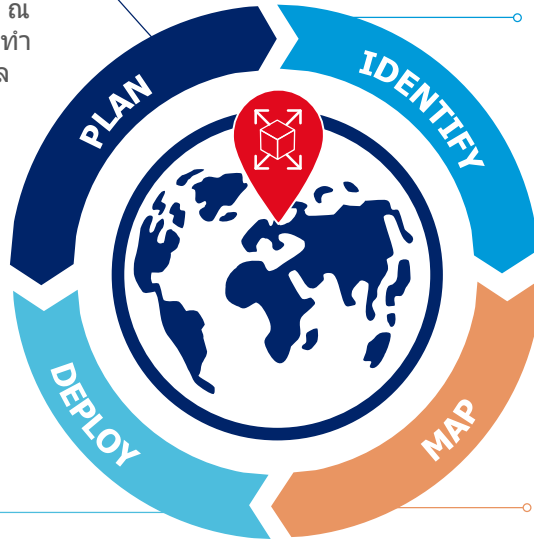
เพื่อช่วยองค์กรต่างๆ ให้สามารถบริหารโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัล (digital workspace) ทาง Digital Realty จึงได้พัฒนาคู่มือการออกแบบสถาปัตยกรรมศูนย์ข้อมูลที่แพร่หลาย **Design Guide for a Pervasive Data Center Architecture (PDx™)** ซึ่งอธิบายกระบวนการวิธีและกลยุทธ์ที่สามารถทำซ้ำได้เพื่อช่วยสนับสนุนพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลของท่าน โดยอธิบายถึงวิธีการ

- วางแผนการจัดสรรกระบวนการงาน (distributed workflows) ที่ลูกค้า/พันธมิตร/พนักงานของท่านต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง
- ระบุผู้ใช้งาน แอปพลิเคชัน ข้อมูล และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการงานที่จัดสรร
- จัดทำแผนที่ประเภทของภาระงาน (workload types) โดยเทียบกับคุณสมบัติการทำงาน (performance attributes) เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพ
- ใช้ร่องรอยทางดิจิทัลที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (fit-for-purpose footprints) เพื่อสนับสนุนพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลของท่าน

วิธีการที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว: เทคโนโลยี PDx™

กำหนดโซน

วางแผนการจัดสรรกระบวนการงาน ณ จุดที่ปรากฏตัวตนของธุรกิจ ซึ่งทำให้ต้องใช้ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล



ระบุผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระบุผู้ใช้งาน แอปพลิเคชัน ข้อมูล และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการงานที่จัดสรร

ใช้ร่องรอยทางดิจิทัล

ใช้ร่องรอยทางดิจิทัลที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ตรงกับโปรไฟล์กระบวนการงานและคุณสมบัติของภาระงาน โดยเชื่อมโยงผู้ที่เกี่ยวข้อง ณ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสนับสนุนกระบวนการงานที่จัดสรร

จัดทำแผนที่ภาระงาน

จัดทำแผนที่ประเภทภาระงาน โดยเทียบกับคุณสมบัติการทำงานที่จำเป็นต้องมีเพื่อสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการงานที่จัดสรร

การมีวิธีการที่เหมาะสมเพื่อบริหารโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอาจสร้างความแตกต่างระหว่างธุรกิจที่ต้องพึ่งเครื่องช่วยชีวิตกับธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

พื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลไม่ได้ทำให้เกิดความเสี่ยงสูงต่อความอยู่รอดขององค์กร การมีวิธีการที่เหมาะสมเพื่อบริหารโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอาจสร้างความแตกต่างระหว่างธุรกิจที่ต้องพึ่งเครื่องช่วยชีวิตกับธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล คุณมีวิธีช่วยให้สถาปนิกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นักกลยุทธ์ธุรกิจ ผู้นำเทคโนโลยี และผู้มีส่วนสำคัญในทีมคนอื่น ๆ ประสบความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนี้

ท่านสามารถดาวน์โหลดคู่มือการออกแบบฉบับเต็มได้ที่ [here](#) เพื่อเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในวันนี้ให้กลายเป็นสถาปัตยกรรมแห่งอนาคตทางดิจิทัล

การสร้างร่องรอยทางดิจิทัลที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์

เมื่อเราได้ใช้คู่มือ PDX™ เพื่อปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนภาระงานต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว เราจะต้องจับคู่กระบวนการหรือขั้นตอนภาระงานต่างๆ กับร่องรอยทางดิจิทัลที่เหมาะสม

การเปลี่ยนจากโครงสร้างพื้นฐานดั้งเดิมแบบรวมศูนย์มาเป็นกลยุทธ์แบบกระจายศูนย์ทำให้เราสามารถเชื่อมโยงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่ายเข้าด้วยกันที่เขตศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งช่วยสนับสนุนกระบวนการที่จัดสรรภายในพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ท่านจะต้องดำเนินการตามสามขั้นตอนหลักดังนี้

- การรวมรายละเอียดโปรไฟล์
- การกำหนดกลยุทธ์การสร้างร่องรอยทางดิจิทัล
- การเลือกร่องรอยทางดิจิทัล

ท่านจะต้องกำหนดวิธีการสนับสนุนภาระงานของท่าน

- บริการสาธารณะ (public)
- บริการส่วนบุคคล (private)
- บริการคลาวด์แบบผสม (hybrid cloud)

กำหนดองค์ประกอบต่อไปนี้อยู่ในการสร้างร่องรอยทางดิจิทัล

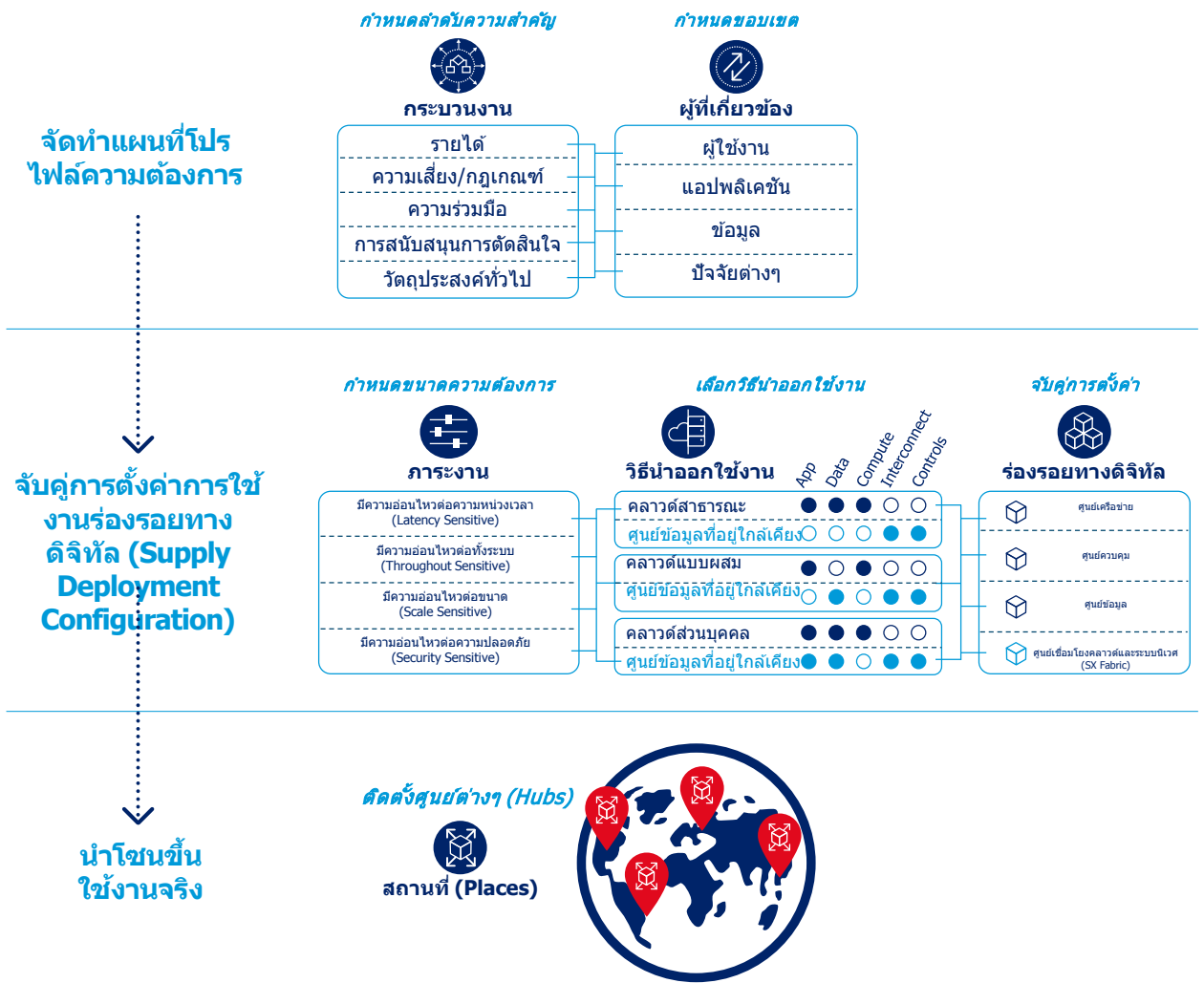
- ขนาดหรือระดับ (scale) ที่ใช้สนับสนุนโปรไฟล์ภาระงาน
- บริการที่จำเป็นต้องมีเพื่อสนับสนุนภาระงาน (รวมถึงบริการเครือข่ายและความปลอดภัย)
- ตำแหน่งของบริการ (ภายในคลาวด์หรืออยู่ใกล้เคียงกับคลาวด์)

ในขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงสู่การใช้พื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลนี้ ท่านจะเห็นระดับความลึกของรายละเอียดที่เราสามารถป้อนเข้าไปในโครงสร้างพื้นฐานใหม่ได้ เราไม่เพียงแต่จัดทำแผนที่กระบวนการ/ภาระงานเท่านั้น แต่เรายังกำหนดผู้ที่เกี่ยวข้อง โสสต์ บริการ วิธีนำออกใช้งาน (deployments) กระบวนการ ขนาด และวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องด้วย

หลังจัดทำแผนที่ความต้องการของกระบวนการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และภาระงานแล้ว ท่านจะต้องเลือกวิธีนำออกใช้งาน (deployments) เพื่อจับคู่การตั้งค่าร่องรอยทางดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง

ในตอนนี้ เราก็อพร้อมแล้วที่จะใช้พื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลของเราให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

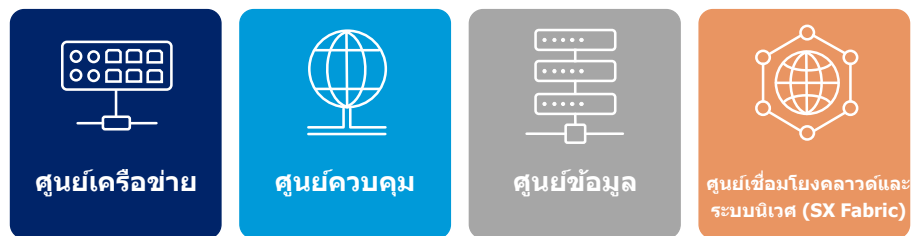
การออกแบบโมเดล: การใช้พื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



เราจะต้องเลือกวิธีนำออกใช้งาน (deployments) และจับคู่การตั้งค่าร่องรอยทางดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง นำแผนผังองค์กรนี้ (ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือการออกแบบโดยรวม) มาใส่ข้อมูลมาตรฐานสถาปัตยกรรมขององค์กรท่านเข้าไปเพื่อให้ทุกพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลถูกนำมาใช้อย่างครบถ้วน

โปรดสังเกตว่าเป็นเรื่องปกติที่จะมีการใช้งานร่องรอยทางดิจิทัลหลายรายการในเขตพื้นที่ที่ต่างกัน เนื่องจากเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการสนองความต้องการพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลอย่างสัมฤทธิ์ผล

การตั้งค่าร่องรอยทางดิจิทัลถูกออกแบบมาเฉพาะเพื่อรองรับทุกประเด็นที่เกี่ยวกับกระบวนการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ภาระงาน และวิธีนำออกใช้งาน ผ่านศูนย์ที่ออกแบบโดยเฉพาะ ดังนี้



เมื่อโครงสร้างพื้นฐานพื้นที่การทำงานแบบดิจิทัลของท่านถูกนำออกใช้งานบนพื้นที่ที่กำหนดแล้ว องค์กรประกอบทั้งหมดนี้จะทำงานอย่างสอดประสานกันเพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จ

บทสรุป

ขณะนี้ ทั่วโลกกำลังเร่งอัตราการเติบโตของการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล อันนำมาซึ่งประโยชน์ที่ปฏิเสธไม่ได้ องค์กรต่างๆ ที่ไม่ยอมรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลนี้ก็จะถูกทิ้งอยู่เบื้องหลัง แน่ใจว่าการก้าวไปบนเส้นทาง การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลย่อมมีความท้าทาย แต่หากธุรกิจมีแผนและกรอบการดำเนินการที่เหมาะสม ก็ย่อมจะจัดการกับความท้าทายเหล่านี้ได้

กรอบการดำเนินการ "ASSESS" ที่กล่าวถึงในรายงานสามารถช่วยองค์กรต่างๆ ให้เริ่มก้าวไปบนเส้นทางเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัล ในขณะที่องค์กรต่างๆ มองหาพันธมิตรที่จะรวมก้าวไปบนเส้นทางนี้ UOB ก็สามารถเป็นพันธมิตรหลักที่จะช่วยสนับสนุนองค์กร และช่วยให้บริษัทต่างๆ มีโซลูชันด้านเงินทุนและสินเชื่อสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลกำลังทวีความเร็วเพิ่มขึ้น สิ่งสำคัญขั้นพื้นฐานคือการที่องค์กรต่างๆ จะต้องก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดต่อไปได้

About UOB

United Overseas Bank Limited (UOB) is a leading bank in Asia with a global network of more than 500 branches and offices in 19 countries and territories in Asia Pacific, Europe and North America.

UOB provides a wide range of financial services globally. Our offering includes personal financial services, private banking, business banking, commercial and corporate banking, transaction banking, investment banking, corporate finance, capital market activities, treasury services, brokerage and clearing services, asset management, venture capital management and insurance. Within UOB, a dedicated team has been established to focus on strategic sector coverage. The team develops sector-specific solutions through industry insights, data analytics and value-chain analyses. The industry sectors supported are Construction & Infrastructure, Consumer Goods, Industrials, Oil, Gas & Chemicals, Real Estate & Hospitality, and Technology, Media & Telecommunications.

About Digital Realty

Digital Realty supports the world's leading enterprises and service providers by delivering the full spectrum of data center, colocation and interconnection solutions. PlatformDIGITAL[®], the company's global data center platform, provides customers a trusted foundation and proven Pervasive Datacenter Architecture PDx[™] solution methodology for scaling digital business and efficiently managing data gravity challenges. Digital Realty's global data center footprint gives customers access to the connected communities that matter to them with 280 facilities in 47 metros across 22 countries on six continents. To learn more about Digital Realty, please visit digitalrealty.com or follow us on [LinkedIn](#) and [Twitter](#).

ติดต่อ

ทีมเทคโนโลยี สื่อ และโทรคมนาคม

Chai Wei Zhe

Centre of Excellence
Chai.Weizhe@UOBgroup.com

Tay Xiaohan

Centre of Excellence
Tay.Xiaohan@UOBgroup.com

Digital Realty

Contact.APAC@digitalreality.com



UOB Industry Insight นำเสนอแนวโน้มล่าสุดของธุรกิจต่างๆ ทั่วเอเชีย
โปรดสแกน **QR Code** เพื่ออ่านข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสและความท้าทายใน
ภาคธุรกิจสินค้าเพื่อการบริโภค การก่อสร้างและโครงสร้างพื้นฐาน
อุตสาหกรรม น้ำมัน แก๊สและเคมี อสังหาริมทรัพย์และธุรกิจการบริการ และ
เทคโนโลยี สื่อและโทรคมนาคม

ข้อสงวนสิทธิ์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเท่านั้น และจะต้องไม่นำไปส่งต่อ เปิดเผย ทำซ้ำ หรือใช้อ้างอิงโดยบุคคล
ใดๆ และไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตาม เอกสารฉบับนี้ไม่ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้แก่บุคคลใดๆ หรือเพื่อนำไปใช้โดยบุคคล
ใดๆ ที่อยู่ในประเทศที่การแจกจ่ายหรือการใช้ดังกล่าวขัดต่อกฎหมายหรือกฎระเบียบ เอกสารฉบับนี้ไม่ใช่คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การ
ชักชวน หรือคำแนะนำ เพื่อซื้อหรือขายผลิตภัณฑ์การลงทุน/ หลักทรัพย์/ ตราสาร เอกสารฉบับนี้ไม่มีส่วนใดเป็นการให้คำปรึกษา
ทางบัญชี กฎหมาย กฎระเบียบ ภาษี การเงิน หรือคำปรึกษาอื่นใด โปรดปรึกษาที่ปรึกษาของท่านเกี่ยวกับความเหมาะสมของ
ผลิตภัณฑ์การลงทุน/ หลักทรัพย์/ ตราสาร ตามวัตถุประสงค์ สถานะทางการเงิน และความต้องการของท่าน

ข้อมูลที่อยู่ในเอกสารฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของสมมติฐานและการวิเคราะห์จากข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ ซึ่งเป็นข้อมูล ณ
วันที่จัดทำเอกสารฉบับนี้ ความคิดเห็น การคาดการณ์ และข้อความใดที่มีลักษณะเป็นการคาดการณ์ เกี่ยวกับเหตุการณ์ในอนาคต
หรือการดำเนินการของ, รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง, ประเทศ ตลาด หรือบริษัทใดๆ ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดของเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่
เกิดขึ้นจริง และอาจจะแตกต่างจากเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงได้ ความคิดเห็นที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงมุมมอง
ของผู้เขียนเท่านั้น และเป็นเอกเทศต่างหากจากนโยบายการลงทุนของธนาคารยูโอบีในเค็ด โอเวอร์ซีส์ จำกัด บริษัทลูก บริษัทในเครือ
กรรมการ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ("กลุ่มธนาคารยูโอบี") ความคิดเห็นที่ปรากฏเป็นการวิเคราะห์ของผู้เขียน ณ วันที่จัดทำเอกสาร
ฉบับนี้ ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงได้

กลุ่มธนาคารยูโอบีอาจจะมียุทธศาสตร์การลงทุน หรือมีส่วนได้เสียที่อาจจะส่งผลต่อธุรกรรมเกี่ยวกับหลักทรัพย์/ ตราสารที่กล่าวถึงใน
เอกสารฉบับนี้ กลุ่มธนาคารยูโอบีอาจจะจัดทำรายงาน เอกสารเผยแพร่ หรือเอกสารอื่นใดที่แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากที่
ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ และแม้ว่ากลุ่มธนาคารยูโอบีจะให้ความสำคัญต่อความสอดคล้องกันที่จะทำให้ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสาร
ฉบับนี้มีความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ และความเป็นกลาง กลุ่มธนาคารยูโอบีไม่ให้ความสำคัญหรือการรับประกัน ไม่ว่าโดยชัดแจ้ง
หรือโดยปริยาย เกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ และความเป็นกลางของข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ และจะไม่
รับผิดชอบหรือรับผิดชอบความเสียหายหรือค่าเสียหายแก่บุคคลใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการเชื่อถือในความคิดเห็นหรือข้อมูลที่ปรากฏใน
เอกสารฉบับนี้



RIGHT BY YOU

United Overseas Bank Limited
Company Registration No.: 193500026Z

Head Office
80 Raffles Place
UOB Plaza
Singapore 048624
Tel: (65) 6221 2121
Fax: (65) 6534 2334
www.UOBgroup.com

MCI (P) 092/04/2018

Check out our Industry Perspectives and videos on the following six sectors.

(1) Consumer Goods, (2) Construction & Infrastructure, (3) Industrials, (4) Oil, Gas & Chemicals (5) Real Estate & Hospitality and (6) Technology, Media & Telecommunications

Visit : www.UOBgroup.com/industry-insights



DIGITAL REALTY®

www.digitalrealty.com

A report jointly brought to you by UOB
and Digital Realty