

ยกระดับการบริการแบบเดิมๆเพื่อมอบประสบการณ์ อันล้ำค่าแก่ลูกค้า



นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้การเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลเป็น ‘ความปกติรูปแบบใหม่’ (the new normal) เมื่อภาคอุตสาหกรรมดั้งเดิมที่มีความมั่นคงและปลอดภัย ตระหนักอย่างถ่องแท้ว่าความสามารถในการปรับขยายธุรกิจได้อย่างรวดเร็วด้วยข้อมูลเชิงลึกคือผลที่ได้รับจากการเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล

ระบบการดำเนินงานแบบแยกส่วนภายในองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตามยุคสมัย เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบการดำเนินธุรกิจที่เคยมีประสิทธิภาพและสามารถผลักดันการเติบโตขององค์กรมาหลายทศวรรษกลายเป็นระบบที่ล้าหลัง ในขณะที่รูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีแบบเดิมที่เคยยุ่งยากและซับซ้อน ต้องหลีกทางให้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ องค์กรทั่วโลกต่างต้องการเสาะหาหนทางในการปรับเปลี่ยนและยกระดับธุรกิจของตนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ความปกติรูปแบบใหม่

ความปกติรูปแบบใหม่ คือสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ลูกค้าต่างคาดหวังจะได้รับประสบการณ์การใช้บริการต่างๆ ที่คัดสรรมาเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล ในช่วงเวลา ณ สถานที่ และในวิถีที่เขาต้องการ ความต้องการที่แปรผันอย่างรวดเร็วของลูกค้าในยุคปัจจุบันคือตัวกำหนดความเร็วในการให้บริการที่ล้ำหน้า การมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอยู่เหนือการให้บริการ และศักยภาพของเทคโนโลยีเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้สิ่งนี้เกิดขึ้นได้

จากห้องประชุมไปถึงสายการผลิต ผู้นำองค์กรต่างๆ ยอมรับทัศนคติแบบ ‘ลูกค้า’ อย่างรวดเร็ว หมายถึงความต้องการของลูกค้าคือความต้องการขององค์กร องค์กรดิจิทัลที่สามารถมอบการบริการแบบ ‘เพื่อคุณเท่านั้น’ แก่ลูกค้าแต่ละรายได้ในทุกที่ ทุกเวลา จึงมีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเท่าทันต่อความต้องการในปัจจุบัน

แล้วเทคโนโลยีจะสามารถยกระดับการบริการทั่วไปสู่การมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจได้อย่างไร?

โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีแบบดั้งเดิมที่เคยช่วยสร้างธุรกิจและสนับสนุนแบบแผนทางธุรกิจมากมายกำลังถดถอย การใช้งานของเทคโนโลยีแบบเดิมที่มีขนาดใหญ่ ราคาสูง และไม่ยืดหยุ่น กำลังถูกแทรกแซงโดยซอฟต์แวร์ที่ล้ำหน้าและมีประสิทธิภาพ รวมถึงซอฟต์แวร์และไฮบริดคลาวด์ที่กำลังจะเข้ามาแทนที่ดาต้าเซนเตอร์อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับการพลิกโฉมของไอโฟนและอุปกรณ์ไอทีต่างๆ ที่สามารถปฏิวัติวงการคอมพิวเตอร์ได้สำเร็จ

ของขวัญที่ล้ำค่าที่สุดสำหรับธุรกิจไอที

ผลลัพธ์อันดีจากการที่ซอฟต์แวร์เข้ามาแทนที่ฮาร์ดแวร์ ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ได้รับ ‘ของขวัญอันล้ำค่า’ ต่อการดำเนินงานด้านไอที นั่นก็คือเวลา มีการถกเถียงกันมาอย่างยาวนานเกี่ยวกับผลกระทบของการนำเทคโนโลยีเปลี่ยนโลกมาใช้ในองค์กร ในขณะที่ผลของการที่เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยลดและปรับเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรได้รับความสนใจน้อยมาก เทคโนโลยีเปลี่ยนโลกเหล่านี้ไม่ได้จำกัดศักยภาพของบุคลากรในองค์กรแต่อย่างใด หากแต่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการจัดการสภาวะขาดความยืดหยุ่นและความไม่แน่นอนของเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานแบบดั้งเดิม บุคลากรฝ่ายไอทีจะสามารถจัดสรรเวลามุ่งเน้นในการให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์และเป็นที่ปรึกษาในการนำไอทีไปตอบโจทย์ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการสร้างสรรคและพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการให้บริการทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

คลาวด์และซอฟต์แวร์ส่งผลให้ความต้องการด้านผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อบำรุงรักษา และปรับขยายเวิร์กโหลดและแอปพลิเคชันลดลง แต่ขอบเขตการต่อยอดทางความคิดในการสร้างสรรค์ธุรกิจจะขยายกว้างมากขึ้น พร้อมเสริมทัพประสิทธิภาพในการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าในอนาคต

สร้างความประทับใจได้ในทันที เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานแบบไฮเปอร์คอนเวอร์จ (hyperconverged infrastructure) นั้นยืดหยุ่นและง่ายต่อการปรับแต่งและต่อยอด จึงเหมาะแก่การตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาโซลูชัน และสามารถตอบโจทย์ความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องของลูกค้าด้านมาตรฐานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ การต่อยอดทางความคิดและการบริการสามารถนำไปพัฒนา ทดสอบ และใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สามารถร่นระยะเวลาในการดำเนินงานจากหลายเดือนให้สำเร็จภายในระยะเวลาเพียงไม่กี่วัน หรือแม้แต่ภาวะฉุกเฉินหรือเหตุขัดข้องต่างๆ ก็สามารถจัดการได้ในทันที ในกรณีนี้ ทางลูกค้าเองก็สามารถทำได้เช่นเดียวกัน ด้วยระบบอัตโนมัติเป็นด่านแรก การบริการร้องเรียนถึงปัญหาขัดข้องจากลูกค้าจึงลดลงอย่างเห็นได้ชัด

เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น AI และ ML ยิ่งทำให้การใช้เทคโนโลยีน่าตื่นเต้นมากยิ่งขึ้น ระบบจะสามารถแจ้งเตือนถึงปัญหาขัดข้องที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ช่วยลดจำนวนการโทรร้องเรียนจากลูกค้าลงอย่างมาก เมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนไป ระบบอัตโนมัติ การวิเคราะห์ และอัจฉริยภาพทางเทคโนโลยีก็ต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อสามารถตอบโจทย์และคาดการณ์ในทุกระดับความต้องการของลูกค้า

เทคโนโลยีที่แข็งแกร่งแห่งโลกดิจิทัล

โครงสร้างพื้นฐานองค์กรแบบใหม่นี้เอง ที่จะสามารถขับเคลื่อนอนาคตขององค์กรดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบัน องค์กรทั่วโลกต่างต้องการพึ่งพาข้อมูลในการขับเคลื่อนธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ความสามารถในการเชื่อมต่อ เข้าถึง วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นด้วย

ความกระตือรือร้นในการปรับใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ ขององค์กร จะยิ่งเพิ่มความต้องการด้านความ

สะดวก และยืดหยุ่นในการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลที่ซับซ้อน เสริมสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรต่อศักยภาพของเทคโนโลยีที่เรียบง่ายและปลอดภัย เพื่อการดำเนินธุรกิจในโลกยุคดิจิทัลที่ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์ เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน และระบบปฏิบัติการ รวมกันเป็นภาพรวมหนึ่งเดียว

องค์กรเร่งเตรียมความพร้อมเพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภคในยุคนี้

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การให้บริการลูกค้ามีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ไม่อาจเปรียบเทียบกับก้าวกระโดดของการมอบประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในยุคดิจิทัลนี้ได้ ประสบการณ์ที่คัดสรรมาเป็นพิเศษและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งที่ กำลังสร้างบรรทัดฐานใหม่แก่การบริการลูกค้าในยุคดิจิทัล

เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้ องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอใหม่ โดยเริ่มต้นจากการประเมินและปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้

การมอบประสบการณ์ที่ดีให้ผู้บริโภคกำลังจะเป็นบรรทัดฐานของการมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าองค์กร คำถามคือ องค์กรธุรกิจพร้อมแล้วหรือยังที่จะส่งมอบประสบการณ์ระดับนี้ให้กับลูกค้าของตน

บทความโดย ทวีพงศ์ โอนทัยสินทวี ผู้จัดการประจำประเทศไทย นูทานิคส์