Bluebik มองธุรกิจเร่งวางกลยุทธ์สู้โควิดด้วยการลดต้นทุนแบบฉับไว ชู 3 เทคโนโลยีช่วยปรับวิกฤตเป็นโอกาสสำเร็จ





บลูบิค (Bluebik) มองธุรกิจต้องเร่งปรับกลยุทธ์องค์กรเพื่อลดต้นทุนธุรกิจ หลังวิกฤตโควิด-19 ส่งผลกระทบ 2 ส่วนต่อธุรกิจ คือรายได้และกระบวนการทำงานที่ต้องชะงักในช่วงล็อกดาวน์ พร้อมแนะประยุกต์ใช้ 3 เทคโนโลยีช่วยลดต้นทุนธุรกิจ อาทิ Cloud Computing : เทคโนโลยีคลาวด์ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสร้างและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ / Robotic Process Automation (RPA) : ระบบการทำงานแบบอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ ที่ทำให้องค์กรลดรายจ่ายในการจ้างพนักงานเพื่อทำงานซ้ำซ้อน รวมถึง Artificial Intelligence (AI) : ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Machine Learning (ML) : การเรียนรู้ของเครื่องจักร ที่จะช่วยลดความผิดพลาดจากคนและเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นายพชร อารยะการกุล ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท บลูบิค กรุ๊ป จำกัด บริษัทที่ปรึกษาชั้นนำด้านกลยุทธ์และการจัดการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี เปิดเผยว่า ความต้องการลงทุนในด้านดิจิทัลของภาคธุรกิจปรับตัวขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังเกิดการระบาดของโควิด-19 เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบ 2 ส่วนต่อธุรกิจหลักของหลายองค์กร ทั้งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ จากการที่ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยในช่วงที่ไม่สามารถออกจากบ้านได้ โดยธุรกิจที่ไม่มีช่องทางดิจิทัลไม่สามารถจำหน่ายสินค้าและให้บริการลูกค้าในช่วงล็อก

ดาวน์ที่ผ่านมา และส่วนที่ 2 คือผลกระทบต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่เป็นไปอย่างยากลำบากหรือต้องหยุดชะงักลง ในกรณีที่องค์กรไม่ได้เตรียมความพร้อมด้านระบบให้พนักงานสามารถทำงานแบบรีโมท ด้วยเหตุนี้ วิกฤตโควิดที่เกิดขึ้นจึงเป็นตัวเร่งให้องค์กรจำนวนมากจึงต้องเร่งทรานส์ฟอร์มธุรกิจเพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตและเตรียมพร้อมรับมือความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

“สมัยก่อน องค์กรลงทุนด้านดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ แต่หลังเกิดการระบาดของโควิด-19 เป้าหมายของการลงทุนดิจิทัลกลายเป็นการลงทุนเพื่อลดต้นทุนเป็นหลัก และเตรียมการรับมือวิกฤตที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้องค์กรต้องการลงทุนด้านดิจิทัลที่จับต้องได้ เห็นผลตอบแทนจากการลงทุนชัดเจนในแง่ของลดต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ” นายพชร กล่าว

ทั้งนี้ รายงานจากสำนักวิจัยหลายแห่งพบว่า การแสวงหาทางลดต้นทุนทางธุรกิจ กลายเป็นเป้าหมายแรกของธุรกิจทั่วโลกภายใน 12 เดือนข้างหน้า ซึ่งจำนวนธุรกิจที่มีเป้าหมายดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจากช่วงก่อนการระบาดของโควิด-19 อย่างไรก็ดี เม็ดเงินลงทุนด้านดิจิทัลคาดว่าจะปรับตัวลดลง สวนทางกับจำนวนธุรกิจที่ต้องการลงทุน โดยมองว่ามูลค่าการลงทุนดิจิทัลมีแนวโน้มลดลงประมาณ 30% และรูปแบบการลงทุนจะเน้นที่โปรเจกต์ขนาดเล็กซึ่งสามารถเริ่มดำเนินการได้เร็ว

นายพชร ระบุว่า ในปัจจุบัน ทางบลูบิคได้มีโอกาสเข้าไปช่วยองค์กรชั้นนำหลายแห่งในการลดต้นทุน ซึ่งเมื่อเริ่มดำเนินการแล้ว จะสามารถเห็นผลลัพธ์เรื่องการลดต้นทุนได้ภายในช่วงเวลา 1-2 ปี โดยบลูบิคจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ต้นตอที่ทำให้ต้นทุนสูงผิดปกติ จากนั้นนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้าไปช่วยปรับกลยุทธ์และบริหารจัดการองค์กรเพื่อทำให้ต้นทุนลดลงได้จริงและได้ผล สำหรับเทคโนโลยีที่องค์กรธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ เพื่อช่วยบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 เทคโนโลยี ได้แก่

1. เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology) ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการสร้างระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของตัวเอง รวมถึงช่วยลดความยุ่งยากในการติดตั้ง การดูแลรักษาระบบ ประหยัดเวลาและยังมีความยืดหยุ่นด้านค่าใช้จ่าย เนื่องจากส่วนใหญ่คิดค่าบริการตามการใช้งานจริง ทำให้ธุรกิจมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าการลงทุนซื้อเซิร์ฟเวอร์แบบเดิม อย่างไรก็ดี การย้ายไปใช้งานระบบคลาวด์จำเป็นต้องประเมินขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีขององค์กรอย่างรอบคอบ เลือกกลยุทธ์และวางแผนเพื่อให้การประยุกต์ใช้งานเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ในปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้คลาวด์ 3 รูปแบบ คือ 1. การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานและระบบจัดเก็บข้อมูล หรือทำหน้าที่แทน server (Infrastructure-as-a-Service: IaaS) 2. การให้บริการด้านแพลตฟอร์มสำหรับซอฟต์แวร์ (Platform as a Service: PasS) เช่น เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ระบบประมวลผลกลางขององค์กรขนาดใหญ่ (Database Server) หรือระบบ API ซึ่งมีการรักษาความปลอดภัยสูง 3. การให้บริการซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชัน (Software as a Service: SaaS) ซึ่งส่วนใหญ่จะคิดค่าบริการตามลักษณะการใช้งาน เช่น จำนวนผู้ใช้ ปริมาณที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ เช่น ผู้ให้บริการทางด้านซอฟต์แวร์ใหญ่ๆ อย่าง Microsoft 365, Google Suite

2. Robotic Process Automation (RPA) คือระบบการทำงานแบบอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์มาทำงานแทนคน ซึ่งสามารถใช้จัดการงานที่ต้องตรวจสอบข้อมูลชุดเดียวกันหลายครั้งและงานที่ต้องทำซ้ำกันตามช่วงเวลา เช่น รายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือนได้อย่างแม่นยำ ซึ่งมีค่าจ่ายใช้ที่ต่ำกว่าและรวดเร็วกว่าการจ้างคนมาดูแลจัดการ ทั้งนี้ RPA สามารถนำไปปรับใช้งานได้กับหลากหลายภาคส่วนของธุรกิจ อาทิ งานจัดการข้อมูลพนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล งานตรวจสอบการเบิกจ่ายของฝ่ายบัญชี เป็นต้น

นอกจากใช้งานภายในองค์กรแล้ว ภาคธุรกิจอื่นๆ เริ่มมีการใช้งาน RPA มากขึ้น เช่น กรณีของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ สามารถใช้ RPA ในการช่วยตรวจดูและเปรียบเทียบราคาสินค้า รวมถึงวางตารางกำหนดการส่งสินค้าและติดตามการขนส่ง หรือกรณีสถาบันการเงินที่ใช้ RPA ในกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence) เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มและโอกาสที่ลูกค้าเสี่ยงจะฟอกเงิน

3. ปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Artificial Intelligence / Machine Learning) สามารถช่วยลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดที่เกิดจากคน และวิเคราะห์การตัดสินใจทางธุรกิจได้ถูกต้องแม่นยำโดยอิงกับข้อมูลเป็นหลัก ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ ตัวอย่างการใช้ปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้ของเครื่องจักร สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการจัดซื้อภายในองค์กร โดยแต่ละหน่วยธุรกิจภายในจะมีข้อมูลงบรายจ่ายของฝ่ายตัวเอง แต่ข้อมูลดังกล่าวอาจไม่ได้รวมไว้ที่ศูนย์กลางทั้งหมด ทำให้ไม่อาจวิเคราะห์รายจ่ายแต่ละประเภทได้ตรงจุด การนำปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้ของเครื่องจักรไปผสมผสานกับระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม (ERP) เพื่อดึงข้อมูลและวิเคราะห์รายจ่ายของแต่ละหน่วยงานจากที่เดียวกัน จะทำให้ระบุได้ว่าควรลดรายจ่ายในส่วนไหนได้อย่างเฉพาะเจาะจงภายในเวลาอันรวดเร็ว

“สำหรับเรื่องการลงทุนใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดต้นทุนเป็นสิ่งที่พูดกันเยอะขึ้น แต่ก่อนตัดสินใจดำเนินการ ธุรกิจต้องคิดพิจารณาให้ถี่ถ้วนว่าแนวทางแบบไหนที่จะช่วยลดต้นทุนได้จริง ต้องเป็นสิ่งที่ทำแล้วไม่กระทบรายได้ หากทำแล้วส่งผลกระทบต่อองค์กร จะไม่ถือว่าเป็นการลดต้นทุนอย่างแท้จริง” นายพชร ทิ้งท้าย