



การบูรณาการองค์การด้วย

Business Intelligence

INTRODUCTION

ปัจจุบันการตัดสินใจทางธุรกิจและการวางแผนธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้มากมายหลายช่องทาง เพื่อการปรับปรุงการบริการและผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกลยุทธ์ในการเปิดตลาดใหม่ๆ นั้นจากข้อมูลของ Forrester Research พบว่า Business Intelligence เป็นระบบที่ถูกนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอันดับต้นๆ ใน 4-5 ปีมานี้

Business Intelligence (BI) คือ เทคโนโลยีในรูปแบบซอฟต์แวร์ที่นำข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กรนั้นๆ นำมารวบรวม วิเคราะห์ แสดงความสัมพันธ์ และวิเคราะห์แนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสามารถดูได้หลายมุมมองเพื่อให้ตรงกับความต้องการของแต่ละหน่วยงาน ผลลัพธ์ในรูปแบบของรายงานทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึกนี้สามารถช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์ด้านต่างๆ

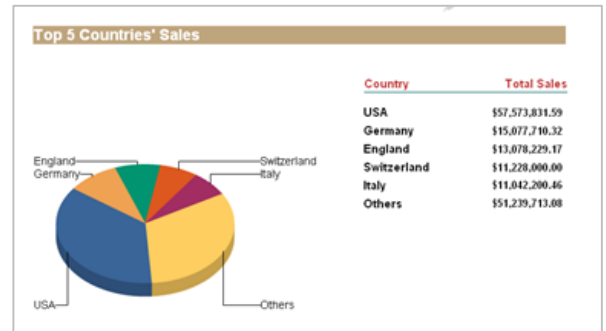
CONTENT

- INTRODUCTION
- BI LANDSCAPE
- USE BI FOR MAJOR MARKET IMPERATIVE
- BI STRATEGY
- CONCLUSION

BI LANDSCAPE

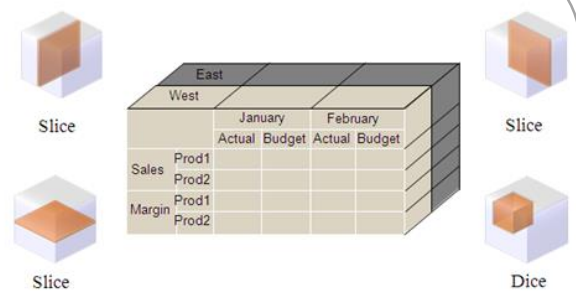
บริษัทควรมีความรู้ความเข้าใจถึงส่วนประกอบของ BI ว่ามีส่วนใดบ้างและควรจะออกแบบ BI ของหน่วยงานออกมาในรูปแบบใด ดังต่อไปนี้

- I. Reporting and querying – เป็นรายงานรูปแบบกราฟหรือตารางข้อมูล เป็นผลของการวิเคราะห์และจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลเปรียบเทียบในมุมมองต่างๆ



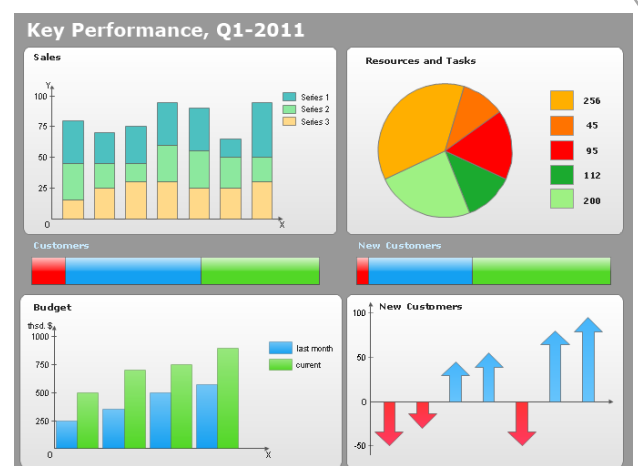
Source <http://bi-insider.com/>

- II. OLAP หรือ Online Analytical Processing - เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ โดยมีการประมวลผลเชิงวิเคราะห์ เป็นชุดคำสั่งงานที่ช่วยจัดระเบียบฐานข้อมูลธุรกิจขนาดใหญ่ และให้ผู้ใช้งานวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลนั้น สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้หลายมิติ เพื่อช่วยให้ผู้วิเคราะห์มองเห็นข้อมูลเชิงลึกในมิติต่างๆ เช่น ยอดขายทั้งหมดของแต่ละร้าน และสามารถแสดงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มียอดขายมากหรือน้อยเป็นพิเศษได้ด้วย



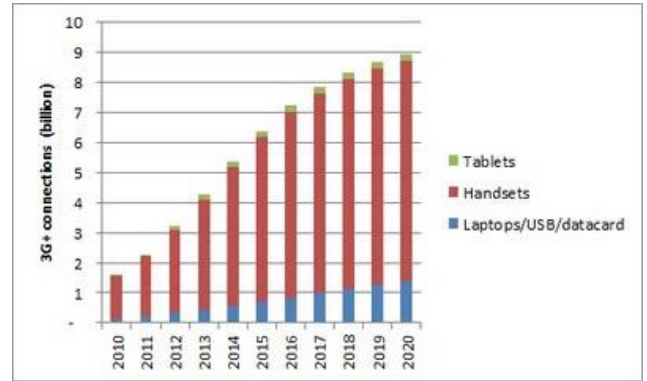
Source <http://www.g-business.co.th>

- III. Dashboards - เป็นการแสดงข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญให้ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานได้เห็นข้อมูลอย่างชัดเจนให้ทราบถึงสถานการณ์ในเวลานั้นว่าผลงานหรือค่าตัววัดสำคัญๆ อยู่ในระดับอย่างไร รวมถึงการแสดงค่า KPI ในส่วนงานต่างๆ ด้วย



Source <http://www.conceptdraw.com>

- IV. Predictive analytics – เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ขั้นสูงเชิงทำนาย หรือพยากรณ์ (forecasting) เช่น ความต้องการของผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบกับในอีกสิบปีข้างหน้า



Source <http://wirelessnoodle.blogspot.com/>

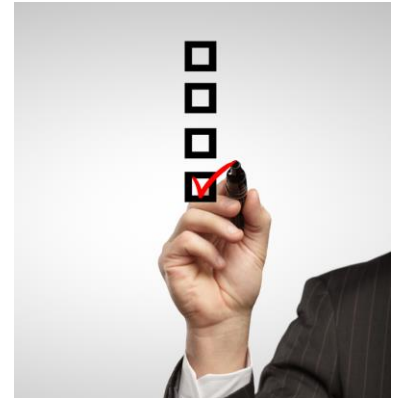
- V. Performance management – การวัดกลยุทธ์และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และความรับผิดชอบในงาน การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยทั่วไป มีการวัด KPIs จากดัชนีชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Scorecards) และ การเปรียบเทียบผลงานจากแผนงานหรืองบประมาณที่ตั้งไว้ เทียบกับข้อมูลที่พยากรณ์ไว้ รวมถึงเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา นอกจากนี้มีการวัดผลเทียบกับผลประกอบการของอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ให้ลึกลงไปได้ถึงรายละเอียด
- VI. Data Exploration – เป็นเครื่องมือที่ช่วยนำข้อมูลการสำรวจมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทำความเข้าใจข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลและทำรายงานเพื่อแสดงผลได้

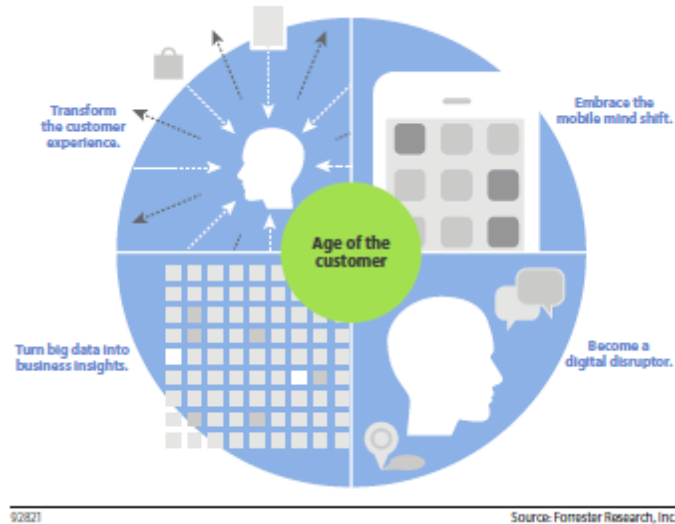


USE BI FOR MAJOR MARKET IMPERATIVE

ผู้บริหารในองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้เห็นความสำคัญของการเข้าถึงข้อมูลและการประมวลผล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบูรณาองค์กรเพื่อเข้าใจและอยู่เหนือความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันกลยุทธ์ทางธุรกิจถูกขับเคลื่อนจาก

1. การตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันทั่วทั้งที่ ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าทั้งประสบการณ์และกิจกรรมในทุกๆช่องทางและประมวลผลอย่างรวดเร็วจะทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้
2. การตอบสนองการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า ปัจจุบันลูกค้าคาดหวังว่าจะสามารถหาข้อมูลสินค้าและบริการที่ต้องการได้ในทันทีโดยเฉพาะผ่าน smartphones
3. การเป็นผู้นำคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการเติบโตและความต้องการของตลาด การวิเคราะห์หาข้อมูลเพื่อนำมาซึ่งการคิดให้ต่างเพื่อสร้างธุรกิจนั้น การเข้าถึงข้อมูลทั้งข้อมูลภายในองค์กรเช่น ผลการประเมินประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน รวมทั้งข้อมูลภายนอกเช่น ความต้องการของตลาดและโอกาสทางธุรกิจ เป็นสิ่งที่ต้องการ
4. การเปลี่ยนข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่ให้เป็นข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจ ในปัจจุบันพบว่า การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล การบูรณาการและการเข้าถึงข้อมูลนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านี้เพื่อสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดได้





Source [Forrester's Four Market Imperative](#)

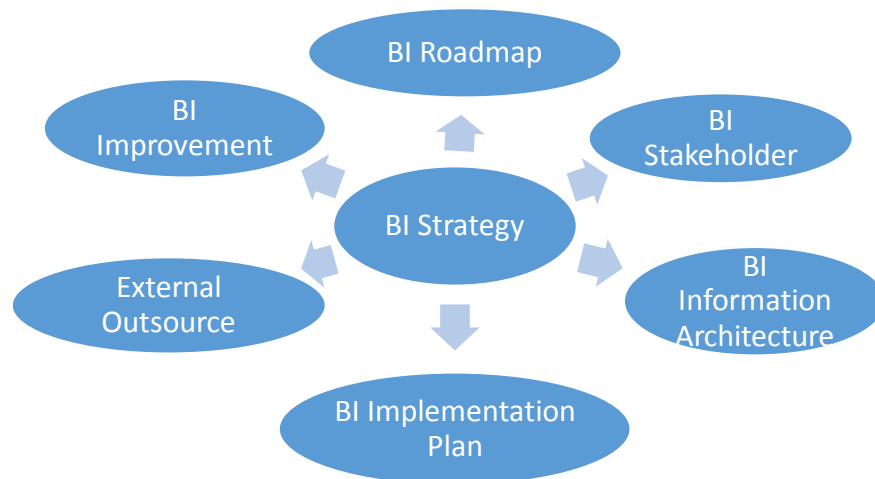
โดยทั้ง 4 ปัจจัยหลักเหล่านี้ สามารถถูกออกแบบจากระบบ BI ได้ แต่ในภาพรวมแล้วผู้ให้บริการระบบ BI ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ทั้งหมด และยังต้องการการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ให้กับองค์กรได้ ดังนั้นการเลือกผู้ให้บริการ BI ต้องมั่นใจว่าบริษัทเหล่านี้เข้าใจในธุรกิจขององค์กรเป็นอย่างดี สามารถแปลข้อมูลที่มีอยู่ให้ได้ข้อมูลที่มีค่าทางธุรกิจขององค์กรได้ อย่างไรก็ตามบริษัทส่วนใหญ่มักพบอุปสรรคในการกำหนดกลยุทธ์และการสร้างโปรแกรม BI เพื่อตอบสนองกับองค์กรเนื่องมาจากการเปลี่ยนข้อมูลจำนวนมากที่มีอยู่ให้เป็นข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจนั้นเป็นแนวคิดปลายเปิด (open-ended concept) ส่วนใหญ่พบว่ามี การวางทิศทางที่ผิดเนื่องมาจากการมองในมุมของเทคโนโลยีแทนที่จะมองในมุมของธุรกิจ และที่สำคัญการกำหนดโปรแกรม BI ควรวางกรอบให้เป็นโปรแกรมที่คล่องตัวสามารถพลิกแพลงนำไปใช้ได้กับทุกโปรเจกต์ ทุกหน่วยงาน

BI STRATEGY

ดังนั้นการวางแผนเพื่อใช้ระบบ BI เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ควรมีการวางกลยุทธ์ให้ชัดเจน ในขั้นแรกควรตอบคำถามให้ได้ว่า ระบบ BI นี้มีการเชื่อมโยงระหว่างภาคธุรกิจกับหน่วยงานไอทีขององค์กรได้อย่างชัดเจนหรือไม่ เมื่อมีเครื่องมือนี้แล้วสามารถช่วยพัฒนาองค์กรให้มีรายได้เพิ่มขึ้นได้อย่างไร ใครเป็นคนใช้ ใช้อย่างไร มีการวางขอบเขตและโมเดลของการใช้ระบบ BI อย่างไร เป็นต้น ตัวอย่างการวางกลยุทธ์เพื่อพัฒนาระบบ BI

1. สร้าง BI โรดแมป เพื่อใช้เป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการดำเนินการพัฒนาระบบ BI
2. บริหารจัดการผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ดำเนินงาน
3. ออกแบบสถาปัตยกรรมทางด้านข้อมูล รวมทั้งข้อมูลในด้านฟังก์ชันการใช้งาน ข้อมูลหน่วยงานขององค์กร และ เทคโนโลยีที่ต้องการ
4. กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน

5. หาเครื่องมือ เทคโนโลยี หรือ ที่ปรึกษาจากองค์กรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงาน
6. พัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง



CONCLUSION

ระบบ BI นั้นไม่ใช่เพียงแค่ซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ สามารถเป็นตัวช่วยในการสร้างความแตกต่างระหว่างคู่แข่งทางการค้าได้ ทุกวันนี้ข้อมูลมีมากมายมหาศาล องค์กรอาจไม่สามารถใช้เครื่องมือเก่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเช่น ERP Reports หรือ Spreadsheets เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้ได้มาเป็นข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจที่หลากหลายมุมมองได้ทันทั่วทั้งที่ อย่างไรก็ตามการวางกลยุทธ์และพัฒนาระบบ BI ให้องค์กรสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีความท้าทาย องค์กรควรกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบให้ชัดเจนว่า ต้องสร้าง BI ให้มีคุณค่ากับบริษัท กำหนดกลยุทธ์ให้ถูกต้อง ดำเนินงานตามแผนงานอย่างแม่นยำและมีการวัดผลรวมทั้งทำให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

REFERENCES

Report, Forrester Research, Drive Business Insight with Effective BI Strategy

Report, Forrester Research, the Forrester Wave Business Intelligence Service Providers in Asia Pacific Q42013

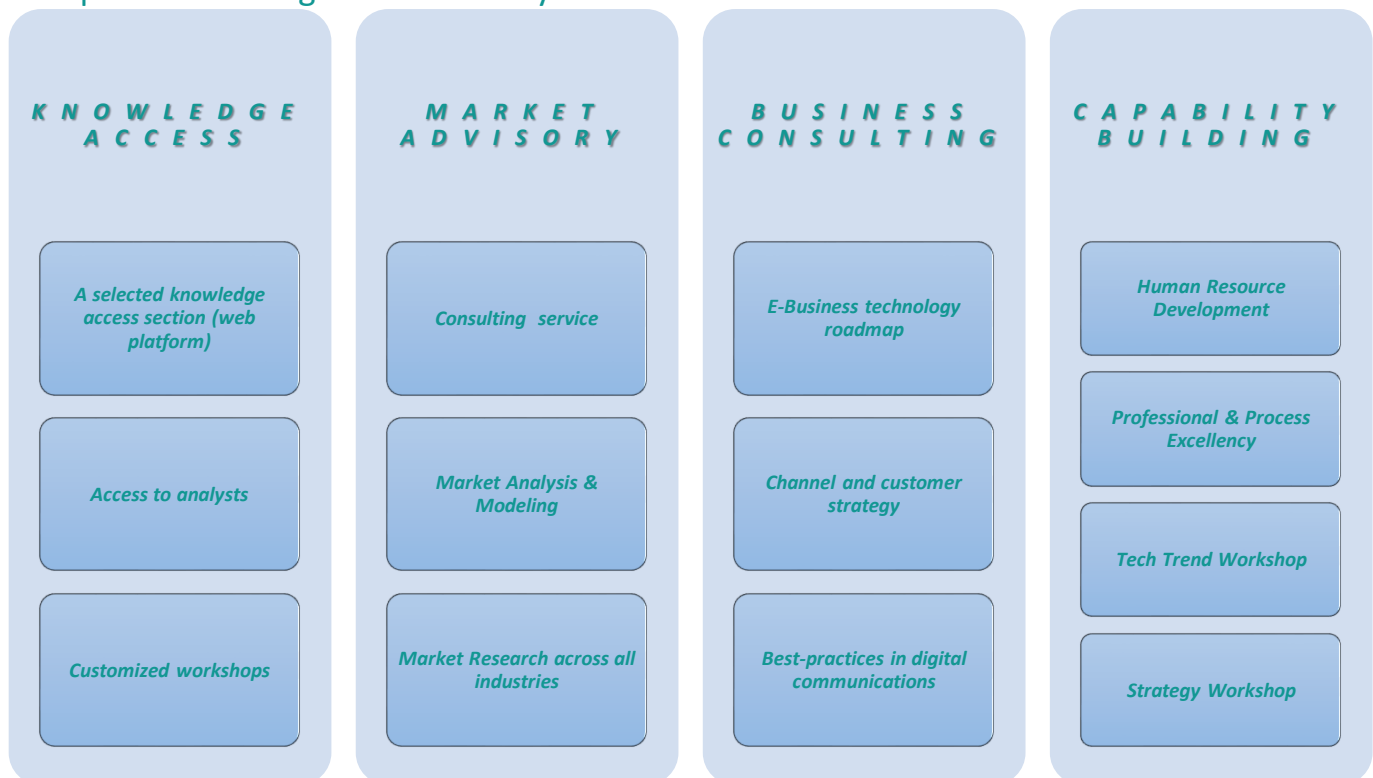
Website, <http://support.sas.com/resources/papers/proceedings12/021-2012.pdf>

Website, <http://nobunaka2524.wordpress.com/2006/04/20/business-intelligence-bi/>

Strategies for your success

MCKANSYS was founded by a team of consulting and research professionals with more than 10 years of experiences in the industry. Our comprehensive service offerings have been designed specifically to help you achieve your aims, which combined rich experiences and knowledge in market intelligence services and strategy development span across vertical sectors such as ICT, Healthcare, Service, Manufacturing and also public sector.

Our unique value proposition is being “**Boutique consulting and market intelligence firm**”, focusing on cutting-edge strategic model, emerging market and technology. The following four pillars are designed to ensure your sustained success.



“WE STRONGLY PROUD TO BE A TEAM OF PROFESSIONALS AND AIM TO ACCELERATE GROWTH OF YOUR BUSINESS AND LONG-TERM MUTUALLY BENEFICIAL COOPERATION”

If you have any queries, our **MCKANSYS** Team will be pleased to help: Tel: +66 2 637 9663, E-mail: info@mckansys.com

