



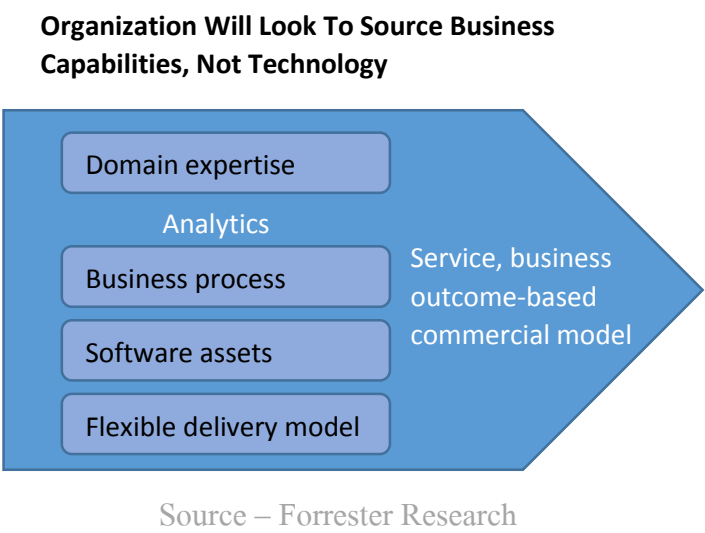
## เทรนด์ธุรกิจยุคดิจิทัล 2014

โดย มัคคานซิส 30 มกราคม 2557

# เทรนด์ธุรกิจยุคดิจิทัล 2557

จากการสำรวจเทรนด์ในองค์กรยุคดิจิทัล ที่ต้องจับตาในปี 2557 พบว่า มี 4 เรื่องหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กร ได้แก่

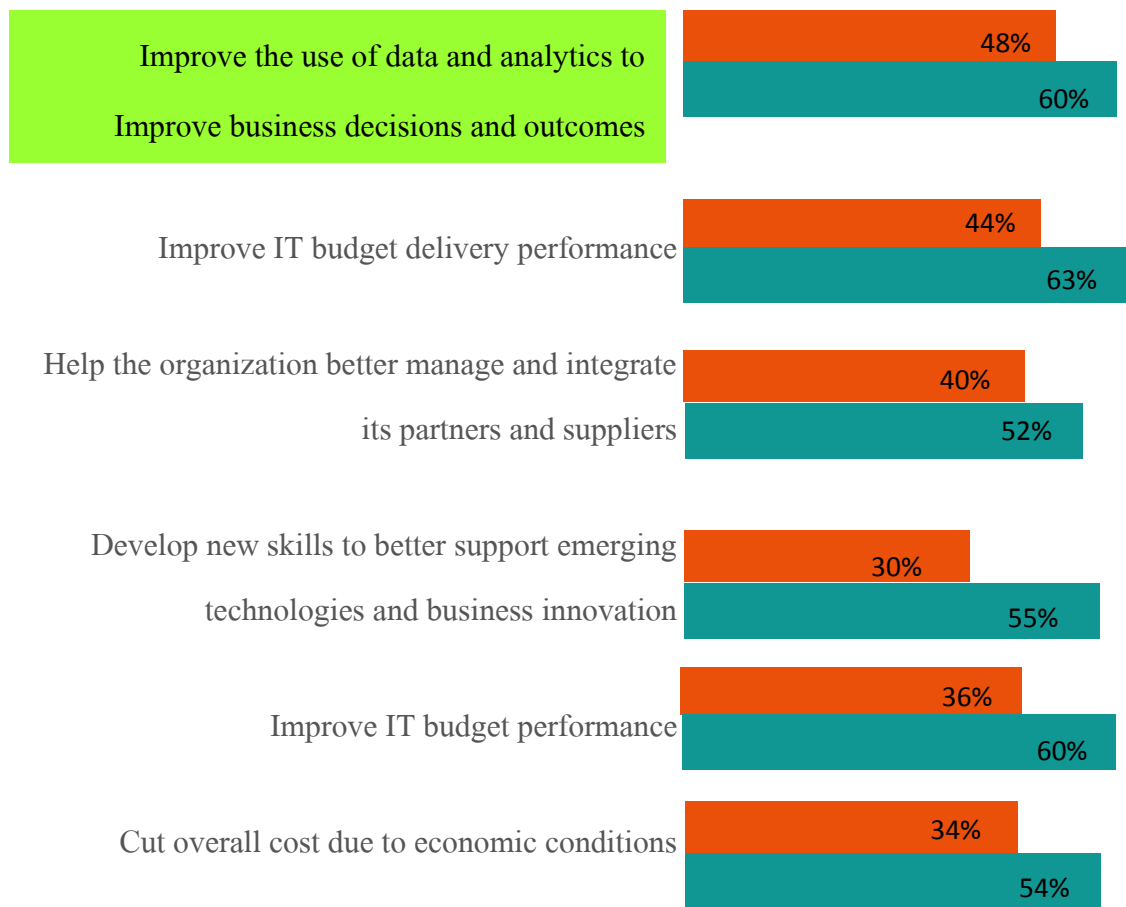
1. ให้ความสำคัญเรื่องศักยภาพทางธุรกิจ (business capabilities) มากกว่าการใช้เทคโนโลยีโดยตรง การพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจด้วยการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาปรับเพื่อให้ส่งเสริมกลยุทธ์ทางธุรกิจนั้น เป็นการวางรากฐานให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน
- จากรูปด้านขวาเป็นโมเดลการพัฒนา ศักยภาพทางธุรกิจแบบง่าย เริ่มจากการวิเคราะห์หาศักยภาพและความโดดเด่นขององค์กรและบุคคลในองค์กร ต่อจากนั้นวิเคราะห์ต่อเพื่อออกแบบและดำเนินการ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในทาง การค้าสำหรับองค์กรต่อไป



ศักยภาพทางธุรกิจเป็นพื้นฐานของการเชื่อมโยงระหว่างภาคธุรกิจ กลยุทธ์ทางเทคโนโลยี และโครงสร้างขององค์กรในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

2. มีความต้องการด้านการวิเคราะห์ทางธุรกิจ (data analytics) เพิ่มขึ้น จากข้อมูลแบบสอบถามของ Forrester Research พบว่าทั้งนักธุรกิจและหน่วยงาน IT ต้องการให้มีการปรับปรุงการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ โดยเพิ่มความสามารถในการนำข้อมูลที่มหาศาลและหลากหลายแหล่ง นำมาวิเคราะห์ในเชิงลึก เพื่อตอบโจทย์ทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลความต้องการของลูกค้า ข้อมูลการขายของทุกผลิตภัณฑ์แบบ real time รวมทั้งข้อมูลการทำงานของเครื่องจักรที่ซับซ้อน ดังนั้นการนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์หาโอกาสทางธุรกิจเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรอยู่เหนือคู่แข่งได้

*Q. Which of these technology initiatives are you prioritizing over the next 12 months?*



Source – Forrester Research

Business Decision Maker

IT Decision Maker

3. การบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้าแบบครบวงจร (customer experience management) จะเป็นหัวใจหลักขององค์กร ไม่ใช่แค่แผนการตลาด แต่รวมไปถึง CIO และ CEO

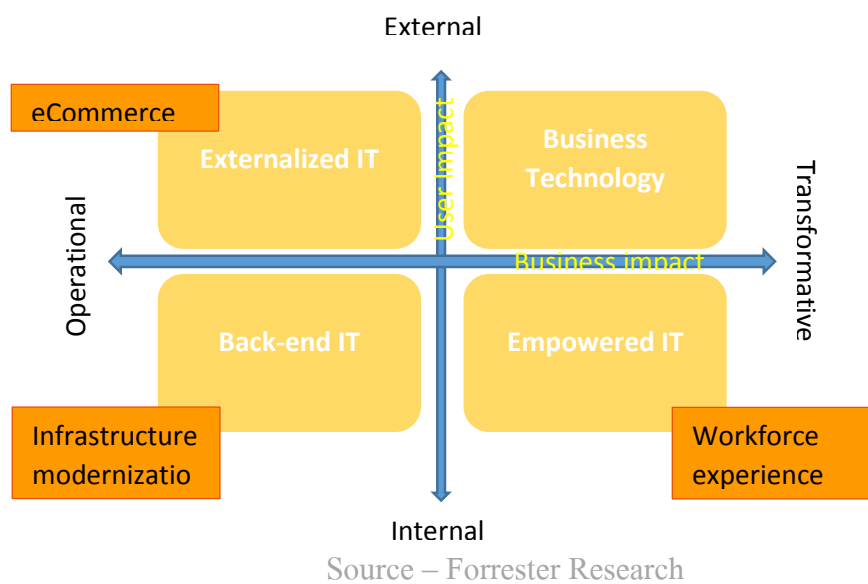
Q. Which of these business initiatives are you prioritizing over the next 12 months?



Source – Forrester Research

ในยุคดิจิทัลนี้ ลูกค้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก รวดเร็วและมากมาย และสามารถแชร์ประสบการณ์ทั้งในด้านดีและด้านไม่ดีในโซเชียลมีเดีย ทำให้ในปัจจุบันธุรกิจหรือองค์กรมีแนวโน้มสำหรับการวางกลยุทธ์การจัดการกับประสบการณ์ของลูกค้าเพิ่มขึ้นและให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ โดยพบว่าการเพิ่มขึ้นของ brand และ customer loyalty มีสัดส่วนโดยตรงกับการเพิ่มรายได้ของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนจากองค์กรให้มีหน่วยงานดูแลจัดการประสบการณ์ลูกค้าแบบครบวงจร เพื่อดูแลในส่วนนี้โดยเฉพาะ

4. โครงสร้างการทำงานของ IT ในรูปแบบเดิม จะไม่สามารถตอบสนองการเติบโตขององค์กรได้ เนื่องจากเทคโนโลยีได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันกลยุทธ์และโครงสร้างขององค์กร ดังนั้น IT (Information Technology) จะถูกมองเป็นเรื่องหลังบ้าน และ BT (Business Technology) จะเข้ามาแทนที่ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีในเชิงรุก เพื่อเป้าหมายทางธุรกิจ โดย BT จะถูกวัดด้วยตัวชี้วัดทางธุรกิจ แทนที่จะเป็นเทคโนโลยี มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการและคุณค่าทางธุรกิจแทนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งเน้นการจัดการ และคิดถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานในระดับองค์กร

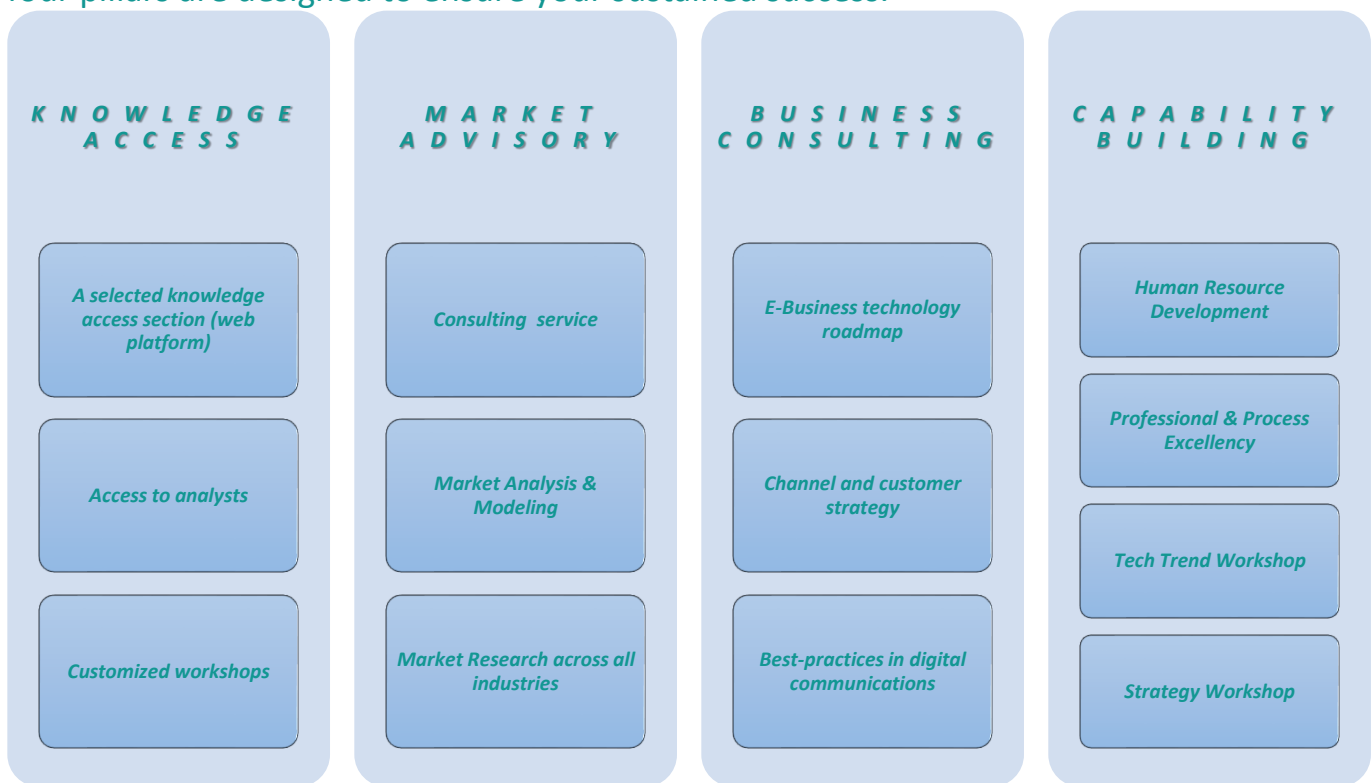


จะเห็นได้ว่า เทรนด์ของธุรกิจ มีการหลอมหลวมเทคโนโลยีมากขึ้นเรื่อยๆ จนเกือบกลายเป็นส่วนเดียวกัน แยกกันไม่ออก ต้องพึ่งพาอาศัยกัน เพราะถ้าเอา technology เป็นตัวขับเคลื่อนเพียงอย่างเดียวก็ จะไม่สามารถตอบโจทย์ธุรกิจ แต่ถ้าหากคิดเรื่องธุรกิจเพียงอย่างเดียว ไม่มีเทคโนโลยี ก็จะไม่เกิดคุณค่าที่แตกต่าง ไม่สามารถผงาดขึ้นเป็นผู้นำตลาด และอยู่เหนือคู่แข่งได้

# 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](mailto:info@mckansys.com)

