

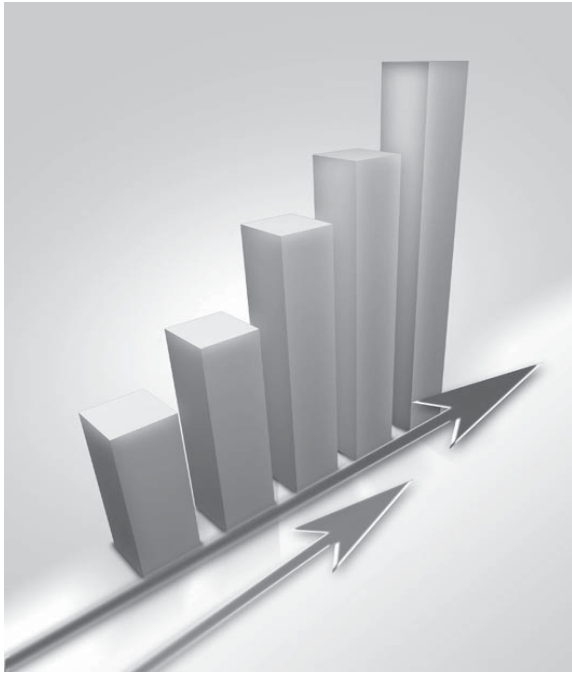


เตรียมพร้อมสารสนเทศ

วิษญุศุทธิ์ เมาระพงษ์*

รองรับการเติบโตขององค์กร

ต่อจากฉบับที่แล้ว



>>> ผู้ให้บริการ ERP รายไทย

การเลือกใช้ฐานข้อมูลเทคโนโลยี ERP หรือ แม้แต่ CRM ที่เคยผลิตออกมาสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ นั้น อาจจะเป็นทางเลือกที่ดูไม่เหมาะสมนักสำหรับ องค์กรขนาดเล็ก ด้วยสาเหตุเพราะว่าองค์กรขนาดเล็ก นั้นจะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งที่ตนกำลังจะซื้อทั้งใน เรื่องของราคาที่สูงเกินไปกับความยืดหยุ่นในการเพิ่มส่วน การทำงาน หรือการเพิ่มขนาดเมื่อจะใช้งานต่อไปใน อนาคต โดยอาจจะต้องพิจารณาถึงงบลงทุนในตอนแรก ดูด้วยว่าค่าใช้จ่ายเริ่มต้นนั้นมากเท่าใดเพื่อที่จะได้ควบคุม ค่าใช้จ่ายในอนาคตที่อาจจะบานปลายได้

ในบางครั้งองค์กรที่ไม่สนใจอะไรมากนัก อาจจะ ใช้ License ทดลองมาทำงานจริงหรือจะใช้ Software

เถื่อนไปเลยไม่ว่าจะเป็น Software จากผู้ผลิตรายใดตั้งแต่ Oracle, PeopleSoft, SAP ไปจนถึง Sun โดยมี License ของ Software จริงอยู่ เพียงแค่ส่วนเดียว วิธีการนี้ดูจะเป็นทางเลือกที่ค่อนข้างเสี่ยงมาก เพราะ องค์กรอาจจะใช้งานไปจนเคยชินและยึดติดกับ Software ดังกล่าวไป แล้ว อีกทั้งยังมี Application ที่แจกจ่ายไปยัง User จำนวนมากผ่านทาง Website รวมไปถึงลูกค้าและ Supplier อีกด้วย ซึ่งสมมติว่าอยู่มาวัน หนึ่งมีใครสักคนโทรเข้ามาแล้วบอกว่าองค์กรคุณกำลังใช้ Software ละเมิดลิขสิทธิ์ที่บริษัทผมเป็นผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายและทางคุณจะ ต้องจ่ายค่าปรับเป็นจำนวนเงินสูงมาก หรือการยื่นข้อเสนอมให้เปลี่ยนไป ใช้ License จริงในราคาที่สูงมากเช่นเดียวกัน งานนี้ผู้ผลิตและผู้ขายก็มี แต่ได้กับได้ เพราะผู้ขายที่ติดต่อเข้ามาอาจจะคิดส่วนแบ่งไปได้เยอะ มาก หรืออาจจะบังคับให้พ่วงท้ายด้วย Software เสริมอีกจำนวนมาก ซึ่งองค์กรก็คงไม่มีทางเลือกมากนัก นอกจากควักกระเป๋าซื้อมาทั้งที่รู้ ว่าลงทุนตั้งแต่แรกน่าจะคุ้มกว่า ซึ่งหลายองค์กรกำลังติดอยู่ในวังวน อันนี้ ในขณะที่ความจริงแล้วควรจะเลือกเดินในเส้นทางอีกเส้นทางหนึ่ง เหมือนองค์กรอื่นและอีกประเด็นก็คือองค์กรอาจจะไม่ได้คำนึงถึง อนาคตว่าจะต้องมีการเติบโตและอาจจะต้องการ License เพิ่มหรือปรับ เปลี่ยนอะไรเพิ่มเติมอีกด้วย

เลือกใช้ระบบ ERP จาก Microsoft

สำหรับองค์กรที่กำลังขยายขนาดซึ่งได้ลงทะเบียนผลิตภัณฑ์ Software เครื่องมือทางธุรกิจในระดับองค์กรตัวล่าสุดของ Microsoft ซึ่งเปิดตัวออกมาไม่นานนี้ อาจจะต้องกลับมาคิดสักหน่อยว่า Plate Form ที่โฆษณาเอาไว้จะสามารถขยายขนาดไปสู่สิ่งที่องค์กรต้องการใน อนาคตได้หรือไม่ถ้าหากวันหนึ่งจะมีพนักงานเพิ่มขึ้นมาเป็นหลายพันคน แต่ Microsoft เองก็อยู่ในวงการการผลิตเครื่องมือที่เยี่ยมยอดและรวม การทำงานต่างๆ เข้าด้วยกันมานานหลายปี เป็นไปได้ว่าใน Version ถัดไป นั้นอาจจะสามารถ Scale ขึ้นมารองรับองค์กรขนาดใหญ่ขึ้นได้เช่นกัน

* ที่ปรึกษาโครงการประจำกระทรวง ICT สังกัดสถาบันวิจัย และให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Outsource ERP

การ Outsource นั้นดูเหมือนจะเป็นทางเลือกที่เริ่มต้นได้ง่าย เพราะวิธีนี้ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับโครงสร้างพื้นฐานและผู้เชี่ยวชาญทั้งในเรื่องการวางระบบและการทำงานต่อไปข้างหน้า ผู้ให้บริการทั้งหมดต่างก็พยายามปรับแต่งบริการของตนให้เหมาะกับธุรกิจ โดยจัดให้มีกระบวนการเฉพาะทางเพิ่มขึ้น นั่นก็หมายความว่าธุรกิจไม่จำเป็นต้องถูกบีบบังคับให้เข้าไปทำงานกับระบบมาตรฐานที่ออกแบบมาเพื่อใช้งานกับได้ทุกรูปแบบเท่านั้น แต่จะสามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการขององค์กรจริงๆ อีกด้วย ซึ่งก็หมายความว่าเราไม่ต้องเสียเวลาไปกับการติดตั้งระบบ 6-9 เดือนเหมือนอย่างกับการวางแผนที่จะติดตั้งระบบ ERP จาก Oracle, SAP หรือ Siebel

จุดเด่นอีกอย่างหนึ่งก็คือ องค์กรขนาดเล็กส่วนใหญ่มักจะใช้ Hardware รุ่นเก่ามากอย่าง IBM AS/400 ซึ่งไม่สนับสนุนระบบ ERP เลย ยกตัวอย่างเช่น Oracle ไม่สนับสนุนระบบนี้แล้ว ขณะที่ SAP บน AS/400 นั้นไม่สามารถรองรับ Transaction ที่เพิ่มขึ้นได้ แต่ในอีกมุมหนึ่งการหันมาใช้ Outsource นั้นอาจจะช่วยหลีกเลี่ยงการลงทุนด้วยเงินก้อนใหญ่ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานและการจัดการกับระบบรักษาความปลอดภัย การ Backup การ Patch การ Upgrade และรวมถึงการทำงานร่วมกันของระบบต่างๆ แต่องค์กรขนาดเล็กก็ควรที่จะปฏิเสธการใช้สัญญา 5 ปีตามปกติและเลือกใช้สัญญาระยะไม่เกิน 2 ปีแทน สำหรับการใช้บริการกับผู้ให้บริการรายต่างๆ ซึ่งแน่นอนว่าราคาที่ได้ก็ควรจะต้องสมเหตุสมผลเช่นเดียวกัน เพราะอย่างน้อยที่สุดราคาที่ได้ก็จะครอบคลุมกับความจำเป็นที่ต้องใช้และเผื่อไว้ในกรณีเติบโตอีกไม่มาก ซึ่งสามารถจะขยายได้โดยการปรับเปลี่ยนสัญญากันใหม่ เมื่อองค์กรเติบโตขึ้นและมีความต้องการใช้งานระบบมากขึ้น

ประเด็นหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามก็คือ ความเสี่ยงจากการ Outsource นั่นก็คือมันเป็นเรื่องที่อยู่เหนือการควบคุมของเรา ซึ่งไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในอีกหนึ่ง สัปดาห์ หรือห้าปี ถ้าหากลูกค้าเห็นว่าสิ่งที่เขาต้องการในตอนนี้มี ความซับซ้อนมากกว่าบริการที่เรามีให้และถ้าหากผู้ให้บริการไม่มี Solution ที่ดีพอสำหรับ Scale ในระดับใหม่ นั่นก็หมายความว่าต้องนำเอากระบวนการและบริการทุกอย่างกลับไปเริ่มต้นสร้างระบบขึ้นมาใหม่เองทั้งหมดจากศูนย์

ถึงแม้ว่าโมเดลการเอาต์ซอร์ส ERP จะดูน่าสนใจมาก แต่ก็ยังมี องค์กรจำนวนไม่มากนักเท่านั้นที่เลือกใช้ ERP แบบนี้เว้นแต่ว่าองค์กรเหล่านั้นมีการ Outsource กระบวนการทำงานอื่นๆ ออกไปด้วยเท่านั้น อีกเหตุผลหนึ่งก็คือนี่ยังถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ค่อนข้างใหม่และการ

จัดการทางธุรกิจก็ยังไม่สามารถเข้าไปควบคุม Outsource เหล่านี้ได้

ระบบการจัดการฐานข้อมูลและแหล่งเก็บข้อมูล



แม้ว่าองค์กรขนาดเล็กนั้นจะทำงานโดยอ้างอิงข้อมูลที่สร้างจากระบบอย่างง่าย เช่นจาก Microsoft Excel, Microsoft Access หรือแม้แต่ Fox Pro ซึ่งนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับองค์กร แน่ใจว่าง่ายต่อการสร้างสำหรับระบบบริการขนาดเล็ก แต่เมื่อองค์กรเติบโตขึ้นสิ่งที่องค์กรต้องการก็คือจำเป็นต้องหาสถาปัตยกรรมฐานข้อมูลอื่นที่ขยาย Scale ได้มาแทนที่และโดยปกติแล้วส่วนใหญ่ก็จะหันหน้ามาหา Microsoft SQL Server ด้วยเหตุผลที่รูปแบบการใช้งานที่ไม่แตกต่างกันมาก อีกทั้งราคาและประสิทธิภาพโดดเด่นกว่าผลิตภัณฑ์อื่นๆ ส่วน Oracle และ SAP นั้นดูเหมือนจะเป็นตัวเลือกที่ถูกเลือกน้อยที่สุดสำหรับองค์กรขนาดเล็ก ซึ่งสาเหตุนั้นเป็นเพราะว่า Oracle และ SAP จะพยายามที่จะมองตลาดใหม่ของตนไปที่องค์กรในระดับกลางเท่านั้น

อ่านต่อฉบับหน้า