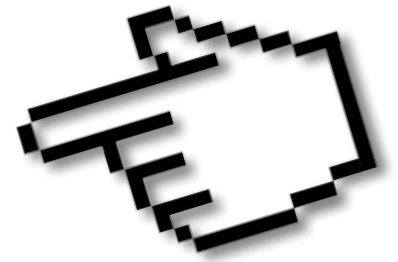


พัฒนาธุรกิจ ด้วย เทคโนโลยี



ประจักษ์ เฉ็ดโอม
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

จาก งานศึกษาที่ผมได้อ่านมา พร้อมทั้งประสบการณ์พบว่า กฎแห่งความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยี “อี-อี” หรือแม้กระทั่ง Digital service นั้น ประกอบไปด้วยการผสมผสานและเชื่อมต่อการสื่อสาร ระหว่างปัจเจกชน บุคคล ในองค์กรและนอกองค์กร เช่น ลูกค้า การมีบรรยากาศขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมและความสามารถในการรับนวัตกรรมขององค์กรนั้น (Absorptive capacity)

โดยองค์กรต้องเข้าใจถึง “Mega-trends” ซึ่งเป็นแนวโน้มของอนาคตที่มีอิทธิพลสูงต่อการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ในทุกๆ เรื่อง Mega-trends ที่ กล่าวถึงคือ

1. **Demographic change** คือ การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มคนที่อยู่ในสังคม ทั้งเรื่องของวัย พฤติกรรม การใช้ชีวิต จำนวนของกลุ่มประชากรที่มีสัดส่วนไม่เท่ากัน เช่น กลุ่มคนสูงวัยจะมีมากขึ้น กลุ่มคนเหล่านี้คือ “an ageing society” ซึ่งจะเป็กลุ่มคนที่มีสัดส่วนสูงและจะส่งผลต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในอนาคต เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีทั้งเงินและเวลา

2. **Individualization reaches** คือ ความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะเฉพาะและเหมาะสมแต่ละปัจเจกชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการจะเป็นการตอบสนองต่อ “niche market or customized product for an individual” ซึ่งจะส่งผลต่อผลกำไรขององค์กรในระยะยาว องค์กรต้องเริ่มศึกษา Trend report Consumer, Society, match design and the function.

3. การผสมผสานของความรู้ข้ามศาสตร์

นอกจากนี้แล้ว ในการทำความเข้าใจ ในลักษณะของสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นสังคมใหม่ ที่มีผลต่อธุรกิจสูง เพราะเป็นเครื่องมือที่จะเชื่อมต่อให้บริการ รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นจากคนที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ ในฉบับหน้า ผมจะขอนำบทสัมภาษณ์ผู้ที่สร้างสรรค์ผลงานการให้บริการออนไลน์ที่น่าสนใจและตอบใจത്യปัญหาของคนที่อยู่ในปัจจุบัน มาให้อ่านกันครับ

ฉบับนี้จะขอพูดถึงความสำเร็จของการทำ หรือสร้าง เทคโนโลยีเว็บให้ประสบผลสำเร็จ จากงานศึกษาเชิงลึกในภาคอุตสาหกรรม เมื่อเราพูดถึงมุมมองของการ Foresight มุมด้านรายละเอียดของ เทคโนโลยีก็ต้องให้ความสำคัญและเข้าใจว่า เมื่อเกิด Individualization reaches คือ ความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะขึ้น เราจะมีแนวทางในการพัฒนาบริการ “อี-อี” ของเราอย่างไร

ประการที่หนึ่ง เมื่อเราเข้าใจพลังของ “อี-อี” เราก็ต้องเข้าใจ จุดอ่อนของเขาเช่นเดียวกัน

“อี-อี” เป็นโดยส่วนใหญ่เป็นระบบที่ขาดการปฏิสัมพันธ์กันแบบเห็นหน้าค่าตากัน ดังนั้น การออกแบบต้องคำนึงถึง ความต้องการกลุ่มลูกค้าที่เราจะสื่อสารด้วยกฎแห่งที่สำคัยของการสร้างระบบ “อี-อี” ที่ดีคือ

1. **การนำเสนอให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (niche markets at a worldwide)** เพราะโลกนี้เป็นเต็มไปด้วยข้อมูล ไม่มีใครสนใจกิจกรรมของเราทั้งหมด เราต้องรู้ว่ากลุ่มเฉพาะที่เป็นเป้าหมายของธุรกิจเรา

2. **คุณภาพของการออกแบบต้องเปรียบเสมือนเป็นหน้าร้าน (new sales outlet)** แสดงความเป็นตัวตนของธุรกิจ โดยต้องพยายามแสดงข้อมูลและใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างกลุ่มลูกค้า แต่ธุรกิจต้องสามารถควบคุมการสื่อสารนั้นได้ด้วย

มุ่งมั่นและใส่ใจที่จะดูคุณภาพมากกว่าปริมาณในแง่ของการเข้าเยี่ยมชมและต้องดูให้ได้ว่าลูกค้าที่เข้ามาดูและสนใจจะไ้รบนเว็บไซต์ที่เขาเสนอไป โดยเฉพาะปัจจุบันมีหลายเครื่องมือทางการจับสถิติฟรีที่ธุรกิจสามารถนำมาติดตั้งใช้พร้อมระบบออนไลน์ได้

อ่าน ต่อฉบับหน้า

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี ส.ส.ท. เราอาจจะมี Solution หรือบริการ ตามที่คุณวางแผนไว้อยู่แล้วก็ได้ 0-2717-3000 ต่อ 524
www.tpa.or.th, www.ThaiJapanMarket.com

