

เชิงความเป็นผู้นำทางธุรกิจ

ด้วย Business Intelligence

อาจารย์อดิศักดิ์ เสือสมบุญ

adisak@trni.ac.th

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

จาก สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่หลายคนเริ่มพูดว่า “มีปัญหา” ได้จากหลายสำนักพยากรณ์ทางเศรษฐกิจมีการปรับลดประมาณการความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในปีนี้ถึงการแข่งขันกันที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอด และแข่งขันได้ในตลาดไม่ล้มหายตายจากไปในยามนี้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดที่จะต้องมีส่วนช่วย ในวันนี้เราจะมาทำความรู้จักระบบงานทางคอมพิวเตอร์ที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า BI

อันที่จริงแล้ว BI หรือ Business Intelligence ในปัจจุบันไม่มีนิยามที่ชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าใช้เทคโนโลยีของค่ายใดในการพัฒนา (แน่นอนว่าค่ายไหนที่มีฟีเจอร์อะไรที่เด่น ที่ค่ายอื่นทำไม่ได้ ก็มักเคลมส่วนนั้นเข้าไปเป็นนิยามของ BI ว่าจะต้องทำในแบบที่ Application ของตนเองทำได้ ทั้งนี้เพื่อสัฟคู่แข่งไปในที่ด้วย) แต่ถ้าจะนิยามกันแบบพื้นฐานจริงๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า BI เป็นเทคโนโลยีสำหรับการรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง จัดเก็บในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการนำไปวิเคราะห์ รวมถึงการนำเสนอรายงานที่เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรตัดสินใจในกิจกรรมทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น

ในทางรูปธรรมจริงๆ ของระบบ BI ที่ผู้ใช้งานจะเจอคือ Application ที่สามารถจะเลือกเงื่อนไข เพื่อให้ระบบตอบคำถามในทางธุรกิจที่ผู้ใช้ระบบต้องการรู้ และนำเสนอออกมาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น

- > อยากทราบยอดขายของเดือนที่ผู้ใช้เลือก เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของสามเดือนก่อนหน้า แสดงเป็นกราฟแท่ง
 - > แสดงมูลค่าของสินค้าที่ขายได้ แยกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ เปรียบเทียบเป็นกราฟวงกลมในปีที่ผู้ใช้เลือก
 - > แสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงเป็น % ของจำนวนลูกค้าที่สมัครสมาชิก เปรียบเทียบรายไตรมาสเป็นกราฟเส้น
- เป็นต้น

โดยระบบ BI ที่ดี ผู้พัฒนาจะต้องเตรียมเงื่อนไขให้ครบถ้วนตามคำถามทางธุรกิจที่ต้องการจะรู้ (ผ่านการทำ SA หรือ การวิเคราะห์ระบบที่ดี) และผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคอะไรมากมาย ไม่ต้องเขียนสูตร หรือใช้ฟังก์ชันอะไร ก็สามารถ

ใช้งานได้ เนื่องจากผู้พัฒนาระบบจะต้องเตรียมทุกอย่างไว้ให้พร้อมแล้ว โดยในปัจจุบันเราใช้ระบบ BI ในกิจกรรมทางธุรกิจที่หลากหลาย ตั้งแต่ การวิเคราะห์ และวางแผนการขาย, การวางแผนการตลาด, วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อยอดขายของสินค้า, วิเคราะห์คู่แข่ง, การบริหารงานภายในองค์กร, การตัดสินใจด้านการลงทุนสำหรับผู้บริหาร เป็นต้น

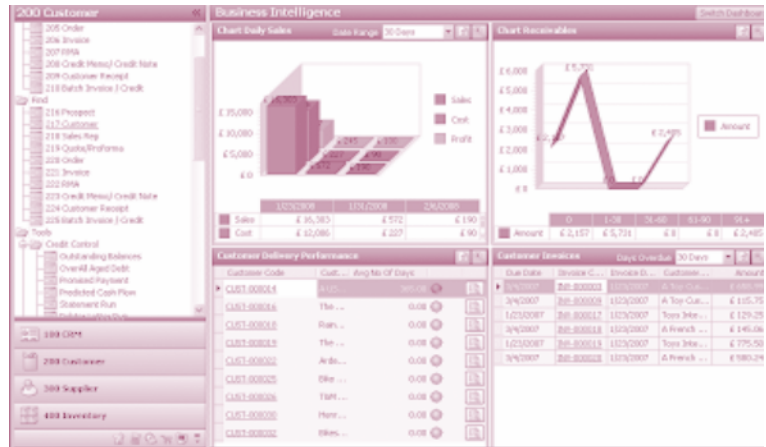
อยากจะยกตัวอย่างธุรกิจในแต่ละประเทศที่ใช้ BI มาธุรกิจหนึ่งคือ ธุรกิจประกันภัย ในต่างประเทศบริษัทประกันสามารถจะประเมินเบี้ยประกันที่คุณต้องจ่ายได้เลยจากระบบ BI โดยเงื่อนไขต่างๆ เช่น ถ้าประกันรถยนต์ ทราบว่าคนขับเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย ขับรถประเภทไหน รถสีอะไร บ้านพักอยู่แถวไหน ทำงานอยู่แถวไหน จะทราบได้ทันทีว่ารถคันนั้น มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุสูงหรือไม่ ดังนั้น ถ้าโอกาสเกิดอุบัติเหตุสูง (ซึ่งบริษัทประกันจะต้องจ่าย) ค่าเบี้ยประกันก็จะแพง ซึ่งเรื่องพวกนี้ไม่ใช่การเดาสุ่ม หรือไสยศาสตร์ แต่เป็นวิทยาศาสตร์ล้วนๆ เป็นวิทยาการคอมพิวเตอร์ เกิดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางธุรกิจในอดีตแล้วนำมาวิเคราะห์

สำหรับธุรกิจในประเทศไทยที่มีการนำระบบ BI มาใช้แล้วประสบความสำเร็จมากที่สุด คงไม่มีใครเกิน ธุรกิจค้าปลีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ ค้าปลีกยักษ์ใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นค่าย T, B, M ได้พัฒนาระบบ BI มาใช้ในการดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานแล้วทั้งสิ้น (อาจจะเนื่องจากค้าปลีกยักษ์ใหญ่พวกนี้ ส่วนใหญ่เชื่อมโยงกับต่างชาติ) ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือการนำข้อมูลสมาชิกของธุรกิจพวกนี้จะเข้มแข็งมาก (สงสัยใหม่กว่าทำไมเค้าถึงส่งเสริมให้ทำบัตรเครดิต เหลือเกิน ทุกครั้งที่จ่ายเงิน ถ้าใครไม่มีบัตร น่องก็จะถามว่า สนใจทำบัตรไหม ไม่มีค่าใช้จ่ายนะคะ ได้ส่วนลดเพิ่มด้วยนะคะ งูใจกันสุดๆ) เพราะเมื่อเค้ามีข้อมูลสมาชิกแล้ว กิจกรรมทุกอย่างก็จะผูกกับบัตร ข้อมูลพวกนี้จะทำให้บริษัทค้าปลีกยักษ์ใหญ่ทั้งหลาย รู้พฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งหมด เมื่อผ่านเข้าสู่ระบบ BI เค้ารู้แม้กระทั่งว่าลูกค้ามักจะซื้อสินค้าอะไร ควบคู่กัน เช่น ถ้าลูกค้าซื้อสินค้า A แล้วมีโอกาสสูงที่จะซื้อสินค้า B ด้วย การค้นพบข้อเท็จจริงพวกนี้มาจากศาสตร์ทางด้าน Data Mining และการค้นพบนี้ช่วยในการจัดวางสินค้า (อันนี้เป็นกลยุทธ์ของแต่ละแห่ง บางแห่งจะจัดวางสินค้า A กับ B ให้

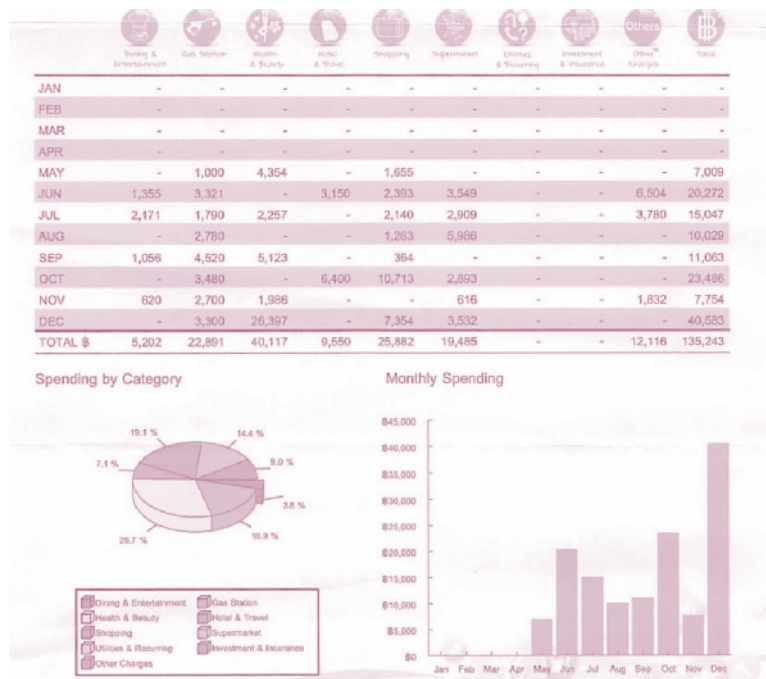
ใกล้กันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า แต่บางแห่ง จะวางให้มีระยะห่างกันหน่อย เพื่อที่ระหว่างการเดินซื้อสินค้า A และ B ลูกค้ามีโอกาสจะได้เห็นสินค้าอื่นระหว่างทาง และซื้อสินค้านั้นๆ เพิ่มขึ้น) หรือแม้แต่เรื่องของความปลอดภัยที่ส่งถึงคุณที่บ้าน ก็จะเป็นคู่มือที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้ของคุณ

สำหรับแนวทางการพัฒนาระบบ BI ขึ้นใช้งานในองค์กร ก็จะเหมือนกับการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ทั้งหลาย คือ พัฒนาจากคนภายในองค์กร (In-House) หรือจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก (Outsource) มาพัฒนา ซึ่งก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป ในกรณีที่เป็น In-House บุคลากรในฝ่าย IT ควรมีความรู้พื้นฐานทางด้าน Database, Data Warehouse และ Data Mining สำหรับในส่วนของ Tool ที่ใช้พัฒนาในปัจจุบันก็มีหลายค่ายยักษ์ใหญ่ ทั้ง Oracle, Microsoft, IBM รวมถึง Open Source ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น Pentaho, Jaspersoft หรือ SpagoBI เป็นต้น

ในความเห็นของผู้เขียน ธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีผู้เล่นในตลาดหลายรายที่มีส่วนแบ่งการตลาดใกล้เคียงกัน การพัฒนาระบบ BI เพื่อช่วยคุณวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจที่จะสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ น่าจะเป็นการลงทุนที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งยังทำให้โอกาสของคุณที่จะก้าวไปเป็นผู้นำในธุรกิจนั้นๆ ก็จะสูงตามไปด้วย



ตัวอย่าง Business Intelligence System



ตัวอย่าง Spending Summary Annual Report การใช้งบประมาณรายปีของธนาคารแห่งหนึ่ง

อ้างอิง

[1] <https://cisonline.bu.edu/news-resources/why-business-intelligence-is-key-for-competitive-advantage>, Retrieved March 30, 2015
 [2] <http://www.ibis-bis.com/ostendo/business-intelligence>, Retrieved March 30, 2015



ที่มา : <http://www.ibis-bis.com/ostendo/business-intelligence>