

เปิดเกมรุกธุรกิจ ด้วย ERP

กาญจนา สมุทวิญญู

ไม่มีคำว่าสายเกินไปสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเปลี่ยนสถานภาพจากเชิงรับไปเป็นเชิงรุก หรือ
ถ้าเป็นเชิงรุกอยู่ก็ให้รุกมากขึ้น ไม่เพียงแคได้ตรงตามความต้องการ (Expectation) แต่ต้องให้เหนือกว่าความต้องการ
(Beyond Expectation)ทำไมเราจะไม่เริ่มตั้งแต่วันนี้ ?

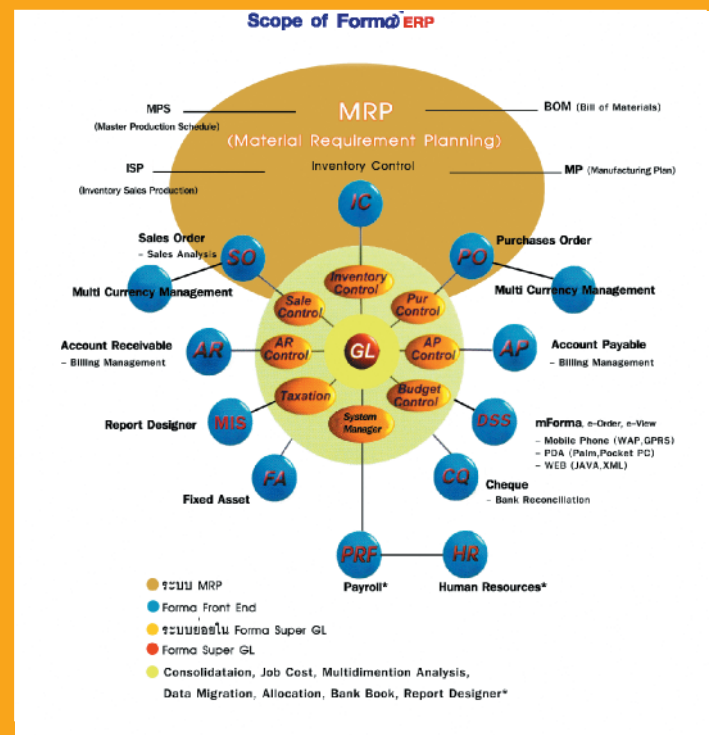


"ผู้บริหารสมัยใหม่ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าระบบสารสนเทศนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กรมากมายเพียงไร" วันนี้เรากำลังมาคุยกันว่าระบบสารสนเทศที่เป็นซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resources Planning) ทำไมถึงเข้ามามีบทบาทต่อการบริหารและการทำธุรกิจสมัยใหม่ (Modern Management and New Economy) และ ซอฟต์แวร์ ERP ที่ดีควรเป็นอย่างไร ?

ซอฟต์แวร์ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่เข้าไปอำนวยความสะดวกในการทำงานทุกกระบวนการ (business process) และในทุกหน่วยงานขององค์กร เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลของทุกกระบวนการและทุกหน่วยงานนั้นเข้าสู่ฐานข้อมูลส่วนกลางที่เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน (Single Database) ทั้งนี้เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีข้อมูลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันลดเวลาการทำงาน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดและความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นเนื่องการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในกันเองหรือกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในทุก ๆ กระบวนการของธุรกิจให้ได้ประโยชน์อย่างสูงสุด แต่ ERP ไม่ได้เป็นเพียงแค่เครื่องมือในการจัดการในระดับการปฏิบัติงาน business transaction เท่านั้นแต่ยังสามารถช่วยผู้บริหารสำหรับการตัดสินใจระดับ Tactical level ด้วย ยกตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial Analysis) ผู้บริหารสามารถได้ข้อมูลทันทีและถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลจริง (Management by fact) เป็นต้น

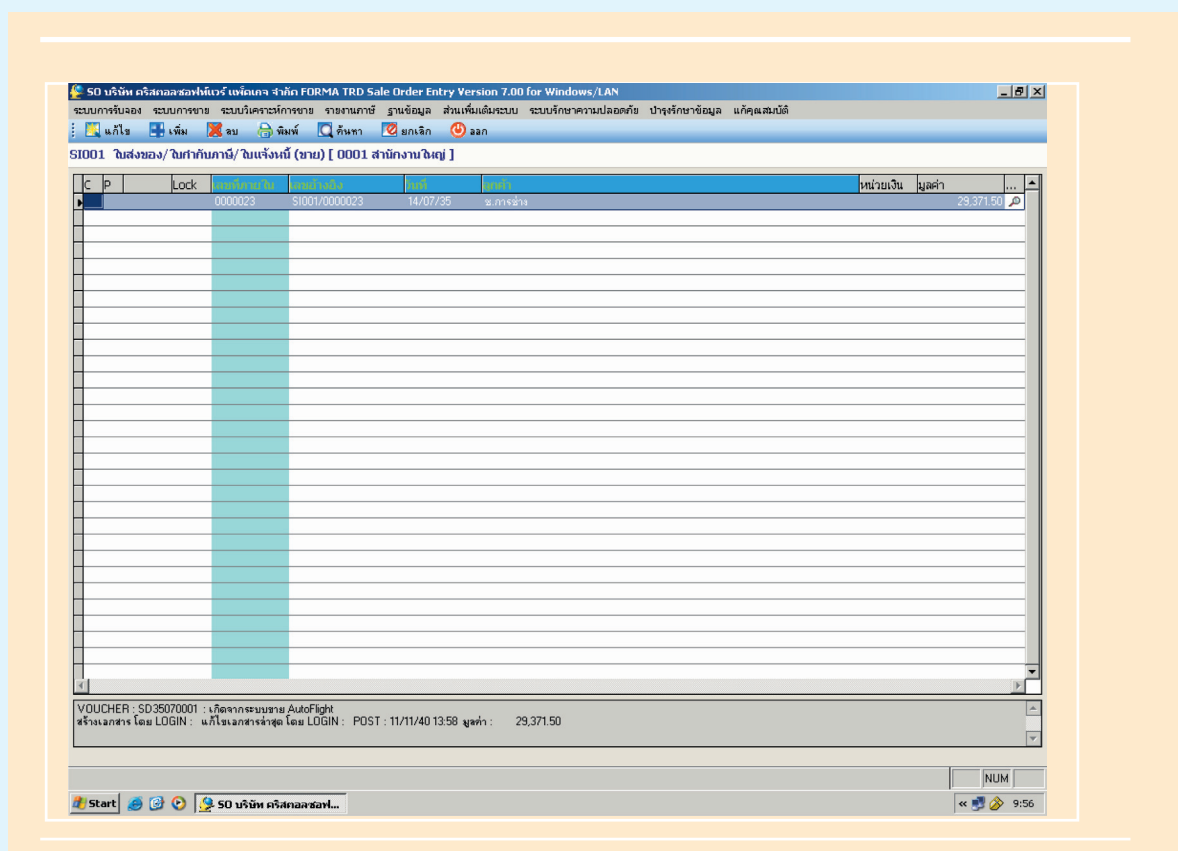
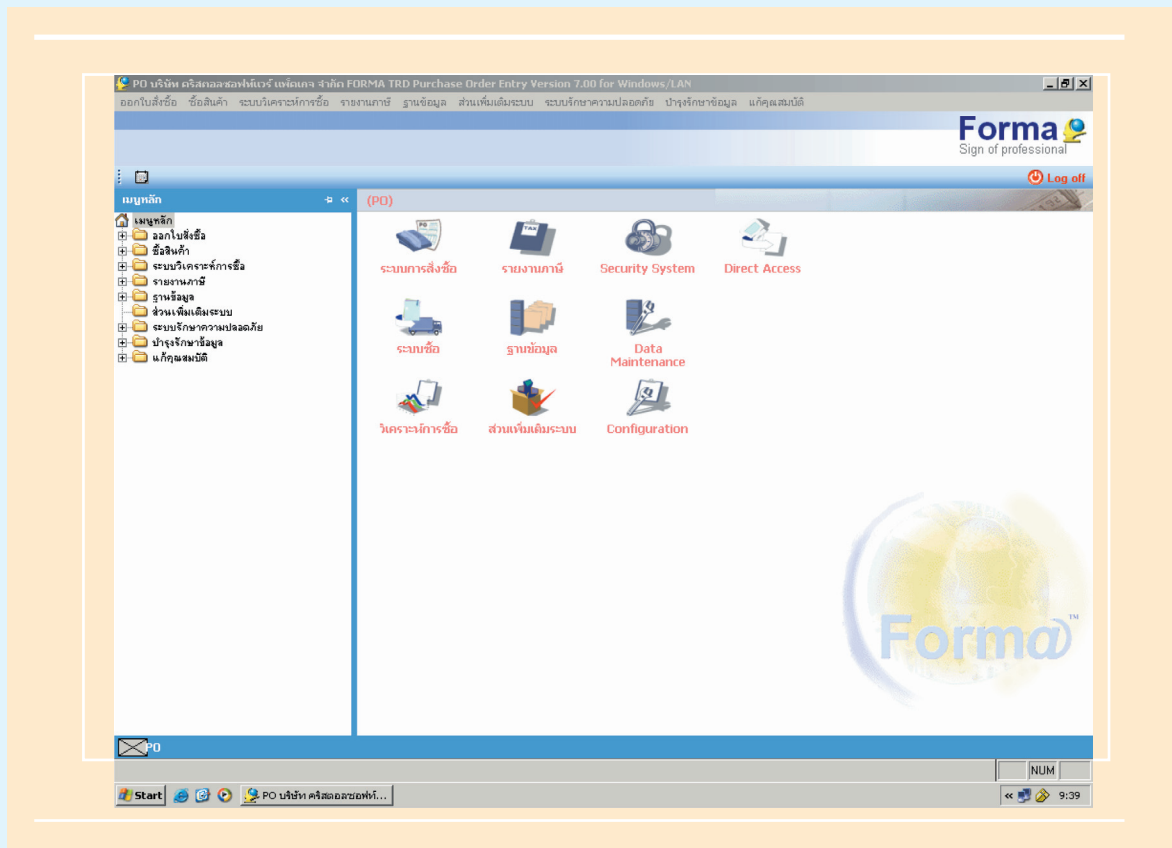


ในแต่ละวันนั้นชั่วโมงการทำงานของพนักงานมีจำกัดเพียงคนละ 7-8 ชั่วโมง หากเรากำลังต้องการขยายธุรกิจ ขยายตลาด ขยายโอกาสเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่มีปริมาณมากขึ้น โดยยังคงรักษาระดับของต้นทุนการบริหารให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก องค์กรของเราจะต้องเตรียมวิธีการรองรับการจัดทำเอกสาร (Operational Transaction) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกเหล่านั้นวันละเป็นร้อย ๆ หรือพัน ๆ ใบ ต่อวัน ท่านคิดว่าจะต้องใช้พนักงานจำนวนมากเพียงไร หรือ



ต้องเพิ่มเวลา OT (Over Time) มากเท่าไร หากยังคงต้องทำงานด้วยวิธีแบบเดิม ๆ คือ การทำงานด้วยระบบ Manual ในกระบวนการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ขบวนการ ออกบิล ให้ลูกค้า ขบวนการวางแผนผลิต ขบวนการจัดซื้อ ขบวนการจัดการกับลูกค้าและเจ้าหน้าที่ การวางบิล ขบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง ขบวนการทางด้านบัญชีและการเงิน บัญชีเงินฝากและธนาคาร ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงแค่เรื่องของภาระงานปกติเท่านั้นยังไม่รวมถึงเวลาที่ต้องใช้ในการทำให้ข้อมูลถูกต้องยิ่งไปกว่านั้นเราได้ใช้ทรัพยากรที่ถือได้ว่ามีคุณค่า (Most valuable resources) สำหรับบริษัทได้เหมาะสมหรือไม่ ตัวช่วยที่สำคัญเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับโอกาสเหล่านี้ ก็คือ

การนำเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ระบบ ERP มาใช้เพื่อลดความซ้ำซ้อน ซับซ้อน และลดเวลาการทำงานเดิมและหาโอกาสเพิ่มมูลค่างานของพนักงานเหล่านั้น เช่น การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลของการติดตามลูกค้าที่เกิดขึ้น การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการหาโอกาสเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว โดยเฉพาะเพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ทันสมัยและรวดเร็ว ในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรคของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน



คุณพร้อมที่จะหาคำตอบ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำหรือยัง ?????

- ☐ สินค้าตัวไหนที่ทำกำไรให้บริษัทได้สูงสุด
- ☐ การขายสินค้าให้ลูกค้ารายใด ที่ทำกำไรให้บริษัทได้สูงสุด
- ☐ ต้องการเปรียบเทียบยอดขายของลูกค้าทุกรายในเดือนที่แล้ว
- ☐ ต้องการเปรียบเทียบยอดขายของสินค้าทุกชนิดในเดือนที่แล้ว
- ☐ สินค้าใดที่ยังไม่มีการขายบ้างในช่วงไตรมาสที่ผ่านมา
- ☐ บริษัทมียอดซื้อจากผู้จำหน่ายรายใดมากที่สุด
- ☐ สินค้าตัวนี้เคยซื้อครั้งล่าสุดจากใคร ราคาเท่าใด
- ☐ ต้องการเปรียบเทียบยอดซื้อของผู้จำหน่ายทุกรายในเดือนที่แล้ว
- ☐ การสั่งซื้อครั้งนี้ เกินงบประมาณที่จัดสรรไว้ตั้งแต่ต้นปีหรือไม่
- ☐ อายุหนี้ของลูกค้านี้ และ เจ้าหนี้ แต่ละรายเป็นอย่างไร และเสียเท่าใด
- ☐ ต้องการทราบว่าสินค้าใดบ้างที่ถึงจุดสั่งซื้อ และมียอดคงเหลือในคลังสินค้าอยู่เท่าใด และควรจะสั่งซื้อเท่าใดจากผู้จำหน่ายรายใด จึงจะเหมาะสมที่สุด

วันนี้อาจมีผู้บริหารหลายท่านกำลังมองหาวิธีการหรือเครื่องมือเพื่อช่วยให้ต้นทุนในองค์กรของคุณต่ำลงในระยะยาว นั่นคือคุณอาจกำลังมองหาซอฟต์แวร์ระบบ ERP เข้ามาช่วยในการทำงานขององค์กรอยู่ แต่มีอยู่ประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารไม่ควรหลงเข้าใจผิดไปกับคำโฆษณาของผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ERP ทั้งหลาย เพราะบางซอฟต์แวร์นั้นเป็นเพียงแค่ซอฟต์แวร์เพื่อการออกบิล หรือการบัญชี เพียงเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องพิจารณาให้ดีก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อ

หากซอฟต์แวร์ ERP รองรับการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างทั่วทั้งองค์กรไม่ว่าจะเป็น ระบบงานขาย ระบบการจัดซื้อ ระบบการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบบริหารเจ้าหนี้และลูกหนี้ ระบบบัญชีและการเงินแล้ว ERP ที่ดีนั้นจะช่วยท่านตอบคำถามเหล่านี้ได้ด้วย ดังเช่นตัวอย่างแสดงดังรูปข้างบน

จากคำถามดังกล่าวมาแล้วนั้นลองย้อนกลับไปคิด ว่าหากท่านสามารถทราบคำตอบของคำถามเหล่านี้ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ จะมีประโยชน์ต่อท่านหรือผู้บริหารในการวางแผนทรัพยากรหรือหาทางเพิ่มมูลค่าทรัพยากรในองค์กรได้มากเพียงไร นั่นจึงเป็นสิ่งที่เราน่าจะได้รับจากการนำซอฟต์แวร์ ERP มาใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจอีกต่อหนึ่ง ท่านจะเห็นว่าทรัพยากรในที่นี้สามารถมองได้หลายมุมมอง เช่น ทรัพยากรสิน เงินทุน ทุนมนุษย์ เงินลงทุน มูลค่าหนี้สินของลูกค้า และเจ้าหนี้ บุคลากรและแรงงาน เวลาการทำงาน และส่วนที่ขาดไม่ได้ในธุรกิจก็คือ สินค้าคงคลังทั้งที่เป็นวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และอื่น ๆ ซึ่งล้วนเป็นทรัพยากรที่ต้องบริหารให้ประสานสอดคล้องกับกระบวนการการทำงานในทุก ๆ ส่วนของธุรกิจเพื่อให้เกิดความพร้อมในการแข่งขันรองรับโอกาสทางการค้า สร้างความพึงพอใจกับลูกค้า พนักงาน

และบริษัทสามารถทำกำไร

ERP สามารถทำให้เกิดการบริหารทั้งองค์กรรวมและพัฒนาองค์การให้ทันสมัย ทันโลกที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จนไม่สามารถหยุดยั้งได้ เราจะต้องเตรียมระบบในองค์กรให้พร้อม และมีความยืดหยุ่นเพื่อสามารถปรับตัวในสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจสมัยใหม่ (New Economy) ไม่มีคำว่าสายเกินไปสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเปลี่ยนสภาพจากเชิงรับไปเป็นเชิงรุก หรือถ้าเป็นเชิงรุกอยู่ก็ให้รุกมากขึ้น ไม่เพียงแค่นี้ได้ตรงตามความต้องการ (Expectation) แต่ต้องให้เหนือกว่าความต้องการ (Beyond Expectation)ทำไมเราจะไม่เริ่มตั้งแต่วันนี้ ?

.....ฉบับหน้าเตรียมพบกับ ทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ สูงสุดกับการนำซอฟต์แวร์ระบบ ERP มาใช้ เพราะนอกจากซอฟต์แวร์ ERP ที่มีประสิทธิภาพแล้วยังจำเป็นต้องควบคู่กับทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการวางระบบ (Software Implementation) และให้คำปรึกษาองค์กรธุรกิจของคุณ.....