

ความรวดเร็วฉับไวคือกุญแจสู่ความสำเร็จของธุรกิจ SMEs

นันทพร กรทอง

ในโลกปัจจุบันการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างมาก บริษัทต่างๆ ไม่ว่าจะ มีรูปแบบใดหรือขนาดใดต่างจำเป็นต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้นอย่างมากเพื่อจะทำให้ลูกค้า หรือผู้บริโภคมีความพึงพอใจตลอดเวลา

แต่บริษัทขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ต้องทำงานหนักมากกว่าเพื่อจะรักษาไว้ซึ่งกลุ่มลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพราะพวกเขาต้องเผชิญกับกระแสการแข่งขันจากบริษัทขนาดใหญ่ผู้ซึ่งมีเงินทุนและกำลังคนในการติดต่อกับลูกค้า ดังนั้น สำหรับธุรกิจ SMEs ความรวดเร็วและควมมีประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นมากหากพวกเขาต้องการที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจ

ในขณะที่บริษัทขนาดใหญ่สามารถจ้างแรงงานจำนวนมากไว้ใช้ในการดูแลลูกค้าของพวกเขา ธุรกิจขนาดเล็กอาจต้องพยายามต่อสู้ดิ้นรนเพื่อจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รวดเร็วที่สุด และต้องพยายามมองหาโอกาสทางธุรกิจหากพวกเขาต้องการที่จะขยายธุรกิจของตน

การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีความแน่นอนระหว่างหน่วยงานและคณะผู้ทำงาน ทำให้ธุรกิจ SMEs อยู่ในภาวะอันตรายที่จะพลาดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ หรือสูญเสียลูกค้าไป นอกจากนี้บริษัทขนาดเล็กควรมีการจดบันทึกด้วย จากผลการวิจัยเมื่อเร็วๆ นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กชาวอังกฤษจะสูญเสียเวลาไป 1 วันในแต่ละสัปดาห์ที่ไม่ได้ทำการผลิตอะไรเลย ซึ่งมักจะเสียเวลาไปกับการเดินทางไปประชุมหรือการรอรถไฟที่สถานี

จากแนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่าธุรกิจ SMEs จะต้องจัดการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ เช่นเดียวกันกับการแก้ปัญหาเรื่องความรวดเร็ว ในขณะที่ถึงเวลาแล้วที่บริษัทขนาดเล็กจะต้องคิดอย่างระมัดระวังเกี่ยวกับวิธีการในการที่จะทำให้บริษัทมีความคล่องตัว ฉับไวมากยิ่งขึ้นหากพวกเขาต้องการที่จะลงสนามแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่



บริษัทเคลื่อนที่

จากการวิจัยกลุ่มชาวอเมริกันเมื่อเร็ว ๆ นี้ พบว่าธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นได้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในปัจจุบันบริษัทมีความเต็มใจอย่างมากในการที่จะใช้จ่ายเงินของบริษัทไปกับการเปลี่ยนแปลงการทำงาน

เจ้าของผลงานวิจัยเรื่องนี้ระบุว่าธุรกิจ SMEs เริ่มที่จะเข้าใจถึงผลประโยชน์ของการทำงานแบบเคลื่อนที่ โดย 75% ของธุรกิจขนาดเล็กในอังกฤษ ผู้จัดการได้อนุญาตให้มีการทำงานแบบเคลื่อนที่โดยปราศจากคำถามใดๆ และอีก 70% ได้มีการนำเอาอุปกรณ์ข้อมูลเคลื่อนที่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานจะสามารถตอบข้อสอบถามของลูกค้าได้อย่างทันที

นอกจากนั้นยังมีการคาดการณ์ว่าในปี 2009 การเปลี่ยนแปลงของประชากรแรงงานยังคงมากกว่าเศษหนึ่งส่วนสี่ของแรงงานทั่วโลก ซึ่งมันจะพิสูจน์ให้เห็นว่าธุรกิจที่กำลังเติบโตขึ้นจะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผลประโยชน์

ในปัจจุบันธุรกิจ SMEs กำลังเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือและการบริการอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่พวกเขาจะกระตือรือร้นในการใส่หลักการเกี่ยวกับการทำงานแบบเคลื่อนที่เข้าไปในวิธีการปฏิบัติงาน

จากแบล็กเบอร์รี่ไปจนถึงการ์ดข้อมูลอินเทอร์เน็ตและจากไวไฟไฮดอปทอปไปจนถึงสมาร์ตโฟน การเพิ่มขึ้นอย่างมากของคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กและระบบบริการโทรศัพท์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจขนาดเล็กมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและเป็นธุรกิจที่มีความคล่องตัวโดยปราศจากอุปสรรคกีดขวาง

การบริการลูกค้า

ตามปกติแล้วธุรกิจ SMEs จะเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ ดังนั้นพนักงานจะสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เกือบจะทันทีถึงแม้ว่าพวกเขาจะไม่ได้อยู่กับที่ก็ตาม ดังนั้นบริษัทจะสามารถทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้ตลอดเวลา ถึงแม้จะมีเพียงแค่โทรศัพท์หรือแค่การส่งอีเมลล์และทำให้พนักงานเกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ตามมาตรฐานการบริการ

การใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในองค์กรขนาดเล็กจะมีการจัดหารีโมท ไอที มาใช้ในการบริการ ซึ่งเราสามารถเห็นผลสำเร็จได้อย่างชัดเจนโดยดูจากผลตอบรับทางบวกจากลูกค้าทั่วโลกหลังจากมีการใช้อุปกรณ์แบล็กเบอร์รี่ติดต่อข้ามบริษัท ในขณะที่วิศวกรของบริษัทสามารถที่จะรับอีเมลล์และรับโทรศัพท์ได้เมื่อเขาอยู่นอกออฟฟิศหรือตอบข้อซักถามของลูกค้าได้แม้อยู่นอกเวลางาน

สิ่งสำคัญที่สุดคือจะทำให้พนักงานสามารถจัดหาอุปกรณ์ไอทีมาช่วยเหลือในการทำงานได้ภายในเวลาแค่ 1 ชั่วโมง ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่และมาตรฐานการบริการของบริษัทคือการที่สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ภายในเวลา 2 ชั่วโมง โดยการให้พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงเส้นตายของตัวเองในเวลาทำงานได้ และยังทำให้เกิดความมั่นใจว่าธุรกิจ SMEs จะเป็นธุรกิจที่มีความคล่องตัว จับใจ ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากพนักงานที่มีการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ โดยพนักงานซึ่งอยู่นอกออฟฟิศสามารถที่จะจัดการงานของพวกเขาได้ เช่น ตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ในขณะที่ยืนคอยรถไฟหรือในระหว่างที่มีการประชุม

สำหรับธุรกิจขนาดเล็กความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะมองข้ามไปได้ เช่น การปล่อยให้พนักงานโทรศัพท์ถึงลูกค้าในขณะที่ชั่วโมงทำงานหรือการอนุญาตให้พนักงานได้ทำกิจกรรมอื่นในช่วงหลังเวลางานของวัน ถึงแม้บางคนอาจกลัวว่า การทำงานแบบเคลื่อนที่นั้นอาจนำไปสู่ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน แต่มันก็เป็นเรื่องถูกต้องที่จะพูดว่า การทำให้พนักงานมีข้อมูลเคลื่อนที่นั้นจะทำให้พวกเขาสามารถจัดการกับเวลาของเขาหรือเธอได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

การติดต่อสื่อสารภายใน

การทำงานแบบเคลื่อนที่ได้กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สำหรับบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งพนักงานมีความต้องการที่จะเข้าถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลทางธุรกิจที่มีความแน่นอนในตลอดหนึ่งวัน ในปัจจุบันอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ กลายเป็นอุปกรณ์ทางธุรกิจที่ไม่สามารถจะขาดได้และการใช้อุปกรณ์เหล่านี้เท่ากับว่าเป็นการอนุญาตให้พนักงานสามารถเข้าถึงอีเมลล์และข้อมูลของบริษัทได้ทุกที่และทุกเวลา

ตัวอย่างเช่น การทำงานแบบเคลื่อนที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้บริหารทางด้านการขายผู้ซึ่งต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าอย่างรวดเร็วในขณะที่อยู่นอกออฟฟิศ

ในกรณีของ Davian Coaches ซึ่งเป็นบริษัทเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง คงไม่สามารถบริหารจัดการบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพหากปราศจากโครงสร้างพื้นฐานของระบบติดต่อสื่อสารแบบในปัจจุบันนี้ พนักงานของบริษัทส่วนใหญ่จะทำงานในลักษณะเคลื่อนที่ไปตามที่ต่างๆ เช่น พนักงานขับรถหรือช่างเครื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทจึงขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสารที่มีความคล่องตัว จับใจ ทั้งภายในและภายนอกในการที่จะส่งผ่านข้อมูลที่จำเป็นระหว่างออฟฟิศและพนักงานที่อยู่บนท้องถนน

พนักงานของบริษัท Davian สามารถที่จะติดต่อซึ่งกันและกันได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน และจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้นในกรณีที่ลูกค้าต้องการจะเปลี่ยนแปลงคำสั่งในนาทีสุดท้ายหรือในเหตุการณ์ที่รถเกิดการขัดข้องขึ้นหรือในชั่วโมงเร่งด่วน

ศักยภาพของธุรกิจใหม่

ธุรกิจ SMEs เป็นธุรกิจที่มีความต้องการจะขยายธุรกิจและเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากการทำงานแบบเคลื่อนที่ ซึ่งพนักงานอาจมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายได้ของบริษัทในอดีต ซึ่งในปัจจุบันพวกเขาสามารถใช้ แลปท็อป แท็บเล็ต หรือพีดีเอ ซึ่งสามารถจะเข้าถึงข้อมูลทางธุรกิจของบริษัทเมื่อใดก็ได้ที่พวกเขาต้องการและพวกเขาจะได้รับคำตอบที่รวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจ SMEs มีแนวโน้มอย่างมากที่จะกลายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งอาจจะนำไปสู่ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในอนาคต

ตัวอย่างเช่น การคิด การปรึกษา การจัดฝึกอบรมให้แก่บริษัท จะทำให้เกิดผลประโยชน์มหาศาล เกิดสัญญาทางธุรกิจที่หลากหลายที่มีมูลค่ามากกว่า 500,000 ยูโร ซึ่งเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารในบริษัทที่มีความคล่องตัว ฉับไว

อนาคต

เป็นที่แน่นอนว่าธุรกิจ SMEs จะต้องมีกำเนินการปฏิรูปผลิตภัณฑ์และบริการไปอย่างต่อเนื่อง หากพวกเขาต้องการที่จะประสบความสำเร็จในอนาคต อย่างไรก็ตามการทำงานแบบเคลื่อนที่ยังคงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธุรกิจของพวกเขา

ธุรกิจ SMEs จะไม่สามารถเพิกเฉยต่อวิกฤตทางธุรกิจของการทำงานแบบเคลื่อนที่ได้ หากพวกเขาต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า โอกาสทางธุรกิจ และพนักงาน อุปกรณ์เคลื่อนที่และบริการต่างๆ จะมีราคาถูกลง รวดเร็วขึ้น และใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น และมีความเป็นไปได้ที่บริษัทขนาดเล็กจะติดต่อกับลูกค้าของพวกเขาในทางเดียวกันกับบริษัทที่มีขนาดใหญ่ในตลาด

การทำงานแบบเคลื่อนที่จะช่วยเพิ่มความสามารถในการผลิต พนักงานจะมีความสามารถในการควบคุมเส้นตายของพวกเขาในการจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่เข้ามาในชั่วโมงทำงาน เช่น บริษัทที่มีขนาดเล็กจะคว้าโอกาสเอาไว้ หากพวกเขาต้องการที่จะรักษาความคล่องตัวฉับไวในธุรกิจและการแข่งขันในอนาคตไว้.....@@



จากบทความเรื่อง Agility is the key to success for SMEs
ของ Derek Williamson - Head of Business Marketing of T-Mobile UK
(http://www.bytestart.co.uk/content/24/24_6/sme-communications-agility.shtml)

