

# AIIM 2021 State of the Intelligent Information Management Industry:

เหตุการณ์ที่เตือนสติผู้นำองค์กร



ร่วมกับ

## AIIM Industry Watch

ในฐานะสมาคมไม่แสวงหาผลกำไรที่อุทิศตนเพื่อการส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนชุมชนการจัดการสารสนเทศ AIIM ภูมิใจมอบงานวิจัยนี้แก่สมาชิกของเราโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ด้วยวิธีนี้ ชุมชนทั้งหมดย่อมได้ประโยชน์จากผลงานของเราเรื่ององค์ความรู้ การเป็นผู้นำทางความคิด และ แนวทางเราต้องการให้ผลการวิจัยเหล่านี้ได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวางที่สุด

โปรดอย่าลังเลที่จะนำทุกส่วนประกอบในงานวิจัยนี้มาใช้นำเสนอและเผยแพร่โดยระบุแหล่งที่มาว่า © AIIM 2021, [www.aiim.org](http://www.aiim.org) ไม่อนุญาตให้ผู้รวบรวมรายอื่นๆ จัดเก็บรายงานนี้บนเว็บไซต์ของตนเอง

แทนที่จะแจกจ่ายสำเนาของรายงานนี้ให้กับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าของคุณ เราอยากให้พวกเขาเข้าไปดาวน์โหลดรายงานของตนเอง ที่ [www.aiim.org/research](http://www.aiim.org/research)

## ขอขอบคุณผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพ์ของเรา

ความรับผิดชอบในการเผยแพร่งานวิจัยคุณภาพสูงดังกล่าวบางส่วนเป็นของผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพ์ โดยไม่ต้องใช้รูปแบบการสมัครสมาชิกแบบชำระเงิน สำหรับเรื่องนั้น เราหวังว่าคุณจะร่วมขอบคุณผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพ์ของเรา :



## เกี่ยวกับงานวิจัย Industry Watch ของ AIIM

กว่าสามปีที่ผ่านมามี AIIM ได้ริเริ่มแนวคิดการจัดการสารสนเทศอัจฉริยะ หรือ IIM และเริ่มวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่าง IIM และการแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล

โครงการงานวิจัย Industry Watch ของ AIIM จะพิจารณาผลกระทบของกระแสความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้นต่อประสิทธิภาพของการริเริ่มการเปลี่ยนแปลง อัตราการยอมรับของรากฐานหลักของเทคโนโลยี IIM และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของ IIM

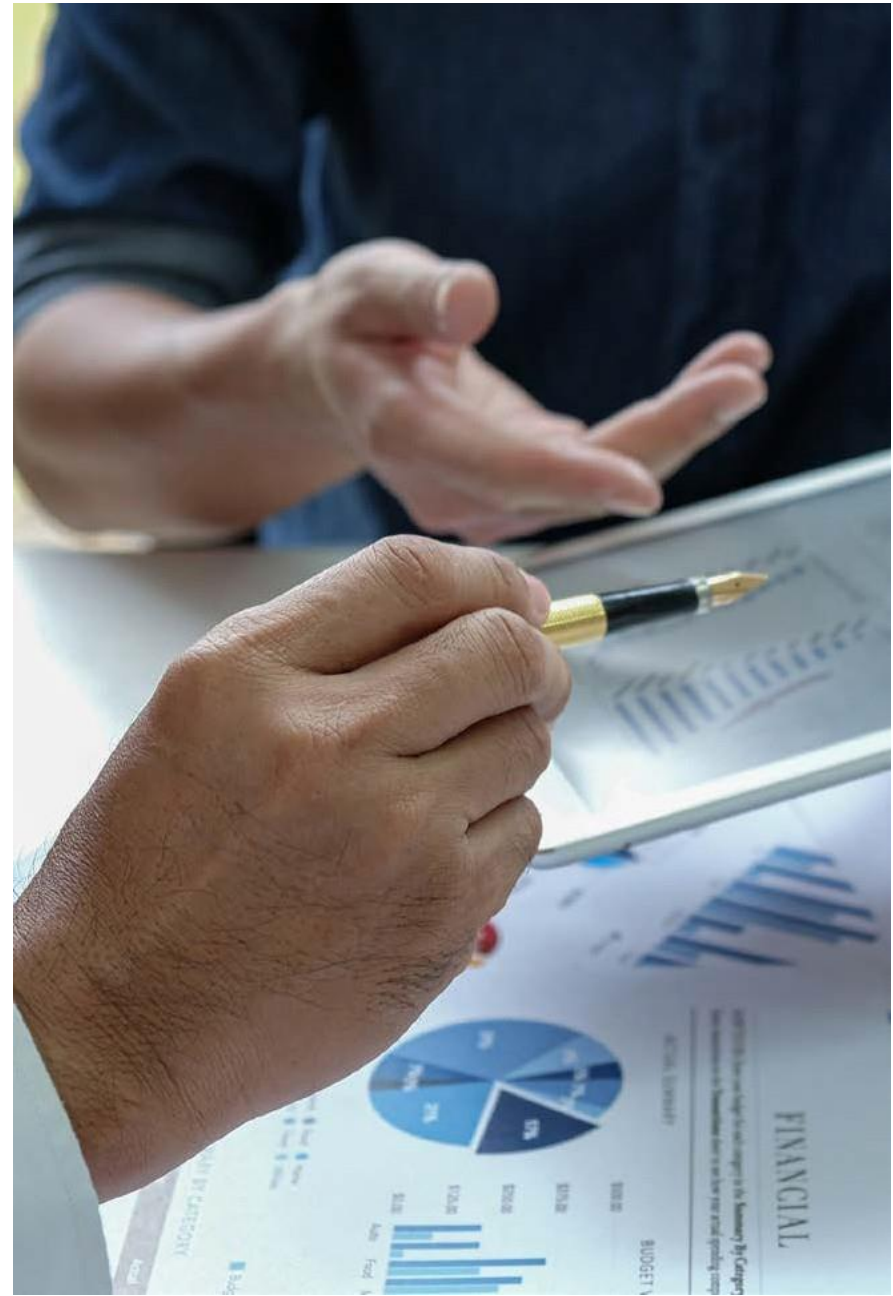
เรากำหนดกรอบงานวิจัยนี้เกี่ยวกับสี่ความสามารถหลักของ IIM โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นโครงสร้างสำหรับโปรแกรมการรับรองผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ (CIP) ของ AIIM:

- 1) การสร้าง การบันทึก และการแบ่งปันข้อมูล
- 2) การแปลงกระบวนการที่ต้องอาศัยข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล
- 3) การแยกข่าวกรองจากสารสนเทศ
- 4) การใช้ระบบอัตโนมัติในการทำกับดูแลและการปฏิบัติตามข้อกำหนด

รายงานอื่นๆ ที่สมาชิก AIIM อาจสนใจ ได้แก่:



- ❑ **ตัวจับภาพอัจฉริยะ ช่วยเหลือจากปัญญาประดิษฐ์ (มี.ค. 2020)**
- ❑ **สุดยอดคู่มือในการปรับปรุง กระบวนการทางธุรกิจ (มี.ย. 2020)**
- ❑ **การสร้างสมดุลระหว่างการจัดการบันทึกข้อมูลและการกำกับดูแลข้อมูล (ก.ย. 2020)**
- ❑ **การเรียนรู้ Microsoft 365 และการลงทุน SharePoint (พ.ย. 2020)**





## เกี่ยวกับชุมชน AIIM

เราให้ความสำคัญกับความเที่ยงธรรมและอิสรภาพของเราในฐานะสมาคมอุตสาหกรรมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ผลการสำรวจและความคิดเห็นทางการตลาดในรายงานนี้ไม่มีความเอนเอียงใดๆ จากชุมชนผู้ขาย ข้อมูลที่แบ่งปันในรายงานนี้เป็นเพียงตัวอย่างเล็กๆ ของข้อมูลโดยรวมที่เตรียมไว้ในรายงานการวิจัยนี้ และการกระจายชุดผลการวิจัยทั้งหมดจะจำกัดเฉพาะผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์

แบบสำรวจนี้ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือบนเว็บไซต์ในเดือนกุมภาพันธ์ 2021 ผู้เข้าร่วมทั้งหมดมาจากชุมชน AIIM นี่เป็นเรื่องสำคัญเพราะหมายความว่าคำตอบที่ได้รับมาจากผู้เข้าร่วมที่มีข้อมูลครบถ้วนซึ่งเข้าใจถึงประโยชน์และความเป็นจริงของการจัดการสารสนเทศในองค์กรของตน

จำนวนพนักงาน	
1-99	19%
100-1000	34%
เกิน 1000	47%

บทบาทในองค์กร	
RM, DM, CM หรือ ฝ่ายกำกับดูแลข้อมูล	51%
สายธุรกิจ การจัดการ หรือกระบวนการ	23%
เทคโนโลยีสารสนเทศ/IT	14%
อื่นๆ	12%

# พบกับคณะผู้เชี่ยวชาญ



## พบกับคณะผู้เชี่ยวชาญ CIP

เราขอขอบคุณเหล่าผู้บริหาร IIM หรือก็คือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่ผ่านการรับรอง (CIP) ทั้งหมด พวกเขามุ่งมั่นที่จะแบ่งปันความเชี่ยวชาญและเวลาเพื่อปรับปรุงระดับศักยภาพและความรู้โดยรวมภายในอุตสาหกรรม

จากรายงานนี้ มีการอ้างอิงข้อมูลในแต่ละส่วนของ **ผู้เชี่ยวชาญ CIP** ในระหว่างการอภิปรายพิเศษแบบคณะเกี่ยวกับผลการสำรวจเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2021 เป้าหมายคือ การใช้ผลสำรวจเป็นพื้นฐานสำหรับการสนทนาที่มุ่งเน้นแนวโน้มซึ่งข้อมูลแนะนำและวิธีใช้แนวโน้มพวกนั้น เพื่อการรักษาความลับและมุมมองที่ตรงไปตรงมา การอภิปรายนี้จึงดำเนินการภายใต้กฎ [“แซกแรมเฮ้าส์”](#)

คำพูดในรายงานไม่ได้หยิบยกจากผู้เข้าร่วมในคณะเพียงคนเดียว แต่ยังคงสะท้อนถึงมุมมองของแต่ละบุคคลมากกว่ามุมมองขององค์กรที่พวกเขาเป็นตัวแทน

หมายเหตุ – สำหรับผู้ที่ไม่รู้จักการรับรอง CIP โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติม [ที่นี่](#)



**Jed Cawthorne, CIP** Jed คือที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์มากประสบการณ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ (IKM) และฝ่ายกิจการสังคม เขาเป็น CIP และผู้ชนะรางวัล AIIM จากผลงานของเขาร่วมกับสาขา Toronto Jed มีประสบการณ์ 20 ปีในการจัดการสารสนเทศที่ทำงานร่วมกับ EMC Documentum, OpenText, IBM FileNet, iManage, Alfresco และ NetDocuments เขาได้นำ ECM อื่นราเน็ต และ Enterprise Search มาใช้ในการศึกษาระดับอุดมศึกษา หน่วยงานราชการ และบริการทางการเงิน



**Jeffrey Lewis, CIP** Jeff คือผู้จัดการฝ่ายกำกับดูแลข้อมูลที่บริษัทจัดการลงทุน SOL และมีประสบการณ์ในการจัดการบันทึกข้อมูล การจัดการเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการข้อกำหนด การจัดการโครงการ และการจัดการฐานข้อมูล เขาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์ ในขณะที่ได้รับปริญญา เขาได้ศึกษาค้นคว้าอิสระในการดำเนินโครงการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัลและการอ่านอิสระเกี่ยวกับการอนุรักษ์สารสนเทศดิจิทัลในระยะยาว



**Laura Livingston, CIP** Laura คือผู้เชี่ยวชาญด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับ Sidney Austin, LLP นอกเหนือจากการเป็น CIP แล้ว Laura ยังเป็นผู้จัดการฝ่ายจัดการบันทึกข้อมูลและผู้ช่วยกษัตริย์ผ่านการรับรองด้วยประสบการณ์กว่า 25 ปีในการควบคุมดูแลทุกขั้นตอนของการจัดการบันทึกข้อมูล ตั้งแต่การประเมินไปจนถึงการดำเนินการ



**Jessica Marlette, CIP** Jessica คือที่ปรึกษาด้านการกำกับดูแลข้อมูลที่ White & Case LLP เธอเป็นผู้นำทีมการทำกับดูแลเนื้อหาที่ White & Case และพัฒนานโยบาย ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อส่งเสริมกลยุทธ์การกำกับดูแลข้อมูลของบริษัท นอกเหนือจากการเป็น CIP แล้ว เธอยังดำรงตำแหน่งอดีตประธานสภาผู้นำ [Women in Intelligent Information Management \(WIIM\)](#) ของ AIIM และเป็นสมาชิกของ Law Firm Information Governance Symposium (LFIGS)



**Alan Weintraub, CIP** Alan คือเจ้าของผลิตภัณฑ์สากลฝ่ายการจัดการสัญญาที่ Invesco US เขาเป็น AIIM Fellow และผู้เชี่ยวชาญชั้นนำในหลายๆ ด้านอย่างการจัดการสารสนเทศองค์กร (EIM) อันประกอบด้วย การจัดการเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร (ECM) การจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูล (การกำกับดูแลทั้งข้อมูลและเนื้อหา) การจัดการสิทธิ์ดิจิทัล และการจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล

# 2020 – เหตุการณ์ที่เตือนสติผู้นำองค์กร

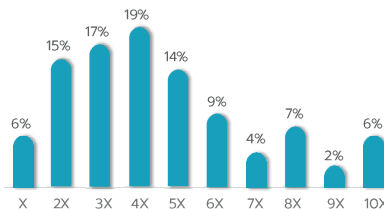


# 2020 – เหตุการณ์ที่เตือนสติผู้นำองค์กร

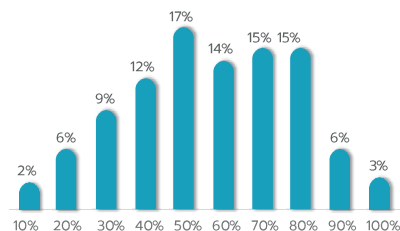
## บริบทสำหรับรายงานประจำปี 2021 – 1

กระแสความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้นที่มีเอกสารประกอบอย่างดี...

สมมติว่าปริมาณข้อมูลเข้าในปัจจุบันคือ "X"  
คุณคิดว่าข้อมูลนี้จะเป็นอย่างไรใน 2 ปี  
ค่าเฉลี่ย = 4.5X



คุณสันนิษฐานว่าในองค์กรของคุณ มีข้อมูลไร้โครงสร้างคิดเป็นเปอร์เซ็นต์  
ค่าเฉลี่ย = 57%



©2020, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายภายใต้เงื่อนไขการใช้งาน – N สวม = 482

แนวโน้มหลัก 2 ข้อที่มีประโยชน์ในการทำความเข้าใจบริบทสำหรับรายงาน State of the IIM Industry ประจำปี 2021 และเข้าใจความท้าทายด้านการจัดการสารสนเทศที่องค์กรปลายทางกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

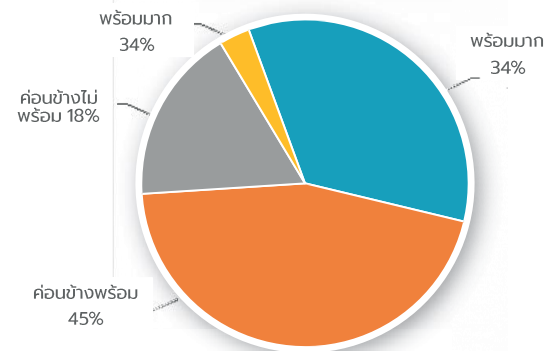
ข้อหนึ่งคือ จากเอกสารประกอบของ AIIM องค์กรปลายทางต่างๆ เริ่มลงมือในปี 2020 ท่ามกลางกระแสข้อมูลเข้าที่คาดไม่ถึงและไม่หยุดยั้ง และคุกคามความสามารถในการบรรลุเป้าหมายการแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลในระยะยาว ปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นนี้ทำให้เกิดความซับซ้อนมากขึ้นด้วยความหลากหลายของประเภทข้อมูลที่ต้องได้รับการจัดการ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีความหลากหลาย ไร้โครงสร้าง และยุ่งยาก เช่น *เนื้อหา* เป็นต้น

โดยเฉลี่ยแล้ว องค์กรต่างๆ คาดหวังว่าปริมาณข้อมูลที่เข้ามาในองค์กรจะเพิ่มขึ้นจาก X เป็น 4.5X ในช่วงสองปีข้างหน้า พวกเขา คาดหวังว่ามากกว่า 57% นี้จะเป็นข้อมูลไร้โครงสร้าง (เช่น สัญญา หรือบทสนทนา) หรือทั้งโครงสร้าง (เช่น ใบแจ้งหนี้หรือแบบฟอร์ม) เมื่อนำปริมาณข้อมูลและความหลากหลายของข้อมูลมาบรรจบกัน จะทำให้เกิดความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลและทำให้การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่แท้จริงมีความท้าทายอย่างมาก

## บริบทสำหรับรายงานประจำปี 2021 – 2

... ที่มีจุดอ่อนของความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลอันเกิดจากความต้องการที่ไม่คาดคิดเนื่องจากโควิด

ก่อนเกิดโควิด องค์กรของคุณเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานทางไกลอย่างไร



©2020, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายภายใต้เงื่อนไขการใช้งาน – N สวม = 238, ผู้ใช้ M365/O365 ที่ระบุตนเองได้

องค์กรประกอบหลักที่สองในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของการจัดการสารสนเทศในปี 2020 คือ ผลกระทบจากโควิดที่มีต่อความต้องการของการทำงานทางไกลและเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

มีองค์กรเพียง 1 ใน 3 เท่านั้นที่เตรียมพร้อมสำหรับความท้าทายของการทำงานทางไกลก่อนเกิดโควิด ส่งผลให้หลายองค์กรจึงต้องดำเนินการใช้เครื่องมือการทำงานร่วมกันแบบเฉพาะกิจโดยไม่ทันตั้งตัว วิกฤตการณ์ทำให้มองเห็นจุดอ่อนต่างๆ ในข้อมูลมากมาย กลยุทธ์การจัดการและบังคับ องค์กรให้ตระหนักถึงจุดอ่อนของตน สิ่งนี้ยกระดับความสำคัญของการจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพสู่ลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ ซึ่งควรค่าแก่การเป็นจุดสนใจของฝ่ายบริหารระดับสูง กล่าวคือ ปลอดภัย ทุกที่ทุกเวลา และบนทุกอุปกรณ์



ผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจคนหนึ่งกล่าวอ้างว่า ประสบการณ์ประเภทนี้พบได้ทั่วไป:

*“เราได้ยินเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยจากลูกค้าในสำนักงานกฎหมาย ทั้งรายใหญ่และรายย่อย เช่น การกำหนดเส้นทางจดหมายที่เป็นกระดาษใหม่ทั้งหมดไปยังบ้านของคนคนเดียว เพื่อให้เขาสามารถเปิด ประเมิน และส่งจดหมายใหม่ไปยังที่อยู่บ้านของผู้อื่นได้ บางบริษัทที่มีกระบวนการทางบัญชีที่ล้ำสมัยไม่มีเช็กเพียงพอที่จะชำระใบเสร็จ หรือบุคคลที่เหมาะสมไม่มีสิทธิ์เข้าถึง ฯลฯ กระบวนการหลายอย่างไม่พร้อมที่จะรองรับรูปแบบการทำงานจากที่ใดก็ได้”*

วิกฤตการณ์โควิดทำให้หลายองค์กรต้องทบทวนใหม่ว่าพวกเขา มองการทำงานทางไกล พนักงานที่ทำงานทางไกล และระบบที่ใช้สนับสนุนพวกเขาอย่างไร จากนิตยสาร *Harvard Business Review* (“การแพร่ระบาดของโรคกำลังขยายช่องว่างผลิตภาพขององค์กร”) ระบุว่า:

*“ผลิตภาพระหว่างส่วนที่ดีที่สุดและส่วนที่เหลือมีช่องว่างกว้างขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโรค เราประเมินว่าบริษัทที่ดีที่สุด ซึ่งก็คือ บริษัทที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้วในการจัดการเวลา ความสามารถ และพลังงานของทีม มีอัตราการเติบโตขึ้น 5% ถึง 8% ซึ่งมีประสิทธิผลมากขึ้นในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา เวลาทำงานที่เพิ่มขึ้น การเข้าถึงพนักงานที่มีศักยภาพรายใหม่ และการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง จะช่วยส่งเสริมผลิตภาพในบริษัทเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม องค์กรส่วนใหญ่ต่างประสบปัญหา กับผลผลิตสุทธิลดลงจาก 3% เป็น 6% (หรือมากกว่า) เนื่องจากการทำงานร่วมกันที่ไร้ประสิทธิภาพ วิธีการทำงาน ที่สูญเสียเปล่า และความผูกพันของพนักงานโดยรวมลดลง”*

รายงาน “State of the IIM Industry” ประจำปี 2021 สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบอันน่าทึ่งของปัจจัยทั้งสองนี้ ได้แก่ 1) ระดับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น และ 2) ความต้องการของรูปแบบการทำงานและความร่วมมือรูปแบบใหม่ ผลกระทบโดยรวมในฝ่ายบริหารระดับสูงคือ การเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานทางไกลและการทำงานร่วมกันมากขึ้น นอกจากนี้ยังเพิ่มความตระหนักที่ว่า ส่วนใหญ่ที่ทำไปโดยไม่จำเป็นในช่วงโควิดนั้นทำให้เกิดปัญหาด้านธรรมาภิบาล การรักษาความปลอดภัย และภาระความรับผิดชอบที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข

ทั้งนี้ ยังเกิดความตระหนักใหม่เกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ เอกสาร เนื้อหา และบันทึกข้อมูล รวมถึงผู้นำกระบวนการและผู้ปฏิบัติงานต้องคว้าโอกาสนี้ หลายองค์กรไม่สามารถเดินตามรอย ดูการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศผ่านตัวกรองต้นท่อนำทางยูทิววี ในยุคดิจิทัล การตัดสินใจในชีวิตประจำวันต้องดำเนินการเกี่ยวกับวิธีจัดการกับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลกลายเป็นการตัดสินใจทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์

นอกจากนี้ ยังมองเห็นมุมมองใหม่ๆ ตามความจริงเกี่ยวกับ ช่องว่างที่มีอยู่ในกลยุทธ์การจัดการสารสนเทศ ช่องว่างที่สะท้อนให้เห็นในเว็บแรกอาจดูเหมือนเป็นการให้คะแนนสถานะปัจจุบันของ IIM ที่ค่อนข้างโหดร้ายในองค์กรส่วนใหญ่ การทำงานทางไกลโดยไม่ได้วางแผนและเฉพาะกิจมีส่วนทำให้เกิดปัญหานี้ เราต้องการวาทกรรมเชิงกลยุทธ์ในระดับที่สูงขึ้นเพื่อจัดการกับผลดำเนินการของการลงทุน IIM การกำหนดงบประมาณสำหรับโครงการริเริ่ม IIM มักเป็นขั้นตอนรองจากการกำหนดงบประมาณที่ขับเคลื่อนด้วยกระบวนการทางธุรกิจ ในหลายองค์กร *แม้ว่าทั้งสองส่วนควรเชื่อมโยงกันก็ตาม*

ในรายงานนี้ เราอภิปรายเกี่ยวกับสถานะของการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรจากการวิจัยที่ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ 2021 โดยมีผู้มีอำนาจตัดสินใจเข้าร่วม 229 คนจากชุมชน AIIM ความสำคัญของการเป็น “ตัวอย่าง AIIM” ไม่สามารถเน้นย้ำมากเกินไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้คือคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรที่เข้าใจดีที่สุดเกี่ยวกับช่องว่างที่มีอยู่ระหว่างเจตนาดีในการจัดการสารสนเทศและความเป็นจริงในการจัดการสารสนเทศ

ข้อมูลดังกล่าวเน้นย้ำถึงข้อกังวลเฉพาะด้านสารสนเทศที่องค์กรจำเป็นต้องแก้ไขอย่างจริงจัง หากหวังที่จะประสบความสำเร็จในการกลายเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง สำหรับแต่ละข้อกังวลอันเกิดจากข้อมูล เราได้จัดทำบริบทที่มาจากการระดมความคิดสองรูปแบบเพื่อให้เข้าใจถึงความหมายของข้อมูลได้มากขึ้น

- ในส่วน “มุมมองในชีวิตจริง” เรารวบรวมคำพูดโดยตรงจากผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อค้นและเสริมข้อมูลรวมทั้งช่วยให้มองเห็นข้อกังวลที่เกิดขึ้นจริง
- ในส่วน “คุณควรทำอย่างไรดี – ข้อเสนอแนะ” เรามุ่งเน้นไปที่การจัดการกับข้อกังวลแต่ละข้อ ข้อเสนอแนะต่างๆ มาจากคำพูดโดยตรงจากคณะผู้เชี่ยวชาญ CIP ของเรา ขอขอบคุณ CIP ที่แบ่งปันข้อเสนอแนะโดยอิงจากประสบการณ์หลายปี

### ทุกผลลัพธ์ควรเป็นเหตุการณ์ที่เตือนสติฝ่ายบริหารระดับสูงและเหล่าผู้บริหารฝ่ายจัดการสารสนเทศทุกคนแห่ง

1. ฝ่ายบริหารระดับสูงล้มเหลวในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางเทคโนโลยี
2. องค์กรต่างๆ พ่ายแพ้ให้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลและจำเป็นต้องทบทวนใหม่เรื่องแนวทางการจัดการสารสนเทศด้วยมือที่ล้ำสมัย
3. องค์กรจำเป็นต้องเพิ่มการลงทุนในสมรรถนะ IIM ที่สำคัญ
4. เงิน ความมุ่งมั่น และวัฒนธรรม ไม่ใช่แค่เทคโนโลยีเท่านั้นทั้งหมดล้วนเป็นกุญแจสู่การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่แท้จริง



#### อ่านเพิ่มเติมจาก Iron Mountain:

องค์กรต่างๆ ได้สร้างการเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลทั้งหมดที่ไหลเข้าสู่องค์กรมาเป็นเวลานาน และแบกรับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายของข้อมูลนี้ แต่ตอนนี้ มีบางสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าเข้ามามีบทบาท นั่นคือความเชื่อมโยงที่เพิ่มขึ้นระหว่างการกำกับดูแลข้อมูล และกลยุทธ์

[งานวิจัยนี้](#) ครอบคลุมถึงแนวโน้มหลักในเรื่องการกำกับดูแลข้อมูลและวิธีที่องค์กรชั้นนำต่างๆ จัดโครงสร้างกลยุทธ์ของตน



# ข้อค้นพบ 1 – ฝ่ายบริหารระดับสูงล้มเหลว ในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ ทางเทคโนโลยี

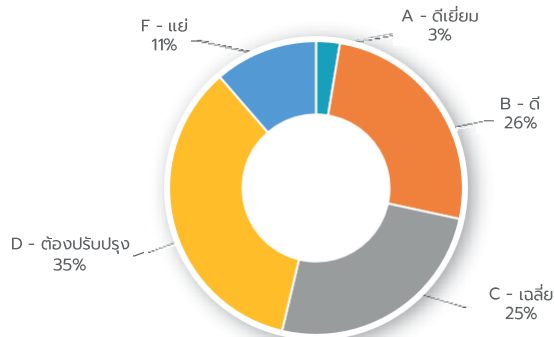


# ข้อค้นพบ 1 – ฝ่ายบริหารระดับสูงล้มเหลวในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางเทคโนโลยี

## ฝ่ายบริหารระดับสูงล้มเหลวในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางเทคโนโลยี

คะแนนการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ/เทคโนโลยี โดยเฉลี่ย = C ลู (1.73)

พิจารณาว่าองค์กรของคุณจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจร่วมกับกลยุทธ์การจัดการสารสนเทศได้ดีเพียงใด คุณจะให้องค์กรของคุณที่คะแนน



©2021, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายซ้ำโดยต้องระบุแหล่งที่มา - N 500 = 222

คู่มือการศึกษา AIIM CIP ระบุถึงความสำคัญของการจัดแนวการจัดการธุรกิจ/สารสนเทศอย่างชัดเจน:

“องค์กรและแผนกส่วนใหญ่มีหน้าที่ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง วาระการเปลี่ยนแปลงแบบเดิมๆ มักเกี่ยวข้องกับเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ดีขึ้น พฤติกรรมที่ดีขึ้น และกระบวนการที่ดีขึ้น โดยทั้งหมดมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสิทธิภาพและผลผลิตที่ดีขึ้น

“ท้ายที่สุด AIIM เชื่อว่าการแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเป็นมากกว่าการเปลี่ยนแปลงแบบเดิมๆ การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลคือการทำสิ่งต่างๆ อย่างต่างจากเดิมและทำสิ่งที่แตกต่างออกไป ซึ่งไม่ใช่แค่เพียงเพื่อความแตกต่าง แต่ยังคงสนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์หลักที่ทุกองค์กรต้องเผชิญในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล กล่าวอีกนัยหนึ่ง การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไม่ได้หมายถึงการปรับปรุงกระบวนการที่เพิ่มขึ้น

การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลหมายถึงการใช้ข้อมูลในรูปแบบใหม่เอี่ยม

“การจัดการสารสนเทศนั้นมีจุดมุ่งเน้นกว้างกว่าแค่การลดต้นทุนและความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล แม้ว่าสิ่งนี้มีความสำคัญ แต่ก็ยังไม่เพียงพอ ในทางกลับกัน องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับวิธีสร้างรายได้จากข้อมูลสารสนเทศของตนอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความก้าวหน้า การจัดการสารสนเทศจะต้องเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจ”

นิตยสาร Harvard Business Review (“แผนกไอทีของคุณสอดคล้องกับผลลัพธ์ทางธุรกิจของคุณหรือไม่”) ตอกย้ำว่าองค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตอนนี้:

“ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หลายองค์กรต่างเผชิญกับช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ แต่การแพร่ระบาดของโรคครั้งนี้กลับมอบความท้าทายต่างๆ ที่คาดไม่ถึงในด้านความเร็วและขนาด ไม่ต้องสงสัยเลยว่า ความท้าทายจะยังคงเกิดขึ้นเรื่อยๆ และพัฒนาอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความเร็วและความคล่องตัวที่จำเป็น ผู้นำธุรกิจจึงต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและกำหนดวิธีระบุความต้องการ ปรับแผนและวัดผลลัพธ์ที่รวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้วยเป้าหมายทางเทคโนโลยีและธุรกิจที่เชื่อมโยงกันจนแยกไม่ออก ทุกวันนี้จึงมีการเร่งรีบในการแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลอย่างถูกทางมากขึ้น... และสุดท้าย ก็ลงเอยที่การขาดการจัดวางกลยุทธ์พื้นฐานแต่มีค่าใช้จ่ายสูง ตลอดช่วงช่วงว่างถาวรระหว่างไอทีกับธุรกิจ และการขาดการเชื่อมต่อภายในองค์กรนี้ได้กลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดต่อการแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล”

## แล้วเราจะทำอย่างไรในงานสำคัญนี้

โดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสำรวจ AIIM ให้คะแนนการจัดระบบแก่องค์กรของตนเท่ากับ C-ลบ (1.73 จากสเกลการให้คะแนนที่ 4.0) **A C-au** เห็นได้ชัดว่าเป็นสัญญาณเตือนเพื่อให้จริงจังกับการปรับปรุงวิธีเชื่อมโยงกลยุทธ์ทางธุรกิจกับกลยุทธ์การจัดการสารสนเทศ ผู้เข้าร่วมเกือบครึ่ง (46%) ให้คะแนนความพยายามในการจัดระบบว่า “ต้องปรับปรุง” หรือ “แย่”

มีเหตุผลหลายข้อที่ทำให้ได้รับการประเมินที่โหดร้ายนี้ แต่อย่างที่คาดไว้ ยิ่งคุณมีตำแหน่งระดับสูงในองค์กรเท่าไร คุณก็จะคิดว่าองค์กรของคุณดำเนินงานตามกลยุทธ์หลักได้ดีขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากมุมมองของผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการจัดการสารสนเทศมากที่สุด จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างมาก

บทบาท	ระดับคะแนน (สเกล 4.0)	อันดับ %: “B คือดี” หรือ “A คือดีเยี่ยม”
ผู้บริหารระดับอาวุโส เช่น ระดับรองประธานขึ้นไป	2.34	55%
ผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการ	1.70	24%
ตำแหน่งพนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	1.46	16%

## มุมมองในชีวิตจริง (จากผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจ)

- เราไม่มีความสอดคล้องด้านผู้นำและข้อตกลงเกี่ยวกับเป้าหมาย วิธีแก้ปัญหา และกลยุทธ์
- ยังคงมีการแบ่งแยกระหว่างสายไอทีและสายธุรกิจ โดยไม่มีใครอยากทำหน้าที่เป็นคนรับใช้ให้อีกฝ่าย นอกจากนี้ ฝ่ายไอทียังวางตัวเองเรื่อยมาว่ามีหน้าที่ที่สำคัญมากกว่าที่จะมาให้บริการสนับสนุน เรื่องภารกิจขององค์กร ไอทีเป็นตำแหน่งที่ทั้งสับสนและวุ่นวายกับการใช้ทรัพยากร

- การจัดการสารสนเทศไม่ใช่ส่วนหนึ่งของกลยุทธ์... ส่วนใหญ่เป็นความคิดภายหลังต่างหาก
- เราพยายามจัดวางกลยุทธ์ทั้งสองให้สอดคล้องกัน แต่เป็นเรื่องที่ทำได้ยากเมื่อคุณพยายามดำเนินการจัดการสารสนเทศอย่างชาญฉลาดและพยายามสร้างนวัตกรรมสำหรับธุรกิจ สุดท้ายจะลงเอยที่กลยุทธ์ที่สอดคล้องเพียงบางส่วน
- เราราบว่าต้องทำอะไร แต่การไปถึงจุดนั้นและการจัดวางกลยุทธ์ต่างๆ เป็นเรื่องยาก
- เราพยายามจัดวางกลยุทธ์การจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ แต่เป็นไปไม่ได้ในทางกลับกัน ซึ่งมีกระแสสูงและไร้วิสัยทัศน์
- การประสานรวมการจัดการสารสนเทศเข้ากับกลยุทธ์ทางธุรกิจของเรานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เราใช้เพื่อกำหนด ควบคุม และสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจของเรา แต่เรายังไม่สามารถจัดการข้อมูลสารสนเทศของเราได้อย่างสมบูรณ์
- การรับมือกับโควิดทำให้เราต้องปรับตัวกับการจัดการสารสนเทศในรูปแบบใหม่ เราดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เนื่องจากต้องปิดสถานที่ให้บริการ การดูแลให้มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมขณะที่เราทำงานทางไกลถือเป็นเรื่องที่ทำนาย

## คุณควรทำอะไรดี – ข้อเสนอแนะ (จากคณะผู้เชี่ยวชาญ CIP)

- 1. ยอมรับความยืดหยุ่นจากสถานการณ์โควิด** ในทุกองค์กร สำหรับทุกคนที่ชอบการทำงานจากที่บ้าน ย่อมมีบางคนที่ไม่สามารถออกจากบ้านมาทำงานได้เร็วพอ และสำหรับทุกคนที่ชอบคบค้าสมาคม ย่อมมีอีกคนที่ชอบเก็บตัวและชอบทำงานจากที่บ้าน โควิดบังคับให้ผู้คนต้องทำงานทางไกล หวังว่าตอนนี้จะเรียบร้อยดีแล้ว คุณได้ลงทุนครั้งใหญ่ในการหาทางจัดการกับปัญหาและทำให้มั่นใจว่ามีโครงสร้างพื้นฐานแล้ว คุณอาจวางระบบโครงสร้างพื้นฐานในระหว่างที่ตกอยู่ในภาวะตื่นตระหนก แต่ตอนนี้ ถึงเวลาที่ คุณต้องปรับปรุงแล้ว ถ้าไม่คุณไม่ใช่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด: ฤกษ์แจสำคัญสำหรับองค์กรส่วนใหญ่หลังโควิดคือ ความยืดหยุ่น
- 2. ยกระดับการสนทนาเกี่ยวกับคุณค่าด้านข้อมูล** หมายถึงการขับเคลื่อนคุณค่าให้กับองค์กร หลายปีก่อน ฉันพยายามริเริ่มการจัดการบันทึกข้อมูลทั่วทั้งองค์กร บทเรียนที่ยากที่สุดที่ฉันได้รับคือ ไม่มีใครรู้คุณค่าของบันทึกข้อมูลเว้นแต่พวกเขาจะเข้าใจถึงคุณค่าของข้อมูลนั้น นั่นหมายถึงการเปลี่ยนความคิดที่ว่าบันทึกข้อมูลเป็นเพียงสิ่งที่คุณแค่จัดเก็บ เก็บถาวร และเก็บรักษา เป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่คุณสามารถใช้เพื่อขยายกระบวนการทำงานของคุณ
- 3. สร้างกรอบการทำงานภายในเพื่อทำความเข้าใจและสร้างสมดุลระหว่างความเสี่ยงและคุณค่า** คุณมีข้อมูลอยู่ทุกที่ และคุณต้องเริ่มต้นจากที่ไหนสักแห่ง ให้เริ่มต้นด้วยการกำหนดทั้งตัวชี้วัดความเสี่ยงและตัวชี้วัดคุณค่าให้กับแต่ละแหล่งข้อมูล แล้วเริ่มลงมือจากแหล่งข้อมูลที่มีความเสี่ยงสูงและมีคุณค่าสูง
- 4. เพิ่มความรับผิดชอบระดับอาวุโสอย่างชัดเจน** หากคุณต้องการการแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ต้องมีใครสักคนเป็นผู้นำ ฝ่ายบริหารระดับสูงและคณะกรรมการต้องมอบอำนาจและสนับสนุนในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงไม่เพียง “เกิดขึ้น” แต่ยังคงขับเคลื่อนและผลักดันอย่างแข็งขัน ในบางองค์กร จะยอมรับและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง แต่ในบางองค์กร จะ “เฉยๆ” ไม่สนใจ และในบางองค์กร

จะต่อต้านอย่างแข็งขันในทุกกรณี จำเป็นต้องมีผู้นำที่มีอำนาจ และได้รับการสนับสนุน ผู้นำต้องสามารถชี้แจงถึงความจริงของสถานการณ์เพื่อให้ได้ฉันทามติในวงกว้างเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำ

- 5. ผลักดันธุรกิจให้มีผู้นำในการปรับให้สอดคล้องกัน** ทุกครั้งเราจะกลับมาย้อนคิดถึงสิ่งที่เรากำลังขาย สิ่งที่เรากำลังทำ หรือวิธีที่เราใช้กระบวนการทางธุรกิจในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งหมายความว่าธุรกิจจำเป็นต้องมีผู้นำในการปรับให้สอดคล้องกัน พวกเขาอาจต้องการการฝึกสอนและความช่วยเหลือด้านการจัดการสารสนเทศของบางสิ่ง แต่ที่จริงแล้ว ฉันคิดว่าการฝึกสอนช่วยเหลือ และแนะนำผู้นำธุรกิจให้เข้าใจมุมมองการจัดการสารสนเทศนั้นง่ายกว่าการฝึกคนจากไอทีให้เป็นผู้นำทางธุรกิจ เราไม่ได้ดำเนินการจัดการสารสนเทศเพื่อเรื่องนี้ แต่การจัดการสารสนเทศอยู่ในบทบาทหน้าที่สนับสนุน ซึ่งยังมีความสำคัญคงเดิม
- 6. ระบุจุดกดดันทางวัฒนธรรมที่สามารถใช้ประโยชน์ได้** บริษัทของเราภาคภูมิใจในการเป็นบริษัทที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในพื้นที่ของเรา เนื้อหาและข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญของการส่งมอบตามลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์นี้ เราใช้บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อให้ผู้บริหารระดับอาวุโสเห็นด้วยกับกลยุทธ์ในการจัดการสารสนเทศแบบรวมศูนย์ แทนที่จะมีศูนย์กลางสารสนเทศหลายแห่ง

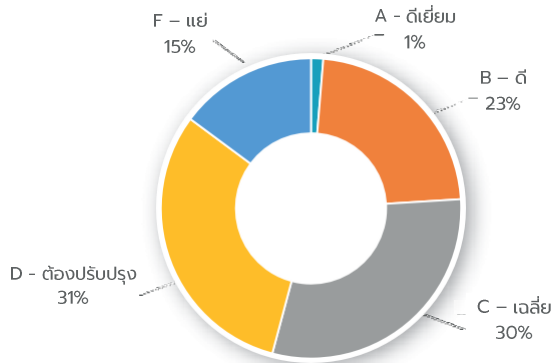
# ข้อค้นพบ 2 – องค์กรต่างๆ พ่ายแพ้ให้กับ ความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูล



## ข้อค้นพบ 2 – องค์กรต่างๆ พ่ายแพ้ให้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลและจำเป็นต้องทบทวนใหม่เรื่องแนวทางการจัดการสารสนเทศที่ล้ำสมัย

องค์กรต่างๆ พ่ายแพ้ให้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูล  
คะแนนเฉลี่ยขององค์กรในการจัดการความยุ่งเหยิง = C ลบ (1.64)

คุณจะให้องค์กรของคุณที่คะแนนกับการจัดการกับกระแสมความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น



©2021, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายซ้ำโดยต้องระบุแหล่งที่มา - N รวบรวม = 222

จะนั้นหากฝ่ายบริหารระดับสูงล้มเหลวในการทำงานเชิงกลยุทธ์อย่าง การจัดแนวทางการจัดการธุรกิจ/สารสนเทศ ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดที่สุดในการต่อสู้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับความ คืบหน้าในการต่อสู้ครั้งนี้

คำตอบสั้นๆ ซึ่งน่าจะรุนแรงขึ้นจากการตอบสนองเฉพาะกิจทั้งหมดต่อการทำงานทางไกลในปีที่ผ่านมา นั่นคือช่องว่างขนาดใหญ่ในขอบเขตนี้เช่นกัน โดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสำรวจ AIIM ให้คะแนนองค์กรของตน

เท่ากับ C ลบ (1.64 จากสเกลการให้คะแนนที่ 4.0) ในการต่อสู้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูล อันที่จริงแล้ว ข้อค้นพบนี้มีระดับคะแนนต่ำกว่า การจัดแนวทางการจัดการธุรกิจ/สารสนเทศเล็กน้อย ผู้เข้าร่วมเกือบครึ่ง (46%) ให้คะแนนความพยายามในการต่อสู้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลว่า “ต้องปรับปรุง” หรือ “แย่”

เป็นอีกครั้งที่ผู้บริหารระดับอาวุโสรู้สึกมั่นใจในความพยายามของตนมากกว่าข้อแนะนำจากความเป็นจริง

บทบาท	ระดับคะแนน (สเกล 4.0)	อันดับ %: “B คือดี” หรือ “A คือดีเยี่ยม”
ผู้บริหารระดับอาวุโส เช่น ระดับรองประธานขึ้นไป	2.38	55%
ผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการ	1.57	23%
ตำแหน่งพนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	1.39	11%

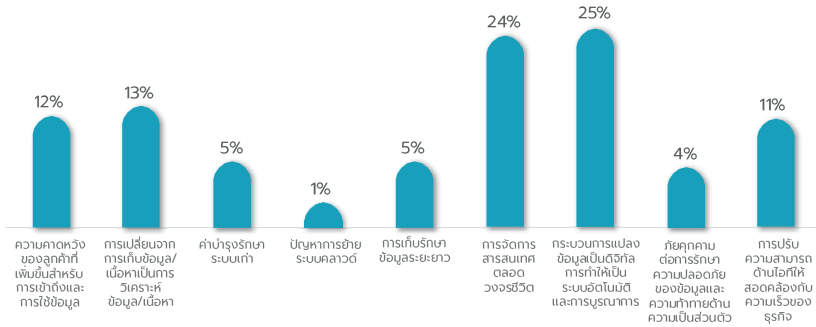
ผู้ที่อธิบายบทบาทของตนว่าเป็น “ระดับผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบ ต่อองค์การในวงกว้าง” ย้ำอีกครั้งว่า จะมองความคืบหน้าในการต่อสู้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลในแง่ดี (คะแนนเฉลี่ย = 2.18) มากกว่าผู้ที่มิบทบาท RM/DM/CM (1.47), ความรับผิดชอบด้านไอที (1.59) หรือในสายงานธุรกิจ (1.58)



## การจัดการสารสนเทศตลอดวงจรชีวิตและกระบวนการแบบอัตโนมัติ

ระบบอัตโนมัติของกระบวนการและการกำกับดูแลคือความท้าทายหลัก

ข้อใดต่อไปนี้เป็นความท้าทายด้านการจัดการสารสนเทศที่ใหญ่ที่สุดในองค์กร ของคุณ



©2021, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายโดยไม่คิดมูลค่าต่อระบบเหล่านี้ – N สวม = 222

องค์กรเผชิญกับความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการจัดการกับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลตรงที่ใด ผลสำรวจแนะนำว่าคำตอบคือ จุดที่คุ้นเคยสำหรับผู้เข้าร่วม AIIM กล่าวคือ ที่จุดตัดของเนื้อหาและกระบวนการ ความท้าทายด้านสารสนเทศที่สำคัญที่สุดสองข้อยังคงเป็น “กระบวนการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล การทำให้เป็นระบบอัตโนมัติ และการบูรณาการ” (25% กล่าวว่า เป็นความท้าทายสูงสุด) ตามมาติดๆ ด้วย “การจัดการสารสนเทศตลอดวงจรชีวิต” (24%) คำตอบเหล่านี้สอดคล้องกันอย่างน่าทึ่งในบทบาทต่างๆ

ปีที่ผ่านมาและการขับเคลื่อนสู่การทำงานทางไกลได้ระบุดอย่างชัดเจนถึงความเสี่ยงใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูล ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ไปถึงคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว จาก “รายงาน Audit Plan Hot Spots ประจำปี 2021” โดยสภาผู้นำการตรวจสอบของ Gartner ระบุว่า

*“ในขณะที่องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานทางไกลอย่างรวดเร็วและปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ ความสามารถด้านไอทีกลับมีความตึงเครียดเพิ่มมากขึ้น ... แนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลข้อมูลขององค์กรยังไม่สามารถติดตามความเร็วและปริมาณของข้อมูลที่รวบรวมและสร้างได้อีกทั้ง สภาพแวดล้อมของข้อมูลก็มีความซับซ้อนมากขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสในการทำซ้ำและบุกรุกการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ... องค์กรต่างๆ ยังคงประสบปัญหาในการปรับใช้และบังคับใช้กรอบการกำกับดูแลข้อมูลให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากพวกเขารวบรวมข้อมูลประเภทใหม่และพึ่งพาระบบเก็บข้อมูลที่กระจัดกระจาย จึงมีความเสี่ยงด้านระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมากขึ้น”*

“**คู่มือการศึกษา AIIM CIP เรื่อง “กระบวนการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล การทำให้เป็นระบบอัตโนมัติ และการบูรณาการ”**  
องค์กรที่ทำงานโดยอาศัย “ความเร็วของกระดาษ” จะถูกมองว่าไม่ต้องการแข่งขันและไม่สำคัญมากขึ้น ... จึงต้องแปลงข้อมูลให้เป็นดิจิทัลและพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ โดยมุ่งเน้นที่ดิจิทัลก่อนแล้วตามด้วยระบบอัตโนมัติในทุกที่ที่ทำได้ ทั้งนี้ องค์กรต้องมีความคล่องตัวและการตอบสนองที่รวดเร็วมากกว่าที่จะไม่ตอบโต้และคอยดูปฏิกิริยา

“**คู่มือการศึกษา AIIM CIP เรื่อง “การจัดการสารสนเทศตลอดวงจรชีวิต”**  
ทั้งธุรกิจและไอทีมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลข้อมูลบ่อยครั้ง องค์กรมักคิดว่าหน้าที่นี้สามารถมอบหมายให้กับฝ่ายไอที ฝ่ายจัดการบันทึกข้อมูล หรือฝ่ายปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ทั้งสิ้น แนวคิดนี้เป็นแนวคิดสำคัญ ธุรกิจต้องรับผิดชอบในการดูแลข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ไอทีต้องรับผิดชอบในการสร้างกรอบการทำงานที่ทำให้กระบวนการนี้สำเร็จเสร็จสิ้น สิ่งสำคัญคือ ความรับผิดชอบชุดนี้จะต้องเป็นไปอย่างราบรื่นที่สุดและใช้งานง่ายที่สุดจากมุมมองของแรงงานความรู้แต่ละราย

## มุมมองในชีวิตจริง (จากผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจ)

- มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจไว้แล้ว แต่ IM ต้องทำให้ได้ตามความคาดหวังของกลยุทธ์
- เรามักจะคิดว่า “เราทำแบบนั้นมาตลอด”
- สารสนเทศเรียกว่า “สินทรัพย์ขององค์กร” แต่ยังไม่มีการปฏิรูปใดๆ ตามแนวคิดนี้ ข้อมูลยังคงได้รับการจัดการโดยรวมศูนย์ที่คนหรือกลุ่มเดียว เนื่องจากแนวทางปฏิบัติด้านไอทีและธุรกิจยังคงหยุดชะงักอยู่ในปี 1990
- เมื่อนำระบบ EDM ของเรามาใช้งาน ระบบนี้มีหลักการบันทึกข้อมูลโดยไม่คำนึงถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด นโยบาย ขั้นตอน หรือคู่มือปฏิบัติงาน
- ฉันมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศส่วนใหญ่ในองค์กรของฉัน แต่ฉันและทีมมักจะไม่ทราบถึงกลยุทธ์ทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องทุกทีเลย
- ยังคงไม่เห็นถึงคุณค่าของการจัดการสารสนเทศที่สร้างให้กับองค์กร
- การแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล การควบคุมเอกสาร และการจัดการสารสนเทศไม่เป็นที่เข้าใจกันดีนัก จึงเป็นเรื่องยากที่จะให้ฝ่ายบริหารเข้าใจถึงความจำเป็นในการระบุกลยุทธ์ทางธุรกิจและการที่กลยุทธ์การจัดการสารสนเทศมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ
- กลยุทธ์ทางธุรกิจของเรานั้นล้ำหน้ากว่าโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีของเราเป็นอย่างมาก
- ระบบเก่าสำหรับบริษัทเท่านั้นยากที่จะกำจัดออก การทำความเข้าใจประมวลได้ช้า และเรื่องเงินก็ “ไม่สำคัญ” จนกว่าจะเกิดการระเบิดข้อมูล จากนั้น การระเบิดข้อมูลจะกินทรัพยากร และการเยียวยาหลังการระเบิดข้อมูลจะไม่มีผลสำคัญอีกต่อไป
- พุดง่าย ๆ คือฝ่ายบริหารไม่เข้าใจคุณค่าของการจัดการสารสนเทศ และแทบจะเป็นไปไม่ได้เลยที่จะเข้าใกล้ฝ่ายบริหารระดับสูงมากพอที่จะถ่ายทอดข้อความนี้

- มีไม่กี่คนที่ตระหนักถึงความเสี่ยงของความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลและมีโครงการริเริ่มในระดับท้องถิ่นและบางส่วน แต่ฝ่ายบริหารระดับสูงยังคงต้องการเชื่อมั่นในทรัพยากรฟรี (เพียงพอ) สำหรับ IIM การกำกับดูแลข้อมูล หรือแม้แต่การจัดการการเก็บรักษาขั้นพื้นฐาน ตัวอย่างเช่น เรามีระบบการจัดการเอกสารขององค์กรและมีทีม DevOps เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งรวมกันมีราคาแพงหูฉี่ ฝ่ายบริหารระดับสูงเชื่ออย่างผิดๆ ว่าเท่านี้เพียงพอแล้ว ต่ำกว่านี้คือ “มีได้ก็ดี”
- เรานุญาตให้เพิ่มพื้นที่เก็บข้อมูลใหม่และจะไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับงานเฉพาะ
- แม้ว่าความยุ่งเหยิงยังคงมีอยู่ แต่การจัดการความยุ่งเหยิงก็กลายเป็นสิ่งสำคัญในปีนี้ เรามุ่งเน้นที่การเพิ่มรายได้โดยสร้างรายได้จากข้อมูล ในขณะที่เดียวกันก็รักษาข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและรักษาชื่อเสียงของบริษัท

## คุณควรทำอะไรดี – ข้อเสนอแนะ (จากคณะผู้เชี่ยวชาญ CIP)

### 1. เริ่มต้นด้วยการให้ความสำคัญกับวงจรชีวิตของข้อมูล

มุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบเฉพาะในวงจรชีวิตของข้อมูล โดยขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจของคุณ ไม่ใช่ทุกองค์ประกอบที่สามารถเข้าใจตลอดวงจรชีวิต (ตั้งแต่การสร้างและการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล ไปจนถึงการจัดการบันทึกข้อมูลและการจัดการในท้ายที่สุด) ทุกองค์กรล้วนมีเรื่องราว ลำดับความสำคัญที่แตกต่างกันเล็กน้อย และตัวขับเคลื่อนด้านระเบียบข้อบังคับที่ควรพิจารณาที่แตกต่างกัน แต่องค์กรส่วนใหญ่จะทำได้ดีในวงจรชีวิตของข้อมูลบางส่วน ให้เริ่มต้นด้วยการให้ความสำคัญกับส่วนนั้นและขยายขีดความสามารถ

2. **คุณไม่สามารถควบคุมสิ่งที่คุณมองไม่เห็น** ในองค์กรของเรา ปัญหาเรื่องความยุ่งเหยิงไม่ได้เกี่ยวกับปริมาณและความหลากหลายของข้อมูลเท่านั้น ยังมีรากฐานสำคัญอีกอย่าง นั่นคือ “โวลต์เวสต์” เรามีคลังข้อมูลทั้งหมดเหล่านี้ และเราไม่รู้ด้วยซ้ำเกี่ยวกับอีกครึ่งหนึ่งที่เรามีอยู่ ในขณะที่ปริมาณและความหลากหลายเป็นปัจจัยสำคัญ ตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดคือ การมองเห็นได้ชัดเจนขึ้นว่าข้อมูลทั้งหมดอยู่ที่ใด วิธีจัดการข้อมูล ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้น และการควบคุมการชดเชยที่จำเป็นต้องมีสำหรับองค์กรของเรา ปัญหาไม่ได้อยู่ที่จำนวนคลังเก็บข้อมูลและระบบ แต่อยู่ที่ไม่รู้ว่ามีอะไรบ้าง

3. **เลือกจุดที่จะเริ่มต้น** ในองค์กรของคุณมีตัวขับเคลื่อนด้านระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ เช่น GDPR, PII หรือ CCPA หรือไม่มีโอกาสที่จะโดนปรับมหาศาลอันเนื่องมาจากข้อมูลที่ไม่มีการจัดการหรือไม่ นั่นคือสิ่งที่ฝ่ายบริหารให้ความสนใจจับหรือ หรือฝ่ายบริหารกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านชื่อเสียงมากกว่า ซึ่งทำให้การปรับว่าด้วยการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดกลายเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ ถ้าคุณทำอะไรได้มากมาย คุณจะจัดลำดับความสำคัญอย่างไร การจัดลำดับความสำคัญจะต้องขับเคลื่อนโดยธุรกิจและให้ฝ่ายธุรกิจเป็นผู้นำ เพราะถ้าคุณปล่อยให้ฝ่ายไอทีทำ พวกเขาจะเลือกปัญหาที่แก้ไขได้ง่ายและลงมือแก้ไขปัญหานั้น แต่นักธุรกิจควรจะมีมุมมองที่ต่างออกไปและพูดว่า “ปัญหานี้อาจยากจริงๆ และจะใช้เงินมากและใช้เวลานานกว่าจะสำเร็จ แต่เราต้องแก้ปัญหานั้นก่อน” ตัวอย่างเช่น:

- พิจารณาความจำเป็นเร่งด่วนที่สุดก่อนและสร้างคิวลำดับความสำคัญ
- พิจารณาประเด็นด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด/ระเบียบข้อบังคับ/กฎหมายเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญ
- พิจารณาการดำเนินงานเพื่อดูว่ามีปัญหาด้านสารสนเทศ (เช่น Outlook หรือการทำงานร่วมกัน) และมีร่วมกันทั่วทั้งองค์กรหรือไม่
- ถามทีมผู้บริหารโดยตรงว่าพวกเขาเห็นจุดอ่อนทางธุรกิจอะไร เป็นไปได้มากกว่าจุดอ่อนทางธุรกิจของพวกเขาจะแตกต่างจากที่เห็นจากการดำเนินงาน

### 4. มีส่วนร่วมในธุรกิจในการแก้ปัญหาเรื่องความยุ่งเหยิง

เราขออธิบายประโยชน์ของการปล่อยให้ฝ่ายไอทีทำงานในสิ่งที่ “เหมาะสม” ได้อย่างไร หากแผนไอทีขยายขอบเขตการใช้งานฮาร์ดแวร์ VPN ใหม่หรือค้นหาวิธีสนับสนุนผู้ใช้ระยะไกลอย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะต้องใช้แบนด์วิดท์เท่าใดจึงจะช่วยให้ทีมจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องถามตัวเองว่างานในส่วนการจัดการสารสนเทศสามารถถ่ายโอนจากทีมไอทีไปให้ทีมธุรกิจจัดการได้มากน้อยเพียงใด หากทีมธุรกิจมีวุฒิภาวะเพียงพอ ก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองได้โดยยอมรับแนวคิดของ “นักพัฒนาที่เป็นบุคคลทั่วไป” ผู้ใช้ทางธุรกิจสามารถขอรับการศึกษาศึกษาและฝึกอบรมในการใช้สภาพแวดล้อมการพัฒนาที่ไม่ต้องเขียนโค้ดเพื่อปรับปรุงเวิร์กโฟลว์และทำให้บางกระบวนการเป็นไปโดยอัตโนมัติได้หรือไม่ ใช้งานฝ่ายไอทีให้สนับสนุนความสามารถของทีมธุรกิจในการ “เรียนรู้ด้วยตนเอง” เพื่อผลประโยชน์ครั้งยิ่งใหญ่ และสำหรับทีมธุรกิจ ความพยายามระยะสั้นในการมุ่งเน้นที่งานที่ “ไม่ใช่งานหลัก” เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการสารสนเทศจะก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว

# ข้อค้นพบ 3 – องค์กรจำเป็นต้องเพิ่ม การลงทุนในสมรรถนะ IIM ที่สำคัญ



# ข้อค้นพบ 3 – องค์กรจำเป็นต้องเพิ่มการลงทุนในสมรรถนะ IIM ที่สำคัญ

เพิ่มการลงทุนในสมรรถนะ IIM ที่สำคัญ – 1  
ยกระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์และความตระหนักถึง IIM

คุณจะให้องค์กรของคุณที่คะแนนเมื่อพูดถึงสมรรถนะ IIM ในวงกว้างเหล่านี้ (สเกล 4.0, A = 4)	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน
สร้าง บันทึก และแบ่งปันข้อมูล (เช่น การบันทึกหลายช่อง การทำงานร่วมกัน การโอนย้ายและการรวบรวมเนื้อหา การจัดการความรู้)	C-	184
การแปลงกระบวนการที่ต้องอาศัยข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล (เช่น การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการหุ่นยนต์อัตโนมัติ การจัดการรายการ)	C-	179
การแยกข่าวกรองจากสารสนเทศ (เช่น การบันทึกและจัดการข้อมูลอภิพันธุ การรู้จำ/การดึงข้อมูล/การกำหนดมาตรฐานของข้อมูล การวิเคราะห์/การเรียนรู้ของเครื่อง/AI การค้นหา)	D+	149
การใช้ระบบอัตโนมัติในการกำกับดูแลและการปฏิบัติตามข้อกำหนด (เช่น ความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูล การจัดการบันทึกข้อมูล การค้นหาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การอนุรักษ์สารสนเทศดิจิทัล)	C-	172

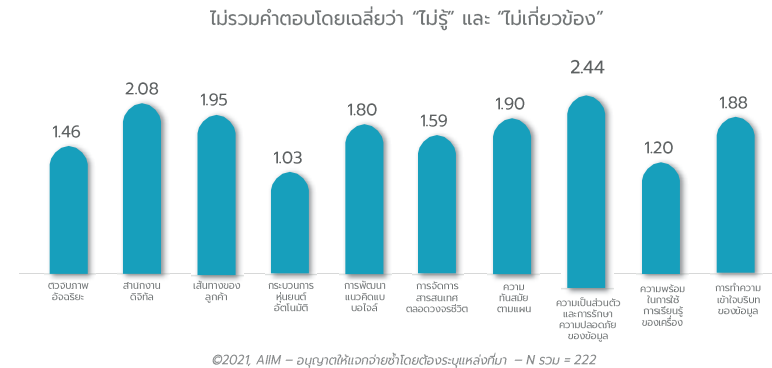
©2021, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายซ้ำโดยต้องระบุแหล่งที่มา – N รวม = 222

อย่างที่คาดไว้ การประเมินความสมบูรณ์ทั้งสี่สมรรถนะหลักของ IIM ที่ละเอียดจะสะท้อนถึงการประเมินประสิทธิภาพในการต่อสู้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูลโดยรวม โดยพื้นฐานมีคะแนนอยู่ที่ C-ลบ ความแตกต่างของการให้คะแนนสามารถคาดเดาได้ และในหลายๆ ด้านสะท้อนถึงวิวัฒนาการของ “พื้นที่” IIM ภายในชุมชน AIIM ซึ่งมีระดับคะแนนสูงสุดในการสร้างและบันทึกข้อมูล ตามด้วยกระบวนการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัลและการใช้ระบบอัตโนมัติในการกำกับดูแล

และจากนั้นเกิดช่องว่างเล็กน้อย ก่อนมาถึงขอบเขตบางส่วนของเทคโนโลยี IIM ที่มีศูนย์กลางอยู่ที่การวิเคราะห์ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง

## เพิ่มการลงทุนในสมรรถนะ IIM ที่สำคัญ – 2 ระดับคะแนนเรื่องสมรรถนะมากกว่า “C” ในสองด้านเท่านั้น

คุณจะให้คะแนนเรื่องสมรรถนะขององค์กรของคุณในแต่ละด้านต่อไปนี้ที่คะแนน (สเกล 4.0, A = 4)



เมื่อเจาะลึกอีกนิด ระดับคะแนนที่องค์กรให้กับความสมบูรณ์ขององค์ประกอบพื้นฐานบางด้านที่เป็นรากฐานของสมรรถนะทั้งสี่นั้น จะช่วยเสริมคะแนนโดยรวม และตอกย้ำการจัดลำดับความสำคัญขององค์กรบางส่วนในวงกว้างขึ้นนอกเหนือจากการจัดการสารสนเทศ องค์กรมีความมั่นใจในวิธีจัดการความเป็นส่วนตัวและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมากที่สุด (2.44) ซึ่งน่าจะสะท้อนถึงข้อกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรในวงกว้าง ซึ่งเป็นไปตามการปฏิบัติตามข้อกำหนด เช่น GDPR และการละเมิดข้อมูลอีกหนึ่งเหตุผลสำคัญคือ การโดนปรับที่เชื่อมโยงกับความล้มเหลวและความเสี่ยงทางการเงินและด้านชื่อเสียงอื่นๆ อันเกี่ยวข้องกับการละเมิด InfoSec ที่ส่งผลกระทบต่อผลดำเนินการ

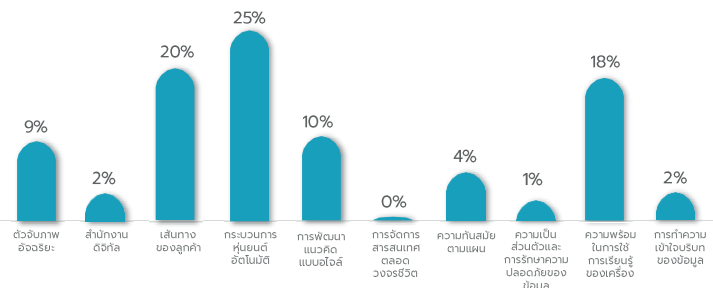
บางทีอาจสะท้อนถึงการให้ความใส่ใจกับข้อกำหนดในการทำงานทางไกล เนื่องจากโควิด ความสมบูรณ์ของสำนักงานดิจิทัลมาเป็นอันดับสองโดยมีคะแนนอยู่ที่ 2.08 อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มว่าหลายองค์กรได้ปรับใช้โซลูชันการทำงานทางไกลโดยไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงปัญหาด้านการกำกับดูแลข้อมูลในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการปรับใช้เฉพาะกิจและรวดเร็ว

คะแนนความสมบูรณ์อันดับล่างสะท้อนถึงขอบเขตของอุตสาหกรรม IIM ระยะเวลาต่อไป ซึ่งเป็นชุดรากฐานที่สำคัญต่อการจัดการสารสนเทศ ในขั้นต่อไป ได้แก่ ตัวจับภาพอัจฉริยะ (1.46) การเรียนรู้ด้วยเครื่อง (1.20) และกระบวนการหุ่นยนต์อัตโนมัติ (1.08) เทคโนโลยีเหล่านี้คือ กุญแจสำคัญในการเอาชนะอคติในการจัดการ “ด้วยมือ” ซึ่งเป็น หัวใจสำคัญของปัญหาเรื่องความยุ่งเหยิงที่องค์กรกำลังประสบอยู่

การพิจารณาเปอร์เซ็นต์ที่ตอบว่า “ไม่รู้” หรือ “ไม่เกี่ยวข้อง” เมื่อถูกขอให้ให้คะแนนเรื่องสมรรถนะแต่ละรายการ จะเพิ่มบริบทให้แก่ อันดับความสมบูรณ์ คำตอบเหล่านี้ไม่นับรวมอยู่ในระดับคะแนนโดยรวม แต่เปอร์เซ็นต์ที่ตอบว่า “ไม่รู้” หรือ “ไม่เกี่ยวข้อง” นั้นจะเปิดเผยในแง่ ความสมบูรณ์ของสมรรถนะ ผู้ตอบแบบสำรวจเหล่านี้ไม่สนใจสมรรถนะ เหล่านี้ด้วยซ้ำ

### เพิ่มการลงทุนในสมรรถนะ IIM ที่สำคัญ – 3 สมรรถนะหลักๆ อย่าง RPA, ML และเส้นทางของลูกค้า ไม่ได้มีความสำคัญสำหรับบางคน

คุณจะให้คะแนนเรื่องสมรรถนะขององค์กรของคุณในแต่ละด้านต่อไปนี้ที่คะแนน เปอร์เซ็นต์ที่ตอบว่า “ไม่เกี่ยวข้อง” หรือ “ไม่รู้” กับคำถามการให้คะแนน



©2021 AIIM – อนุญาตให้เผยแพร่ซ้ำโดยต้องระบุแหล่งที่มา – N รวม = 222

สำหรับ 25% ขององค์กร RPA นั้นไม่มีความสำคัญเพียงพอที่จะได้รับ คะแนนหรือความคิดเห็น ดังนั้น ระดับความสมบูรณ์ที่แท้จริงจึงลดลง อันเนื่องมาจากความตระหนักในเทคโนโลยีนี้ในระยะเริ่มต้น เช่นเดียวกับการเรียนรู้ของเครื่อง มีผู้เข้าร่วม 18% ที่ไม่มีประสบการณ์หรือความตระหนักเพียงพอที่จะเสนอความคิดเห็น

เทคโนโลยีเหล่านี้ยังคงอยู่ในช่วงการยอมรับระยะเริ่มต้น และในขณะที่มีแนวโน้มว่าจะมีกลุ่มผู้ล่าสมัย พวกเขายังไม่ถึงจุดที่มีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย

ในทางเดียวกัน คะแนนที่ค่อนข้างสูงสำหรับเส้นทางของลูกค้า (1.95) นั้นมีแนวโน้มในแง่บวกมากเกินไป เนื่องจาก 20% ขององค์กรไม่ให้ความสำคัญกับรากฐานนี้ นี่เป็นสิ่งสำคัญเพราะบ่อยครั้งที่การแก้ปัญหาเบื้องต้นในการทำความเข้าใจช่องว่างที่มีอยู่ในกลยุทธ์ด้านสารสนเทศที่เกิดจากคลังข้อมูลที่ไม่สอดคล้องและไม่เชื่อมโยงกันอย่างแท้จริง การทราบว่า มีที่องค์กรที่ขยายแนวคิดของการแก้ปัญหาเส้นทางของลูกค้าภายในและการแก้ปัญหาประสิทธิภาพของพนักงานกับกระบวนการและความสามารถในการจัดการสารสนเทศ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

### มุมมองในชีวิตจริง (จากผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจ)

- บริษัทมีแนวโน้มที่จะลงทุนในโซลูชันที่เชื่อมโยงโดยตรงกับกระแสรายได้ โดยไม่ต้องพิจารณาวิธีที่เราลงทุนในบทบาทสนับสนุนอย่างชาญฉลาดมากขึ้นเพื่อพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้าต่อไป
- เราพึ่งพาการแชร์ไฟล์มากเกินไป และขาดข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยยกระดับความสามารถในการแชร์และค้นหาเนื้อหา
- การบันทึกเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในยุคมืด สแกน สแกน การจัดทำดัชนีโดยมนุษย์ ผู้คนมองว่าเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเสมือนกระดาษ
- ในช่วงสองปีที่ผ่านมา ความตระหนักและการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมการทำกับดักข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและการดำเนินโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านไอที
- AI/ML เปรียบเหมือนวัยรุ่นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั่วไป เราจะติดตามและรอการเติบโตอย่างใกล้ชิด
- เราคิดว่าการจัดการสารสนเทศเป็นศูนย์รวมอันตรายและความเสียหาย แทนที่จะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและข้อกำหนดเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

- ❑ ทีมธุรกิจจัดทำกลยุทธ์และก้าวไปข้างหน้าโดยไม่ต้องควบรวมการจัดการสารสนเทศจนกว่าจะถูกกดดันให้ดำเนินการ หรือถูกบังคับ โดยระเบียบข้อบังคับหรือการตรวจสอบ
- ❑ เรามีคลังข้อมูลมากเกินไป ผู้คนไม่พูดคุยกันหรือรู้ว่าอีกฝ่ายกำลังทำอะไร และเราขาดเจตจำนงทางการเมืองในการปรับปรุงอย่างแท้จริง
- ❑ การจัดการสารสนเทศส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกักลยุทธ์ทางธุรกิจ เราทำในสิ่งที่เราต้องทำเพื่อปฏิบัติตาม แต่ไม่มากไปกว่านั้น
- ❑ กลยุทธ์ทางธุรกิจไม่ได้มีลักษณะแบบรวมศูนย์ เราไม่รู้ว่าใครตั้งใจที่จะพัฒนาไปสู่อะไร ไม่มีแผนกลยุทธ์ไหนที่แสดงให้เห็นว่าจะบรรลุผลลัพธ์ใดจากการรวบรวมกลยุทธ์ และการพึ่งพากันแบบใดที่มีส่วนสำคัญสู่ความสำเร็จของกลยุทธ์ (หรือการที่กลยุทธ์หนึ่งอาจขัดขวางการดำเนินการของอีกกลยุทธ์หนึ่ง)
- ❑ การรวบรวมและการจัดการสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นแบบกระจายศูนย์ แนวทางปฏิบัติดั้งเดิมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของ “การเป็นเจ้าของ” ข้อมูลโดยหน่วยงานย่อยภายในองค์กรจะขัดขวางความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการจัดการคุณภาพและความสมบูรณ์ของข้อมูล

## คุณควรทำอย่างไรดี – ข้อเสนอแนะ (จากคณะผู้เชี่ยวชาญ CIP)

1. **อย่าถูกดูดเข้าไปในวงจรโฆษณา AI และการเรียนรู้ของเครื่อง** ไม่ใช้ยาครอบจักรวาล พวกมันไม่สามารถแก้ไขทุกปัญหาทางธุรกิจได้ คุณต้องพิจารณาใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำการทดสอบความเป็นไปได้ หรือก็คือทำทุกอย่างเพื่อพิสูจน์กับตัวเองว่าคุณค่าที่จะทำและสร้างคุณค่าได้ เพราะไม่อย่างนั้น ก็จะกลายเป็นเพียงไอเดียประดับอีกอัน และคุณจะไปไม่ได้ไกลกว่าเดิมก่อนที่คุณจะรู้ตัวว่าดำเนินการและประสบความสำเร็จในการจัดทำโครงการ AI แบบลุ่มๆ ที่ให้ผลประโยชน์ที่ยั่งยืนเล็กๆ น้อยๆ
2. **เริ่มต้นจากการจินตนาการถึงสิ่งที่เป็นไปได้ แล้วพิจารณาเทคโนโลยี IIM** นักธุรกิจต้องทุ่มเทให้กับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีที่เพียงพอในการจินตนาการถึงสิ่งที่จะเป็นไปได้ และเมื่อพวกเขาจินตนาการถึงสิ่งที่เป็นไปได้จากมุมมองทางธุรกิจแล้ว ก็ให้พิจารณาเทคโนโลยี เทคโนโลยีนี้เหมาะสมกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่เราจินตนาการไว้อย่างไร นำเสียดายที่บางสิ่งมักจะวิวัฒนาการกลับหลัง ใครสักคนจะเข้ามาพร้อมกับรถบรรทุกที่เต็มไปด้วยซอฟต์แวร์ และพูดว่า “ลุย!”
3. **การใช้ประโยชน์จากโครงการริเริ่ม IIM เกี่ยวกับการลงทุนที่มีอยู่** แทนที่จะซื้อแอปพลิเคชันใหม่ทั้งหมด ให้พูดคุยกับฝ่ายไอทีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่องค์กรมีอยู่แล้วซึ่งสามารถนำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นหรือยกระดับด้วยความสามารถของ IIM เสนอ “บริการให้คำปรึกษา” แก่ทีมงานเพื่อปูรากฐานและสมานไมตรี เมื่อมีทีมหนึ่งเข้าร่วมแล้ว ให้เล่าเรื่องความสำเร็จและใช้การเล่าสู่กันฟังเพื่อถึงความสนใจมาที่องค์กรเกี่ยวกับ IIM

**4. สร้างความสำเร็จเล็กๆ ที่ขอบเขตพื้นที่ IIM** เราพบว่าเราไม่สามารถพิสูจน์จำนวนพนักงานที่มีมากในบันทึกข้อมูลได้ ดังนั้น เราจึงเริ่มใช้ระบบอัตโนมัติในกระบวนการภายในจำนวนมากที่เชื่อมโยงกับบันทึกข้อมูล ตัวอย่างเช่น ขณะนี้เรามีกระบวนการอัตโนมัติทั้งหมดสำหรับการดูแลพนักงานใหม่และการลาออกของพนักงาน เรากำลังนำแนวคิดการจัดการวงจรชีวิตมาปรับใช้กับคลังเก็บอีเมลของเราเพื่อพิจารณาว่าเราสามารถจัดการด้วยวิธีอัตโนมัติได้หรือไม่ เราพบว่าการบูรณาการเล็กๆ น้อยๆ นี้ก่อให้เกิดเป็นเรื่องราวความสำเร็จของ IIM ซึ่งเราสามารถนำมาเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างโอกาสในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม

**5. พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส** ก่อนการแพร่ระบาดของโรค ฝ่ายบริหารระดับสูงให้ความสนใจกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับว่าด้วยความเป็นส่วนตัวมากกว่าการทำกับดูแลข้อมูล และแล้วโควิดก็เกิดขึ้น ฝ่ายบริหารระดับสูงและทุกคน! ตระหนักดีว่าเมื่อคุณทำงานจากที่บ้าน คุณไม่สามารถเกาะประตูข้างคุณเพื่อขอข้อมูลได้ คุณไม่สามารถเข้าถึงเอกสารของคุณในตู้เก็บเอกสารได้ การแพร่ระบาดของโรคทำให้ต้องกุมเกาะเพื่อยกระดับการทำกับดูแลบันทึกข้อมูลและสารสนเทศทั่วทุกส่วน ที่ระดับฝ่ายบริหารระดับสูง การแพร่ระบาดของโรคได้ผลักดันให้มีการทำกับดูแลบันทึกข้อมูลและสารสนเทศ และยังผลักดันให้ใช้เทคโนโลยีที่ขอบเขต IIM ตัวอย่างเช่น เราพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่กลับละเลยในด้านอื่นๆ เช่น การจัดการความรู้ สิ่งนี้เปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งหมด และบังคับให้ผู้คนต้องให้ความสนใจกับวิธีจัดระเบียบและจัดการสารสนเทศไม่เว้นแต่ละวัน เมื่อโควิดระบาดและเราต้องกลับบ้าน เรายังคงต้องใช้ลายเซ็นจริงในสัญญาทั้งหมดของเรา เราจึงต้องเปิดตัวบริการลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (eSignature) ภายใน 30 วันทั่วโลก โดยปกติ จะใช้เวลามากกว่าหนึ่งปี

**6. ข้อมูลในอดีตที่เป็น “มรดกตกทอด” จะไม่มีวันหายไปเอง** ทุกคนชอบที่จะอธิบายลักษณะบางอย่างว่าเป็น “มรดกตกทอด” โดยสันนิษฐานว่าเราสามารถเดินหน้าต่อไปได้ แต่ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร ตัวอย่างเช่น ตามพันธกรณีว่าด้วยระเบียบข้อบังคับที่แตกต่างกัน บันทึกข้อมูลในอดีตบางรายการจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้เป็นเวลา 50 ปี แม้ว่าระบบเก่าจะถูกยกเลิกการใช้งานแล้ว แต่ก็ยังต้องบำรุงรักษาข้อมูลนั้นไว้ในทางใดทางหนึ่งที่สามารถกู้คืนและอ่านได้ คุณไม่อาจสรุปได้ว่าข้อมูลในอดีตเป็นข้อมูลที่ตายแล้ว สิ่งหนึ่งที่เราค้นพบคือ มีข้อมูลจำนวนมากที่ดูเก่าแก่และดูเหมือนจะไม่มีคุณค่าใดๆ แต่ที่จริงแล้วกลับมีคุณค่าทางธุรกิจเมื่อเราเข้าใจสิ่งที่เรามี





# ข้อค้นพบ 4 – เจิน ความมุ่งมั่น และวัฒนธรรม ไม่ใช่แค่เทคโนโลยีเท่านั้น ทั้งหมดล้วนเป็นกุญแจ สู่การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่แท้จริง

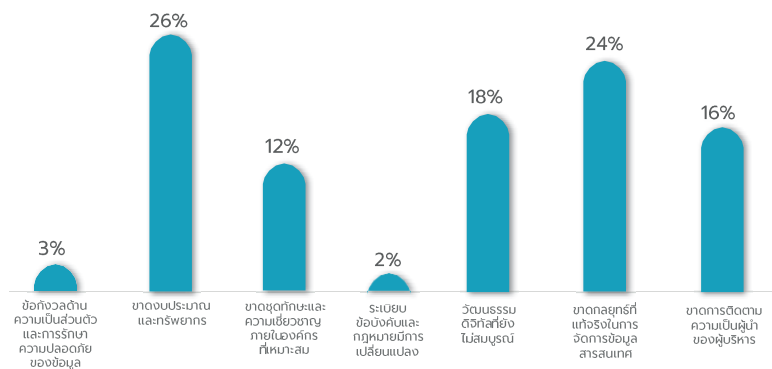


## ข้อค้นพบ 4 – เงิน ความมุ่งมั่น และวัฒนธรรม ไม่ใช่แค่เทคโนโลยีเท่านั้น ทั้งหมดล้วนเป็นกุญแจสู่การแปลงข้อมูล ในรูปแบบดิจิทัลที่แท้จริง

เงิน ความมุ่งมั่น และวัฒนธรรมล้วนเป็นกุญแจสู่การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่แท้จริง

การก้าวไปไกลกว่าการเป็น “ธุรกิจที่เป็นปกติ” ยังคงเป็นความท้าทาย

ข้อใดต่อไปนี้เป็นอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดของคุณในการกลายเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง



©2021, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายซ้ำโดยต้องระบุแหล่งที่มา - N สวม = 222

AIIM มีการพูดถึงสามปัจจัยหลัก ได้แก่ “บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี” มานานแล้ว ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของความคิดริเริ่มในการจัดการสารสนเทศใดๆ หากตกอยู่ในสถานการณ์ที่ลำบาก องค์กรส่วนใหญ่จะยืนยันว่าควรให้ความสนใจกับแต่ละองค์ประกอบเหล่านี้ในสัดส่วน 80%/15%/5% (บุคลากร/กระบวนการ/เทคโนโลยี) แต่ต้องสารภาพว่าความเป็นจริงนั้นมีสัดส่วน 5%/15%/80% มากกว่า ในขณะที่องค์กรต่างๆ ครุ่นคิดเกี่ยวกับความฝืนในการเปลี่ยนแปลงในวงกว้าง ความท้าทายในการทำให้ฝืนเป็นจริงนั้นเกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีหรือกับ “อย่างอื่น” หรือไม่

อุปสรรคอันดับต้นๆ ที่องค์กรต้องเผชิญคือเรื่องเงิน “ขาดงบประมาณและกลยุทธ์” (26%) ตามมาด้วย “ขาดบุคลากรที่แท้จริงในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ” (24%) และ “วัฒนธรรมที่ยังไม่สมบูรณ์” (18%)

## AIIM จับคู่ขั้นตอนสำคัญเหล่านี้ในกระบวนการดำเนินการจัดการสารสนเทศ:

- การพัฒนากลยุทธ์การจัดการสารสนเทศ
- การจัดทำแผนผลทางธุรกิจเพื่อการจัดการสารสนเทศ
- การระบุและจัดลำดับความสำคัญของข้อกำหนดทางธุรกิจสำหรับโซลูชัน
- การออกแบบและใช้งานระบบ
- การมีส่วนร่วมในการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าระบบจะเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสำรวจเชื่อว่าการมีพื้นฐานที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งหมายถึงข้อกำหนดทางธุรกิจที่ชัดเจน สอดคล้อง และมีลำดับความสำคัญ ก่อนที่คุณจะเริ่มพูดคุยกับผู้ขายและซื้อเทคโนโลยีใดๆ (30%) แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในสายตาของผู้มากประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ IIM คือ การดำเนินการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง (32%) ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะเป็นปัจจัยที่ถูกมองข้ามมากที่สุดในการดำเนินการ

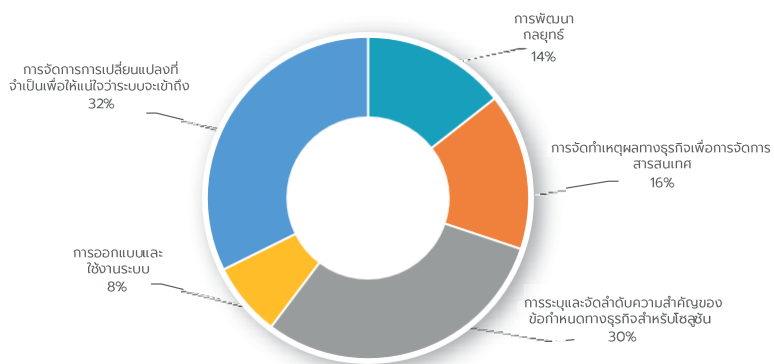
### จากคู่มือการศึกษา AIIM CIP:

โดยไม่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ไม่ว่าจะผ่านทางเทคโนโลยี วัฒนธรรม ขั้นตอน ตามบทบาท หรืออื่นใด อันดับแรกต้องตัดสินใจว่าองค์กรพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงอาจกำลังมาถึง ไม่ว่าจะต้อนรับหรือไม่ก็ตาม การพิจารณาความพร้อมเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของโครงการการจัดการสารสนเทศของคุณ การเปลี่ยนแปลงองค์กรจะมีลักษณะคุณภาพผู้คน อยู่เสมอเพราะมักเชื่อมโยงกับความมั่นคงในงาน บางองค์กรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์อย่างเสรี บริษัทอื่นๆ รักษาความลับเป็นอย่างมากและรู้สึกว่าเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารระดับอาวุโสเท่านั้น ผู้ปฏิบัติงานควรเปิดเผยและซื่อสัตย์กับพนักงานเกี่ยวกับเรื่องการเปลี่ยนแปลงเท่าที่จะทำได้ โดยทั่วไปแล้ว ผู้คนจะยอมรับกระบวนการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้นหากมีข้อมูลที่ชัดเจน

### มีพื้นฐานที่ถูกต้อง

#### มุ่งเน้นกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงและข้อกำหนดที่ชัดเจน

ข้อใดต่อไปนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับโครงการการจัดการสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จในองค์กรของคุณ



©2021, AIIM – อนุญาตให้แจกจ่ายซ้ำโดยต้องระบุแหล่งที่มา – N รวม = 222

### มุมมองในชีวิตจริง (จากผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจ)

- ❑ ผู้บริหารระดับอาวุโสดูเหมือนไม่สนใจการจัดการสารสนเทศและส่วนใหญ่ จะไม่สนใจวาระการจัดการสารสนเทศใดๆ
- ❑ เราประสบปัญหาเรื่องการขาดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ โควิดบังคับให้ผู้ใช้ทำงานในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นเรื่องยากอยู่ดี ผู้ใช้บางคนมีปัญหากับการบันทึกข้อมูลลงในระบบ
- ❑ ผู้คนที่กล่าวว่า “เราทำแบบนี้มาตลอด” เป็นคนที่ไม่มองการณ์ไกลและดูรังความก้าวหน้า การเปิดใจกว้างเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าเรากำลังก้าวไปข้างหน้า และเราต้องลุกขึ้นสู้ ไม่ใช่ถอยหนี
- ❑ เรายังคงมีคลังข้อมูลบางส่วน และโดยทั่วไป มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและการรักษาความปลอดภัย
- ❑ แต่ละแผนกกำลังทำหน้าที่ของตนเอง โดยสร้างสำเนาเนื้อหาหลายฉบับและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกันของแต่ละแผนกเกี่ยวกับวิธีและข้อมูลที่ได้รับการบันทึก
- ❑ ความสามารถทางเทคโนโลยีมาก = ดี การกำกับดูแลความเสี่ยง/การปฏิบัติตามข้อกำหนด = ดี การกำกับดูแลที่ไม่สมประกอบ = ไม่ดี

## คุณควรทำอะไรดี – ข้อเสนอแนะ (จากคณะผู้เชี่ยวชาญ CIP)

- 1. ตระหนักว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลงไม่ได้มีเพื่อพนักงานด้านหน้าเท่านั้น** คุณอาจมีแนวคิดที่ยอดเยียมเกี่ยวกับสิ่งที่คุณอยากดำเนินการกับข้อมูล แต่คุณต้องสามารถให้ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับสิ่งที่คุณวางแผนอยู่แก่ทุกคน คุณต้องสามารถอธิบายให้พนักงานด้านหน้าคนนั้นทราบว่าเขาจะได้รับอะไรตอบแทน และยังคงอธิบายให้ฝ่ายบริหารระดับสูงทราบว่าเขาจะได้รับอะไรตอบแทน
- 2. จัดตั้งหน่วยการจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะ** กำหนดสำนักงานการจัดการโครงการ (PMO) สำหรับการโอนย้ายและอัปเดตเพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาได้รับการถ่ายโอนและพร้อมใช้งานตามข้อกำหนดของลูกค้าแล้ว PMO นี้ควรตอบสนองกับลูกค้าพัฒนาข้อกำหนดทางธุรกิจและเกณฑ์ความสำเร็จ และดูแลกระบวนการจากความคิดเห็นจากลูกค้าอย่างครบถ้วน
- 3. มีความชัดเจนว่า “ทำไม” และ “อย่างไร”** ให้ความรู้แก่บุคคลที่อาจรู้สึกเครียดว่าเหตุใดจึงต้องเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อใช้ระบบอัตโนมัติ สิ่งสำคัญคือ ทุกคนต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการที่บริการจัดการสารสนเทศจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานโดยทำจัดงานที่น่าเบื่อหน่ายเพื่อให้ได้รับการสนับสนุน แต่อย่าหยุดเพียงแค่นั้น เมื่อคุณระบุสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ให้ระบุอย่างชัดเจนว่าจะพัฒนาอย่างไรและเมื่อใด
- 4. มีความชัดเจนเกี่ยวกับการสนับสนุนที่คุณต้องการจากฝ่ายบริหารระดับสูง** แนะนำความคิดริเริ่มทั่วทั้งองค์กรแก่ผู้บริหารระดับอาวุโส ก่อนที่จะลงมือในการดำเนินการทุกเมื่อ ให้นับถอยหลังกิจกรรมตามที่คาดหวังไว้ เพื่อไม่ให้เกิดความประหลาดใจ ระบุอย่างชัดเจนว่า “นี่คือสิ่งที่เราต้องการจากคุณ” อย่าที่กักกว่าพวกเขาจะรู้ว่าคุณคาดหวังให้พวกเขาทำอะไร
- 5. ลงทุนใน “การบอกเล่าเรื่องราว” และกลไกในการเล่าเรื่องราวเหล่านั้น** มีหลายอย่างที่อยากจะพูดเกี่ยวกับเหตุผลทางเทคนิคว่าทำไมจึงมีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะหรือทำไมจึงมีการใช้ระบบใหม่ แต่คงบรรยายได้ไม่หมด ลองคิดเหมือนนักการตลาด ทำการตลาดอย่างแข็งขันในสิ่งที่你做 เราไม่ได้เปิดตัวแคมเปญรณรงค์เรื่องการตระหนักรู้เกี่ยวกับการทำกับดูลแลบันที่กข้อมูลและสารสนเทศจนกระทั่งเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา เมื่อมองย้อนกลับไป ฉันอยากทำอย่างนั้นให้เร็วกว่านี้ และเมื่อโอกาสมาถึง ฉันจึงพุ่งชนสักตั้ง และตอนนี้ เราดำเนินโครงการนั้นเป็นปีที่สามแล้ว วิเศษมากที่มีหลายคนให้ความสนใจ ฉันหวังว่าฉันน่าจะทำให้เร็วกว่านี้
- 6. จัดการการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่ใช่ปล่อยโครมทีเดียว** อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงแต่เนิ่นๆ เปิดโอกาสในการฝึกอบรม และให้เวลาในการติชม แนะนำการเปลี่ยนแปลงทีละน้อยและครอบคลุมผู้ใช้ทางธุรกิจที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง แบ่งปัญหาออกเป็นขั้นตอน/ส่วน และจัดเรียงแต่ละส่วนให้สอดคล้องกับความเข้าใจในเทคโนโลยีอย่างต้องแท้

# ความคิดรวบยอด – การสร้างกลยุทธ์ IIM



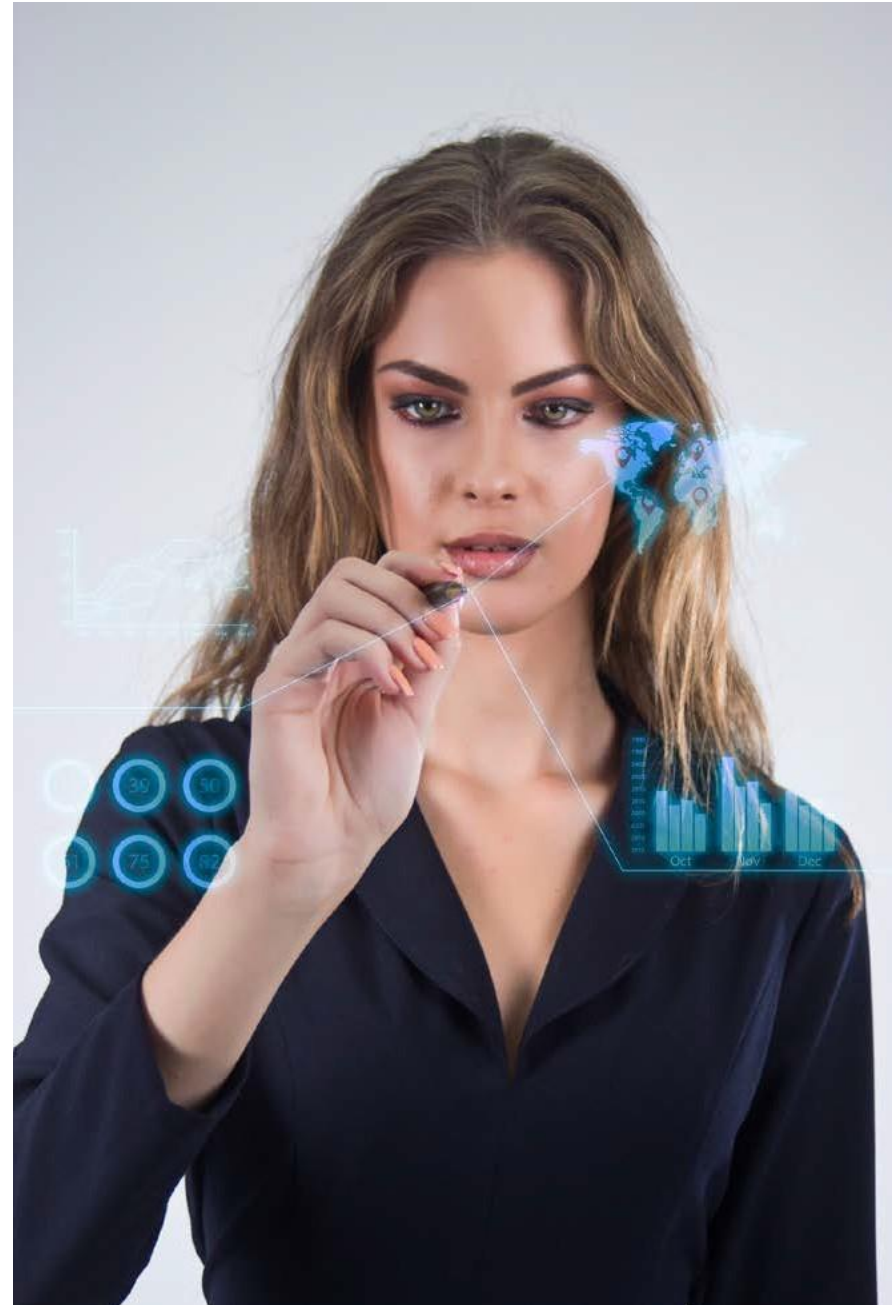
## ความคิดรวบยอด – การสร้างกลยุทธ์ IIM

การพัฒนาแผนกลยุทธ์โครงการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างกลยุทธ์ IIM โดยรวม แผนกลยุทธ์โครงการแต่ละแผนต้องมียุทธวิธีเพียงพอที่จะบรรลุผลได้ เชื่อมโยงกับเป้าหมายทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ และควรรวมเข้ากับแต่ละโครงการ

**คณะผู้เชี่ยวชาญ CIP** มีประสบการณ์ในการทำงานที่ซับซ้อนนี้มานานหลายสิบปี ในครั้งสุดท้ายนี้ เราขอเสนอแนะให้พวกเขาทราบว่า “ตอนนี้ฉันรู้อะไรแล้วบ้างที่ฉันหวังว่าจะได้รู้ในตอนนั้น”

### นี่คือข้อเสนอแนะของพวกเขา

- 1. เข้าใจว่าเราอยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ** คำแนะนำที่สำคัญที่สุดที่ฉันจะมอบให้คือ การตระหนักว่าสิ่งที่เรากำลังดำเนินการก่อความยากลำบาก และจะไม่มีวันประสบความสำเร็จ หากไม่มีการพิจารณาแผนการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบคอบ สิ่งที่เราทำใน IIM ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรและวิธีการทำงาน เป็นเทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผันที่สุดที่คุณสามารถนำมาใช้ในองค์กร
- 2. คิดอย่างมีกลยุทธ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว** โรงเรียนธุรกิจฮาร์วาร์ดบัญญัติสำนวนคำคมไว้ว่า “สิ่งเดียวที่แน่นอนที่สุดคือการเปลี่ยนแปลง” แต่ความจริงก็คือ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนั้นเป็นลำดับความสำคัญที่เร็วกว่าในระบบคลาวด์และมากกว่าเซิร์ฟเวอร์ในองค์กร คนเราจะตามให้ทันได้อย่างไร คุณไม่สามารถหยุดทำกิจกรรมประจำวันในขณะที่คิดหาหนทาง เรามักจะอยากฝ่าฟันสิ่งต่างๆ ด้วยความเร็วสูง แต่คุณอาจต้องพักหายใจสักห้าวินาทีเพื่อชำระล้างเล็กน้อย ก่อนที่คุณจะพยายามเดินหน้าต่อไปอย่างเต็มกำลัง
- 3. จงล้มเหลวให้เร็ว แต่ลุกให้ไว** คุณจะสนับสนุนองค์กร หน่วยธุรกิจทั้งหมด ทีม IM หรือกลุ่มไอทีให้มีความ “คล่องตัว” มากขึ้นได้อย่างไร คำตอบคือ ยอมรับความล้มเหลว จัดการแก้ไข และเดินหน้าต่อไปอย่างรวดเร็ว โดยไม่มีการกล่าวโทษกัน หากผู้นำหรือกลยุทธ์หรือวิธีแก้ปัญหาล้มเหลว ให้ยอมรับชะ สับเปลี่ยนคนหรือแผนที่ใช้การไม่ได้ แล้วเดินหน้าต่อไปอย่างรวดเร็ว ขอกการให้อภัยมากกว่าการอนุญาต



4. **ดึงจุดผู้ใช้ด้วย “สภาพแวดล้อมการทำงาน”** เราเริ่มใช้โปรแกรมที่ชื่อว่า 30-60-90 เมื่อมีพนักงานใหม่เข้าร่วมองค์กร เราจะจัดประชุมใน 30 วัน 60 วัน และ 90 วัน โดยเราจะมุ่งเน้นที่วิธีใช้ระบบสารสนเทศของเรา วิธีจัดเก็บข้อมูล และจุดอ่อนทางธุรกิจที่พวกเขากำลังประสบ เราจัดประชุมทุกครั้ง ไม่ว่าพวกเขาจะเป็นเด็กจบใหม่หรือมาจากการว่าจ้างในระบบเปิด เราแสดงให้เห็นว่าเรายินดีรับฟังสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและทำในสิ่งที่เราสามารถทำได้เพื่อมอบสิ่งที่พวกเขาต้องการ
5. **ฝึกฝนและขัดเกลาเทคนิคการพูดให้โดนใจฝ่ายบริหารระดับสูงแบบสั้นกระชับ** บริษัทของเราอยู่รอดมานานเกือบ 70 ปีโดยไม่มีโครงการจัดการบันทึกข้อมูลอย่างเป็นทางการ แต่จู่ๆ คณะกรรมการบริษัทก็สั่งให้เราดำเนินโครงการแบบทันทีทันใด วันหนึ่ง ฉันกลับขึ้นลิฟต์พร้อมกับประธานของเรา และพูดคุยกันว่า “คุณเป็นใคร คุณมาทำอะไรที่นี่” ฉันจึงต้องบอกว่าฉันเป็นใครและมาทำอะไร รวมถึงพยายามโน้มน้าวให้เขาตื่นตัวกับการจัดการบันทึกข้อมูล ฉันใช้ประโยชน์จากความจริงที่ว่าเขาเป็นนักสะสมงานศิลปะตัวยง เมื่อใดก็ตามที่เห็นเขา ฉันจะชี้ผลงานศิลปะเสมอและขอให้เขาเล่าเรื่องราวเบื้องหลังผลงานชิ้นนั้นให้ฟัง ซึ่งนำไปสู่บทสนทนาที่เปรียบเทียบระหว่างระบบการจัดการงานศิลปะกับระบบการจัดการสินทรัพย์อื่นๆ อย่างบันทึกข้อมูล ฉันมักจะมองว่าการจัดการบันทึกข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของผู้โปรโมท/พนักงานขาย
6. **อย่าประมาทพลังของตำแหน่งที่มีอำนาจตัดสินใจ** ฝ่ายกำกับดูแลข้อมูลมีตำแหน่งหน้าที่ในขั้นตอนแรกของผู้ขายภายในองค์กรของเรา ตอนนี้ เรามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรกในการประเมินผลิตภัณฑ์และทำความเข้าใจว่าผลิตภัณฑ์จะสัมผัส จัดการ ใช้งาน และจัดเก็บข้อมูลประเภทใดบ้าง จากนั้น เราก็สามารถระบุความเสี่ยงและการควบคุมทั้งหมดที่จำเป็นได้ แต่การไปให้ถึงจุดนั้นไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย นับเป็นการเดินทางหลายปีที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมาก หลายคนตามคำถามมากมาย และคุณเริ่มสร้างสัมพันธ์และพูดคุยกับผู้คน และในท้ายที่สุด คุณก็จะได้รับคำตอบทั้งหมด



## บทสรุป

โดยสรุปแล้ว ปี 2021 กำลังจะก้าวขึ้นเป็นปีแห่งการคำนวณสำหรับหลายองค์กรในการสร้างกลยุทธ์การจัดการสารสนเทศ แนวโน้มในระยะยาวที่ผลักดันให้เกิดความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูล ปริมาณและความหลากหลายของข้อมูลที่เพิ่มขึ้น กำลังเร่งก่อตัวขึ้นเรื่อยๆ ความผันผวนของการทำงานทางไกลอันเป็นผลมาจากโควิดจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางอื่นในปีนี้อย่างแน่นอน แต่ธุรกิจคงไม่กลับสู่จุดเดิมก่อนเกิดโควิด ซึ่งหมายความว่าแรงกระตุ้นสำหรับกลยุทธ์ IIM แบบบูรณาการที่ถือว่าข้อมูลเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญจะยังคงอยู่ และถึงเวลาที่องค์กรต่างๆ จะต้องปฏิบัติตามแรงกระตุ้นเหล่านั้น และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้การคุกคามในปี 2020



# เหตุการณ์ที่เตือนสติผู้นำองค์กร - 9 ข้อเสนอนำแนะที่สำคัญ


**1** ฝ่ายบริหารระดับสูงล้มเหลวในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ และกลยุทธ์ทางเทคโนโลยี



**1.73**

คะแนนการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยเฉลี่ยคือ C-ลบ หรือ **1.73 ในสเกลา 4.0**

**2** เมื่อองค์กรต่างๆ ให้คะแนนความพยายามในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ/เทคโนโลยี -



**46%**

เกือบครึ่งหนึ่งให้คะแนนความพยายามในการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ/เทคโนโลยีว่า "ต้องปรับปรุง" หรือ "แย"

**3** ผู้บริหารระดับอาวุโสมองในแง่บวกมากเกินไปเกี่ยวกับการจัดวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ/เทคโนโลยี -

**55%** 

ให้คะแนนความพยายามที่ออกมา "ดี" หรือ "ดีเยี่ยม" เทียบกับเฉพาะ...

**23%** 

ของผู้อำนวยความสะดวกและผู้จัดการ

**4** องค์กรต่างๆ พ่ายแพ้ให้กับความยุ่งเหยิงของการใช้ข้อมูล -



**1.64**

องค์กรโดยเฉลี่ยให้คะแนนความพยายามอยู่ที่ **1.64 ในสเกลา 4.0** ทางเลือกเงิน หรือ เลือกเอาว่าจะล่าถอยหรือทุ่มความพยายามในการลงทุน IIM

**5** ความท้าทายด้านสารสนเทศที่สำคัญที่สุดสองข้อยังคงอยู่

**25%** 

กระบวนการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล การทำให้เป็นระบบอัตโนมัติ และการบูรณาการ

**24%** 

การจัดการสารสนเทศตลอดวงจรชีวิต

**6** สองสมรรถนะ IIM ที่สมบูรณ์ที่สุดสะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายเฉพาะอันเกิดจากโควิด:

ในสเกลา 4.0:

 **2.44** ความเป็นส่วนตัวและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และ...

 **2.04** สำนักงานดิจิทัล

**7** หลายองค์กรค่อยๆ พัฒนาในการสร้างสมรรถนะระดับแนวหน้าที่สำคัญต่อแนวทางปฏิบัติในการจัดการสารสนเทศแบบอัตโนมัติอย่างเชื่อมโยง



**1.46**  
ตัวจับภาพอัจฉริยะ



**1.20**  
การเรียนรู้ของเครื่อง





**1.08**  
กระบวนการหุ่นยนต์อัตโนมัติ

...IIM มีสมรรถนะหลักๆ อย่างน้อย 10 ข้อ

**8** องค์กรต้องเผชิญกับอุปสรรคอะไรบ้างในการปรับใช้เทคโนโลยี IIM

 **26%** อุปสรรคอันดับต้นๆ คือเรื่องเงิน "ขาดงบประมาณและทรัพยากร"


 **24%** ตามมาด้วย "ขาดกลยุทธ์ที่แท้จริงในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ" และ...

 **18%** "วัฒนธรรมที่ยังไม่สมบูรณ์"

**9** องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการปรับใช้ IIM ที่ประสบความสำเร็จคืออะไร

**30%**

การพัฒนาข้อกำหนดทางธุรกิจที่ชัดเจน สอดคล้อง และมีลำดับความสำคัญ ก่อนที่คุณจะเริ่มพูดคุยกับผู้ขายและซื้อเทคโนโลยีใดๆ



ร่วมกับ

© AIIM 2021 www.aiim.org





# พัฒนาร่วมกับ:



## Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ก่อตั้งขึ้นในปี 1951 โดยเป็นผู้นำระดับโลกด้านบริการเก็บข้อมูลและการจัดการสารสนเทศ Iron Mountain ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรมากกว่า 225,000 แห่งทั่วโลก และด้วยเครือข่ายอสังหาริมทรัพย์กว่า 85 ล้านตารางฟุตในสถานที่ให้บริการมากกว่า 1,400 แห่งในกว่า 50 ประเทศ เราทำหน้าที่จัดเก็บและคุ้มครองสินทรัพย์อันมีค่านับพันล้านรายการ รวมถึงข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญ ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนสูง และสิ่งประดิษฐ์ทางวัฒนธรรมและทางประวัติศาสตร์ เราให้บริการโซลูชันต่างๆ อันประกอบด้วย [การจัดการสารสนเทศ](#) [การแปลงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล](#) [การเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย](#) [การทำลายข้อมูลที่ปลอดภัย](#) ตลอดจน [ศูนย์ข้อมูล](#) [บริการคลาวด์](#) [พื้นที่เก็บงานศิลปะ](#) และ [โลจิสติกส์](#) Iron Mountain ช่วยให้ลูกค้าสามารถลดต้นทุนและความเสี่ยง ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ คุ้มครองจากภัยพิบัติ และพัฒนาไปสู่วิธีการทำงานแบบดิจิทัลมากขึ้น

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่ [www.ironmountain.com](http://www.ironmountain.com)



# มาเป็นผู้ดูแลข้อมูลประจำ 2021



ตามที่คุณได้อ่านในรายงานนี้ การจัดการสารสนเทศจะแตกต่างไปจากเดิมมากในปี 2021!  
ในหลายๆ วิธี นั้นเป็นการบรรเทาปัญหา แต่ก็หมายถึงความท้าทายใหม่ๆ ที่ต้องเอาชนะด้วย เช่น :

- รองรับการดำเนินงานทางไกลและความยืดหยุ่นในการทำงาน
- ปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางเทคโนโลยีให้สอดคล้องกัน
- การสร้างกรอบคุณค่าของข้อมูล

ล้ำหน้ากว่าใครด้วยการเป็นสมาชิก AIM ซึ่งเป็นการสมัครสมาชิกรายปีในราคาไม่แพง  
รวบรวมคอลเลคชันเนื้อหาการศึกษาดั้งเดิมที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับชุมชนออนไลน์สุดคึกคัก  
ที่มีผู้ใช้มากกว่า 3,000 คน ที่อยากแบ่งปันคำติชม ให้การสนับสนุน และเฉลิมฉลองชัยชนะของคุณ

**ชุมชนของคุณกำลังรออยู่**



## เกี่ยวกับ AIIM

ที่ AIIM เราเชื่อว่าข้อมูลเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดของคุณ และเราต้องการสอนทักษะในการจัดการข้อมูลดังกล่าว เรารู้สึกแบบนี้มาตั้งแต่ปี 1943 เมื่อชุมชนนี้ก่อตั้งขึ้นแล้ว

แน่นอนว่า เทคโนโลยีพัฒนาอย่างยาวนานนับตั้งแต่นั้นมา และความหลากหลายของข้อมูลที่เราจัดการอยู่ก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก แต่มีหลักการหนึ่งที่เรายังคงยึดมั่นไม่เปลี่ยนแปลง นั่นคือ เรามุ่งเน้นที่จุดตัดของบุคลากร กระบวนการ และข้อมูลเสมอ เราช่วยเหลือองค์กรให้สามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในการทำงาน

AIIM เป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ให้บริการงานวิจัย การฝึกอบรม และการรับรองโดยอิสระสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ

โปรดไปที่ [www.aiim.org](http://www.aiim.org)

### เขียนโดยทีมการศึกษาและเนื้อหา AIIM

ผลงานโดย:

**John Mancini, CIP**

นักบริหารเนื้อหาเชิงยุทธศาสตร์และอดีตประธาน AIIM

