

กรณีศึกษา 2

ผู้ทำการค้ารถยนต์ได้ใช้ระบบสารสนเทศหลายรูปแบบ เพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน

บริษัท Frankin Chevrolet/Toyota เป็นบริษัทผู้ร่วมทำการค้ารถยนต์ในเมือง Statesboro รัฐ Georgia ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยขายและให้บริการแก่เจ้าของรถใหม่และรถที่ใช้แล้ว ตลอดจนการช่วยเหลือลูกค้าในการจัดทำไฟแนนซ์ เป็นผู้ประกอบการค้ารถยนต์ทั่วไปเช่นเดียวกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ บริษัทร่วมดังกล่าวต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างมาก ทั้งนี้ก็เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

วิดีโอเท็กซ์ (Videotext) เป็นส่วนหนึ่งของระบบหลักที่ใช้ในฝ่ายขายชิ้นส่วนและฝ่ายบริการวิดีโอเท็กซ์ส่วนใหญ่ก็คือ แคตตาล็อกรายการชิ้นส่วนแบบเชื่อมต่อตรง (On-line) ซึ่งมีการติดตั้งไว้ด้านบนของเคาน์เตอร์บริการ และมีจอหมุนรอบตัวเพื่อให้มองเห็นได้ทั้ง 2 ด้าน การค้นหาชิ้นส่วนเริ่มขึ้นเมื่อลูกค้าหรือช่างคนใดคนหนึ่งบอกเจ้าหน้าที่ฝ่ายชิ้นส่วนของบริษัทว่าต้องการชิ้นส่วนของรถรุ่นใด ปีใด ภาพของรถจะปรากฏขึ้นที่จอภาพ

ระบบนี้จะช่วยขยายชิ้นส่วนของรถเพื่อให้เห็นได้อย่างชัดเจน แม้จะมีขนาดเล็กมากก็ตามจอภาพที่หมุนได้จะช่วยให้นักค้าหรือช่างรู้ถึงชิ้นส่วนที่ตนต้องการ เมื่อได้รับการยืนยันแล้วเจ้าหน้าที่ฝ่ายชิ้นส่วนจะได้รับหมายเลขชิ้นส่วนสำหรับแต่ละรายการที่ต้องการจากระบบวิดีโอเท็กซ์ ต่อจากนั้นหมายเลขชิ้นส่วนก็จะเข้ามาสู่คอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่งซึ่งเชื่อมต่อเข้าด้วยกันเพื่อวินิจฉัยว่าชิ้นส่วนที่ต้องการนั้นมีอยู่ในสต็อกหรือว่าต้องสั่งซื้อ การสั่งซื้อชิ้นส่วนที่ไม่มีในสต็อกจะกระทำโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ระบบวิดีโอเท็กซ์ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายชิ้นส่วนสามารถค้นหาชิ้นส่วนของรถจากคลังเก็บชิ้นส่วนของผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ในพื้นที่นั้นได้อีกด้วย ถ้าผู้ประกอบการรายอื่นไม่มีชิ้นส่วนที่ต้องการเลยก็จะป้อนคำสั่งอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บริษัทที่จัดส่งชิ้นส่วนซึ่งบริษัทดังกล่าวก็จะส่งคำสั่งอิเล็กทรอนิกส์กลับมาเพื่อแจ้งให้ทราบว่าจะส่งชิ้นส่วนให้ได้เมื่อใด

งานขายได้รับการสนับสนุนจากระบบต่าง ๆ หลายระบบ เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการจะใช้ซอฟต์แวร์สำหรับงานพิมพ์ งานออกแบบ งานโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ เพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้ซื้อให้เข้ามาเยี่ยมชมโชว์รูม และช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายที่ไม่สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะซื้อให้เข้าชมรถที่มีอยู่ ดังนั้นการใช้ระบบที่ช่วยมองเห็นรถจึงเป็นทางเลือก (Option) ที่เหมาะสม และสามารถติดต่อกับบริษัทอื่นในเขตเดียวกันว่ามีรถที่ต้องการหรือไม่ ถ้าไม่มีก็จะใช้

คำสั่งหรือใบสั่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งตรงสู่โรงงานผู้ผลิตโดยมีรายการที่ลูกค้าต้องการควบคุมทุกอย่าง

เมื่อเร็ว ๆ นี้บริษัทแฟรงคลินได้ริเริ่มการจัดห้องพิเศษเพื่อรองรับระบบการฝึกอบรมโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียแบบใหม่ ซึ่งผลิตและจัดจำหน่ายโดยบริษัท General Motor เป็นการรวมเอาวิดีโอเท็กซ์ (Videotext) ออดิโอเท็กซ์ (Audiotext) และส่วนข้อมูลเข้าด้วยกันในหน่วยเดียว ซึ่งผู้ผลิตจะเปิดโอกาสให้ช่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายชิ้นส่วน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเข้ารับการฝึกอบรมในขั้นเริ่มต้น ขั้นกลาง และขั้นสูงได้

ผู้ประกอบการคาดว่าให้ความสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของตนจะมีความซับซ้อนและพัฒนามากยิ่งขึ้น ในอนาคตคาดว่าระบบข้อความในสำนักงานขายจะมีระบบกราฟฟิกที่ทันสมัยกว่าเข้ามาใช้แทน ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถมองเห็นว่าสิ่งที่ตนสั่งนั้นมีลักษณะเป็นอย่างไร บริษัทแฟรงคลินยังหวังอีกด้วยว่าแผนกบริการแต่ละแผนกจะมีคอมพิวเตอร์ปลายทาง (Terminal) ที่ทำงานโดยใช้ซอฟต์แวร์ของระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert system) ซึ่งช่วยช่างในการวินิจฉัยปัญหา และบอกส่วนที่มีประสิทธิภาพที่สุดของทางเลือก (Option) ในการให้บริการ นอกจากนี้ยังคาดว่าจะมีการใช้ระบบการประชุมทางไกล (Video-conference) ซึ่งจะช่วยให้ช่างได้รู้จักกับผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะนำตนเข้าสู่ระบบในการซ่อมบำรุงที่ซับซ้อนต่อไป

ปัญหาและข้ออภิปราย

1. จงบรรยายถึงวิธีการที่ผู้ประกอบการค้ารถยนต์ใช้กันอยู่ว่าสามารถช่วยงานแต่ละฝ่ายให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอย่างไร

2. ผู้ประกอบการค้ารถยนต์กำลังใช้ระบบระหว่างองค์การ (Inter-organizational systems) ประเภทใด และระบบดังกล่าวอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการค้าในงานบริการที่มีคุณภาพในระดับสูงได้อย่างไร

3. ระบบการฝึกอบรมโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์แบบมัลติมีเดีย (Multi media) และการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อื่น ๆ มีแนวโน้มว่าจะมีคุณประโยชน์ต่อผู้ประกอบการค้ารถยนต์ในระยะยาวได้อย่างไร

4. จงบอกชื่อระบบอื่น ๆ มา 3 ระบบที่ท่านคิดว่าจะช่วยให้ผู้ค้ารถยนต์ เช่น บริษัท Franklin Chevrolet Toyota มีศักยภาพในการแข่งขันกับผู้อื่นได้ นอกจากนี้ท่านคิดว่าระบบที่ได้แนะนำมานั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ค้าได้อย่างไร ถ้าหากว่าทำตามข้อเสนอแนะของท่าน