

Can information Systems and the internet help a small business in distress?

(ระบบสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยเหลือธุรกิจขนาดย่อมในสถานการณ์ลำบากได้หรือไม่)

(Turban,McLen,Wetherbe, **Information Technology for Management** 3rd p.38)

ร้าน Sports for all เป็นหนึ่งในร้านค้าที่ประสบความสำเร็จมากในย่านมิดเดิลทาวน์ มลรัฐอิลลินอยซ์ ซึ่งบริหารโดยเจ้าของคือ Nancy Knowland ประกอบไปด้วยพนักงาน 12 คน และมียอดขายประมาณ 3 ล้าน U\$ ต่อปี คุณแนนซี เริ่มธุรกิจขายอุปกรณ์กีฬาที่ครบครันกว่า 60 ปีแล้ว และค่อยๆเติบโตขึ้นมาจนเป็นที่รู้จักของผู้คนรอบๆ มิดเดิลทาวน์ กลยุทธ์ที่ใช้คือการให้บริการสินค้าอุปกรณ์กีฬาที่หลากหลายในราคาต่ำ เพราะว่าคุณแนนซี เช่น ค่าแรงงาน ค่าเช่า ตลอดจนภาษีต่างๆ ในมิดเดิลทาวน์ค่อนข้างต่ำ และร้านก็ต้องต่อสู้กับร้านค้าขนาดใหญ่ ในแผนกเครื่องกีฬาเช่น Wal Mart , K-Mart ด้วย

ต่อมา สถานการณ์ต่างๆ เริ่มเปลี่ยนไป ร้าน Sports for All เริ่มสูญเสียลูกค้าให้กับ Wal Mart เพราะ Wal Mart ได้นำเข้าสินค้าเครื่องกีฬาราคาถูกจากแหล่งที่ Sports for All ไม่เคยมีมาก่อน ทำให้ลูกค้าหลายๆ ราย ยินดีที่จะขับรถไกลกว่า 150 ไมล์ไปยัง เซ็นทรัลหลุยส์ เพื่อซื้อสินค้ากีฬา แฟชั่นใหม่ๆ พิเศษๆ ที่นั่น

แนนซี เพิ่งจะมาสนใจยอดขายรวมของร้านตอนที่ตกต่ำลงมาอย่างต่อเนื่องตลอด 4 ไตรมาส และเมื่อวานนี้เอง ที่ยอดขายของร้านตกต่ำลงมาต่ำที่สุดในรอบ 10 ปี แนนซีจึงได้เรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นการเร่งด่วน เดวิด ... ลูกชายของแนนซี ซึ่งจบการศึกษา MBA จาก อิลลินอยซ์ เคยพยายามกระตุ้นคุณแม่หลายต่อหลายปี ให้ลงทุนติดตั้งระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ซัมเมอร์ที่แล้วเขาได้ซื้อคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง พร้อมทั้งโปรแกรมทางบัญชี และโอนถ่ายข้อมูลทางบัญชีจากระบบ Manual เข้าสู่คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่แล้ว ร้านค้ามักจะมีการใช้งานเพียงแค่งานพิมพ์ Word processors คุณแนนซีจึงคัดค้านการลงทุนเรื่องระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ในสถานะที่กำลังดิ้นรนอย่างนี้

ระหว่างการประชุม เดวิดได้นำเสนอ การติดตั้งระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยปรับปรุงระบบการจัดซื้อ และการจัดการสินค้าคงคลังและระบบบริการลูกค้า

“ผู้ผลิตบางรายจะไม่สามารถขายสินค้าให้กับเราได้เพราะเราไม่มีระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Data Interchange ; EDI) กับเขาเหล่านั้น เราต้องเร่งรีบส่งของ และจัดซื้อโดยตรงจากผู้ผลิต เราจึงจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเท่านั้นไม่พอเราเองก็ต้องการที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายในการสต็อกสินค้าไว้ด้วยเช่นกัน” ...เดวิดอธิบาย

เขาเสริมว่าเราใช้อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอในการนำเสนอแต่นั้นหมายถึงความจำเป็นอย่างยิ่งเลยที่จะสร้างระบบ e-Commerce เขาพยายามที่จะกระตุ้นให้ร้านเปลี่ยนข้อมูลภายในที่มีอยู่ให้เป็นระบบ อินทราเน็ต และศึกษาการประยุกต์ใช้งานของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการค้าขายอีกด้วย นอกจากนี้ ยังกล่าวว่า “เราควร จะศึกษาและสำรวจความเป็นไปได้ในการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้ซื้อผู้ขายเพื่อการจัดซื้อจัดหาทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Procurement ในตลาดด้วย”

Jim Park ผู้ช่วยผู้จัดการทางการเงินและการตลาดของ แนนซี ไม่สนใจและศรัทธาในความคิดดังกล่าว เลย เขากล่าวว่า “ข้อเสนอของเดวิดนั้น ต้องใช้เงิน ถึง 160,000 U\$ ในการเริ่มต้น เท่านั้นไม่พอเรายังต้องอัดฉีดเงินเข้าระบบทุกเดือน แล้วมันก็ไม่ได้ทำให้พนักงานของเราลดลงเลยสักคน เรายังเลิกเกินกว่าที่จะไปใช้เครื่องจักรแพนซีพวกนี้ เราควรใช้เงินไปในการส่งเสริมการขายและการโฆษณาเพื่อกระตุ้นลูกค้ามากกว่า”

... ถ้าคุณเป็นที่ปรึกษาด้านการสื่อสารการตลาดของ Sports for All จะแก้ปัญหาเหล่านี้ได้อย่างไรได้บ้าง

1. ช่วยอธิบายให้ แนนซีกับจิมเข้าใจหน่อยว่าทำไม IT จึงสามารถช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดได้
2. เดวิดสามารถสื่อสารการตลาดไปยังลูกค้าอย่างไรได้บ้าง
3. มีเทคโนโลยีการสื่อสารใดบ้างที่บริษัทนี้ควรใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า (Marketing Communications)
4. โปรดให้คำแนะนำอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ Sports for All เพิ่มเติม

แก้ case ในเอกสารลักษณะใดก็ได้ ส่งงานโดยการ upload File ขึ้นทั้งใน Google docs และ Groups ระบบจะแจ้งมาที่ gmail ของอาจารย์อัตโนมัติ แล้วทำ Link จาก google docs ไปแปะไว้บน ur web blog พร้อมช่วยส่ง SMS แจ้งอาจารย์และส่งข่าวผ่าน Social Network ด้วย