

วารสาร **Outlook** ซึ่งเป็นวารสารราย 4 เดือนของบริษัท **Accenture** ได้ลงพิมพ์บทความเรื่อง **Back to the Future** ฉบับเดือนกันยายน 2008 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับงานวิจัยของ Accenture ที่ได้สรุปแนวโน้ม/ปรากฏการณ์ที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น 14 เรื่อง ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจน Accenture ได้เสนอแนวคิด และข้อเสนอแนะในการรับมือกับแนวโน้มดังกล่าวไว้ด้วย

## Trends

## Business Imperatives

1. The rapid rise of emerging-market multinationals

- Prepare to compete against companies that are not even on your radar today.

เช่น การที่บริษัทผลิตคอมพิวเตอร์ของจีน (**Lenovo**) ซื้อ personal computer business จาก IBM หรือการที่ **Tata motors** ของอินเดีย ซื้อ Jaguar กับ Rover จาก Ford Motor เป็นต้น

2. The expansion of “shoring” options

- Develop a broad-based, blended model of outsourcing. คือ การนำแนวคิด nearshoring (creating operations in nearby foreign countries), inshoring (using shared services), homeshoring (using telecommuters) มาประยุกต์ใช้ เช่น บริษัท **ฝรั่งเศส**หันมาใช้บริการด้าน IT จากโมร็อกโก เพราะค่าแรงในอินเดีย และจีนขยับตัวสูงขึ้น

3. Increasing demand for CSR

- Research & prepare for new customer-driven CSR requirements

เช่น **มหาวิทยาลัยในสหรัฐฯ** งดการสั่งซื้อน้ำอัดลมยี่ห้อหนึ่ง เนื่องจากบริษัทดังกล่าวเป็นผู้ก่อมลพิษในอินเดีย เป็นต้น

4. The need for abundant, secure supplies of talent, energy and other scarce resources

- Launch a robust “talent pipeline” initiative to ensure a long-term supply of qualified employees.

คือ การที่บริษัท engineering ใน **ออสเตรเลีย**จ้างบริษัทจัดหาแรงงานให้ คัดสรรบุคลากรด้าน engineering ที่พูดภาษาอังกฤษได้มาจากฟิลิปปินส์ เพื่อรองรับการเติบโตของบริษัทในอนาคต และมีการ lobby ภาครัฐเพื่อเอื้อให้การเข้าเมืองของกลุ่มคนดังกล่าวสะดวกขึ้น

5. National loyalties slowing the process of globalization

- Develop a global mindset, not a rigid global corporate culture.

คือการ groom ให้ staff มีโลกทัศน์กว้างไกล เปิดโอกาสให้ได้พบเจอกับผู้คนจากประเทศต่างๆ (cross border networks) และไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมของประเทศใดประเทศหนึ่ง เช่น โรงแรมเครือ **Marriott** จัดให้มี Worldwide Business Forum เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนนวัตกรรมของโรงแรมในเครือที่กระจายอยู่ทั่วโลก เป็นการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม เป็นต้น

6. Social networking as a business tool

- Exploiting the power of social networking for everything from hiring to R&D

เช่น การใช้ social network sites เช่น **LinkedIn** เป็นเครื่องมือในการสรรหาบุคลากร การที่เจ้าหน้าที่บริษัท telecom ของอังกฤษ ทำงานผ่านระบบ **wikis** หรือการที่สำนักพิมพ์ในสหรัฐฯ ใช้ MySpace ช่วยโปรโมตหนังสือนิยายเล่มใหม่ เป็นต้น

## 7. Increasing demand for sustainability

- Analyze different approaches & benefits to eco initiatives เช่น **GE** ได้ launch Ecomagination initiative เพื่อสร้างภาพลักษณ์สินค้าในเครือใหม่ บริษัทคอมพิวเตอร์เปิด recycling สินค้าของตน หรือ บริษัทเช่ารถ **Rent A Car** ประกาศตัวเป็น the first all green car rental agency เป็นต้น

## 8. Major new sources of capital

- Understand how the new sources and flows of capital can offer advantages. เช่น **Government of Singapore Investment Corp** และ **China Investment Corp.** เข้าช่วยวิกฤติการเงินของธนาคารในแถบประเทศตะวันตก หรือการที่ Russia กำลังขยายการลงทุนไปยังภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากน้ำมัน เป็นต้น

## 9. High demand for new &amp; better infrastructure

- Evaluate the prospects for participation in infrastructure repairs, upgrades & development. เช่น **Areva** บริษัทนิวเคลียร์ของฝรั่งเศส เห็นโอกาสที่จะลงทุนสร้างโรงงานเพิ่ม เพราะ demand พลังงานไฟฟ้า และพลังงานทดแทนเพิ่มสูงขึ้น

## 10. Rapid improvements in the delivery of government services

- Follow best practices from the private sector to provide better "citizen-as-customer" solutions. เช่น **New York City** สร้างระบบ web portal เพื่อให้ประชาชนติดตามและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานต่างๆ หรือ การที่ **Labour Department** ของเยอรมันใช้ระบบ "status assistant" มาช่วย track status ของผู้ว่างงานทั่วประเทศ

## 11. Rising consumerism in emerging markets: uneasy consumers in the West

- Capture the value of design, in both products & experiences เช่น ทำ paper clips เป็นสีอื่น นอกเหนือจากดำ หรือบริษัทท่องเที่ยว offer exotic travel destinations สำหรับ wealthier consumers

## 12. Evolving sources of trustworthy information &amp; advice

- Turn your reputation for trustworthiness into revenue. เช่น การที่ **Rolls-Royce** ใช้ความน่าเชื่อถือของตราสินค้าเดิม ไปเพิ่มรายได้ และขยายตลาดโดยร่วมงานกับสายการบินต่างๆ
- Find new openings & better approaches to manage opinions. เช่น การที่โรงแรมต่างๆ สร้างกระแส reputations/ ratings ผ่าน **epinions** และ **alaTest** เพื่อให้คนมาพักที่โรงแรมเพิ่มขึ้น

## 13. "Free" as a legitimate business model

- Decide what parts of your business you could profitably offer for free-and the parts competitors could give away before you do. เช่น **Yahoo** เปิดให้ email account ฟรี หรือเว็บไซต์ของ **WalMart** เปิดให้ลงโฆษณาสินค้าอื่นๆ ที่ไม่มีขายในห้างฟรี เป็นต้น

## 14. The rise of Africa as an important source of demand as well as supply

- Map Africa's new market opportunities in light of global competitors' move, while keeping an eye on infrastructure challenges & political conditions. เช่น **Tata Group** ของอินเดียวางแผนที่จะลงทุนด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ โรงแรม และ IT ใน Nigeria, Zambia และ South Africa