

เทรนด์อนาคตของ Front office

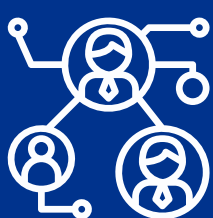
รายงานจากเคพีเอ็มจี ชี้องค์กรระดับแนวหน้าเร่งทรานส์ฟอร์มหน่วยงานส่วนหน้า (Front Office) ด้วยเทคโนโลยี Agentic AI และกลยุทธ์ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Human-centric) โดยคุณสมบัติสำคัญที่ส่งผลให้ Front Office มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่



กลยุทธ์ด้วยข้อมูลแบบองค์รวม (Holistic data strategy) ให้ความสำคัญกับข้อมูลในฐานะสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ ใช้ Generative AI และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก กำหนดกลยุทธ์ข้อมูลให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ



การปรับทิศทางองค์กรและความพร้อมทางดิจิทัล (Organizational alignment & Digital maturity) ลดการทำงานแบบแยกส่วนระหว่างหน่วยงาน (Silos) ลงทุนพัฒนาความพร้อมด้านดิจิทัลในระดับองค์กร และนำ Agentic AI มาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์เฉพาะบุคคล



การออกแบบระบบนิเวศเชิงกลยุทธ์ (Strategic ecosystem design) สร้างเครือข่ายพันธมิตรที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และออกแบบระบบนิเวศทางธุรกิจโดยพิจารณาจากมุมมองระดับองค์กร



ความไว้วางใจและความโปร่งใส (Trust & Transparency) เก็บรวบรวมและใช้งานข้อมูลอย่างโปร่งใส ใช้ AI อย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบและข้อกำหนดการเข้าถึงเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัย



การทรานส์ฟอร์มบุคลากรให้พร้อมรับอนาคต (Workforce transformation) เสริมศักยภาพพนักงานด้วย AI และเครื่องมือดิจิทัล พร้อมปรับบทบาทบุคลากรให้รองรับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างศักยภาพและความยืดหยุ่นในการทำงาน

ท่านสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเอกสาร Future of front office



kpmg.com/th



LinkedIn: kpmg-Thailand
Facebook: KPMGinThailand
Instagram: kpmgthailand
TikTok: @kpmgthailand
YouTube: kpmgthailand
X: @KPMG_TH

Some or all of the services described herein may not be permissible for KPMG audit clients and their affiliates or related entities.

© 2025 KPMG Phoomchai Holdings Co. Ltd., a Thai limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.