

กลวิธีใหม่ของธนาคารในยุคดิจิทัล



โดย นายเบนเจมิน เอ็นแซล

ผู้อำนวยการฝ่ายขายด้านบริการทางการเงิน ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก, เว็ดแอท

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป ทำให้เกิดผู้เล่นหน้าใหม่ๆ เข้ามาให้บริการ ทางการเงินได้ง่ายขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ธนาคารต่างๆ กำลังแข่งขันกับสถานะการณ์ที่เรียกว่าได้รับความร้อนแรงในเวลาเดียวกัน

ผู้บริโภคในอาเซียนในปัจจุบัน ทำธุรกรรมกับธนาคารทางออนไลน์ 1.6 ถึง 5 เท่า[1] เมื่อเปรียบเทียบกับการไปทำธุรกรรมด้วยตนเองที่ธนาคาร ผู้บริโภคเหล่านี้กำลังแสดงให้เห็นถึงความสนใจของตนเองในการใช้บริการของธนาคารผ่านบริษัทเทคโนโลยีต่างๆ เช่น อลาเพย์ของอาลีบaba และ วีแชทเพย์ของ腾訊科技 ที่ผู้บริโภคในประเทศไทยนิยมใช้งานและให้การยอมรับในปัจจุบัน

การสร้างประสบการณ์ที่ดีและไม่เหมือนใครให้กับลูกค้าของตน เป็นสิ่งสำคัญมากอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน และ ธนาคารต่างๆ จำเป็นต้องตอบสนองสิ่งนี้ให้ได้ในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภค มีทางเลือกที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการทางการเงินอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการและให้ประสบการณ์ดีกว่าได้มากขึ้น โดยผู้ให้บริการนั้นๆ อาจไม่ใช่ธนาคารก็ได้ อย่างไรก็ตาม หากธนาคารมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่ถูกต้องเหมาะสมและทำให้รูปแบบการทำธุรกิจ มีความยืดหยุ่น ธนาคารยังคงมีโอกาสในการขยายศักยภาพด้านการปฏิบัติการและเร่งนวัตกรรมเพื่อพัฒนาความพึง พอดีของลูกค้าและเพิ่มรายได้ได้

ธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก กำลังก้าวสู่ดิจิทัล

ธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกต่างตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้ดิจิทัล ดังจะเห็นได้จากข้อมูลจาก IDC ที่คาด ว่าในปีนี้ 80 เปอร์เซ็นต์[2] ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในภูมิภาคนี้จะใช้สถาปัตยกรรมแบบไฮบริดคลาวด์ ซึ่งจะ ช่วยให้ธนาคารเหล่านี้ลดต้นทุนโดยรวมและมีความยืดหยุ่นในการแข่งขันมากขึ้น เนื่องจากระบบคลาวด์ช่วยให้การ ปรับขยายทรัพยากรอย่างรวดเร็ว ทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาและนำเออแพลตฟอร์มใหม่ๆ มาใช้ได้เร็วขึ้น เพื่อนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ตลาดที่กำลังเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารเหล่านี้ยังสามารถนำอุปกรณ์หรือเครื่องมืออัตโนมัติไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจและทำให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติภารกิจที่เป็นการสร้างรายได้ เช่น การขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้มากขึ้น รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้า

คงความแข็งขันได้ในยุคดิจิทัลด้วยการเป็นธนาคารระบบเปิด

แม้ว่าธนาคารทั้งหลายจะเริ่มปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบดิจิทัลเพื่อการแข่งขันที่ดีกว่าในยุคนี้ ธนาคารควรต้องตระหนักรู้ว่าการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลเป็นกระบวนการเดินทาง ไม่ใช่จุดหมายปลายทาง เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ธนาคารจำเป็นต้องคงความเป็นผู้นำร่วมปัจจุบัน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่เกิดตลอดเวลา รวมถึงความต้องการของตลาด ให้อย่างทันต่อเหตุการณ์

ระบบธนาคารแบบเปิดเป็นรูปแบบที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของธนาคารระหว่างหน่วยงานสองหรือมากกว่าที่ไม่ใช่ธนาคารสาขาหรือเกี่ยวข้องกัน ผ่าน APIs ช่วยให้ธนาคารมีภาพหรือข้อมูลของลูกค้าครบถ้วน 360 องศา ที่สามารถนำมาใช้เพิ่มบริการและสร้างแหล่งรายได้ใหม่ๆ เช่น ธนาคารควรใช้ข้อมูลจากบริษัทประกันภัยเพื่อนำมาเปรียบเทียบและจัดแผนการด้านประกันภัยได้อย่างใกล้ความจริง และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างอัตโนมัติเพื่อให้ข้อเสนอด้านแผนประกันภัยที่ดีที่สุดบนศักยภาพหรือความต้องการด้านการเงินของลูกค้าเป็นหลัก

เมื่อตระหนักรถึงสิทธิประโยชน์ของการเป็นธนาคารระบบเปิด ทำให้ธนาคารในภูมิภาคอาเซียนบางแห่งเปิดให้เข้าถึง APIs ของตนเพื่อร่วมกันสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น การปรับเปลี่ยนดังกล่าวทำให้ธนาคารสามารถนำความแข็งแกร่งของแต่ละธนาคารมาใช้และเร่งกระบวนการพัฒนาวัตกรรมได้เร็วขึ้น

เพื่อให้ได้ประโยชน์จากการเป็นธนาคารระบบเปิดมากขึ้น ธนาคารควรใช้ระบบ microservice-based เพื่อสร้างสรรค์แอปพลิเคชัน ทำให้แอปพลิเคชันใหญ่ๆ ย่อยเป็นแอปพลิเคชันเล็กๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถปรับขยายได้อย่างเป็นอิสระ (หรืออีกชื่อหนึ่งคือ microservices) ตามรูปแบบการทำงานของแต่ละแอป การเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยให้นักพัฒนาสามารถทำงานกับ microservices เหล่านั้นได้โดยไม่จำเป็นต้องไปปรับเปลี่ยนโค้ดทั้งหมด ลดความยุ่งยาก และลดเวลาในการเปิดให้บริการอัพเดทแอป นอกเหนือนั้น microservices ยังช่วยให้ธนาคารพัฒนาซอฟต์แวร์ได้เร็วขึ้น เพราะธนาคารสามารถนำกลับมาใช้เป็นโครงสร้างของแอปใหม่ๆ ได้อีก ช่วยให้ธนาคารมีศักยภาพในการรับมือกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการและเกิดความภักดีต่อแบรนด์

Macquarie's Banking and Financial Services Group เป็นธนาคารหนึ่งที่ได้รับประโยชน์จากการนำ microservices มาปรับใช้ ด้วยการใช้ microservices และ containers ทำให้ธนาคารสัญชาติออสเตรเลียนนี้สามารถอัพเดทซอฟต์แวร์และฟีเจอร์ใหม่ๆ ได้ด้วยหน่วยเวลาเป็นนาทีแทนที่จะเป็นชั่วโมงหรือวันที่ผ่านมา ส่งผลให้ธนาคารสามารถอัพเดทแอปพลิเคชันที่มีอยู่ได้อย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่รู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงหรือหยุดชะงัก และยังคงตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการบริการใหม่ๆ อีกด้วย

ธนาคารจำเป็นต้องมีความคล่องตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่คุ้นเคยและจะเกิดขึ้นแน่

nond ธนาคารระบบเปิดเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้บรรลุภารกิจนี้ เช่นเดียวกับการแข่งเรือที่ต้องอาศัยการปรับตัวที่มีความตื่นตัวสูงเนื่องจากเงื่อนไขที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว องค์ประกอบของธนาคารระบบเปิดเช่น APIs และ microservices ไม่เพียงแต่จะช่วยขัดความท้าทายที่ธนาคารพบเจอในวันนี้ แต่จะช่วยให้ธนาคารสร้างโครงสร้างที่ถูกต้องและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและความต้องการทางธุรกิจที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้อีกด้วย

- [1] McKinsey, Asia's digital banking race: Giving customers what they want,
<https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Reaching%20Asia%20digital%20banking%20customers/Asias-digital-banking-race-WEB-FINAL.ashx>
- [2] IDC, IDC MaturityScape Benchmark for Cloud in Banking in Asia Pacific Reports 80% of Banks in Asia/ Pacific Will Run on Hybrid Cloud by 2018,
<https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prAP42386217>