

กลยุทธ์ใหม่ของธนาคารในยุคดิจิทัล



โดย นายเบนจามิน เฮนแซล

ผู้อำนวยการฝ่ายขายด้านบริการทางการเงิน ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก, เร็ดแฮท

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป ทำให้เกิดผู้เล่นหน้าใหม่ๆ เข้ามาให้บริการทางการเงินได้ง่ายขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ธนาคารต่างๆ กำลังเผชิญกับสถานะการณ์ที่เรียกได้ว่าทั้งดีและร้ายในเวลาเดียวกัน

ผู้บริโภคในอาเซียนในปัจจุบัน ทำธุรกรรมกับธนาคารทางออนไลน์ 1.6 ถึง 5 เท่า[1] เมื่อเปรียบเทียบกับ การไปทำธุรกรรมด้วยตนเองที่ธนาคาร ผู้บริโภคเหล่านี้กำลังแสดงให้เห็นถึงความสนใจของตนเองในการใช้บริการของธนาคารผ่านบริษัทเทคโนโลยีต่างๆ เช่น อาลีเพย์ของอาลีบาบา และ วีแชทเพย์ของเทนเซ็นต์ ที่ผู้บริโภคในประเทศจีนนิยมใช้งานและให้การยอมรับในปัจจุบัน

การสร้างประสบการณ์ที่ดีและไม่เหมือนใครให้กับลูกค้าของตน เป็นสิ่งสำคัญมากอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน และธนาคารต่างๆ จำเป็นต้องตอบสนองสิ่งนี้ให้ได้ในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการทางการเงินอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการและให้ประสบการณ์ที่ดีกว่าได้มากขึ้น โดยผู้ให้บริการนั้นๆ อาจไม่ใช่ธนาคารก็ได้ อย่างไรก็ตาม หากธนาคารมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่ถูกต้องเหมาะสมและทำให้รูปแบบการทำธุรกิจมีความยืดหยุ่น ธนาคารยังคงมีโอกาสในการขยายศักยภาพด้านการปฏิบัติการและเร่งนวัตกรรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มรายได้ได้

ธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก กำลังก้าวสู่ดิจิทัล

ธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกต่างตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้ดิจิทัล ดังจะเห็นได้จากข้อมูลจาก IDC ที่คาดว่าในปีนี้ 80 เปอร์เซ็นต์[2] ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในภูมิภาคนี้จะใช้สถาปัตยกรรมแบบไฮบริดคลาวด์ ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารเหล่านี้ลดต้นทุนโดยรวมและมีความยืดหยุ่นในการแข่งขันมากขึ้น เนื่องจากระบบคลาวด์ช่วยให้การปรับขยายทรัพยากรไอทีทำได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาและนำแอปพลิเคชันใหม่ๆ มาใช้ได้เร็วขึ้น เพื่อนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ตลาดที่กำลังเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารเหล่านี้ยังสามารถนำอุปกรณ์หรือเครื่องมืออัตโนมัติไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจและทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติการกิจที่เป็นการสร้างรายได้ เช่น การขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้ดีขึ้น รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

คงความแข่งขันได้ในยุคดิจิทัลด้วยการเป็นธนาคารระบบเปิด

แม้ว่าธนาคารทั้งหลายจะเริ่มปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบดิจิทัลเพื่อการแข่งขันที่ดีกว่าในยุคนี้ ธนาคารควรต้องตระหนักว่าการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลเป็นกระบวนการเดินทาง ไม่ใช่จุดหมายปลายทาง เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความเปราะบางและไม่แน่นอนมากขึ้น ธนาคารจำเป็นต้องคงความเป็นผู้พร้อมปรับตัว และพัฒนานวัตกรรมอย่างรวดเร็วเพื่อสามารถจับกระแสการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่เกิดตลอดเวลา รวมถึงความต้องการของตลาดได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

ระบบธนาคารแบบเปิดเป็นรูปแบบที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของธนาคารระหว่างหน่วยงานสองหรือมากกว่าที่ไม่ใช่ธนาคารสาขาหรือเกี่ยวข้องกัน ผ่าน APIs ช่วยให้ธนาคารมีภาพหรือข้อมูลของลูกค้าครบถ้วน 360 องศา ที่สามารถนำมาใช้เพิ่มบริการและสร้างแหล่งรายได้ใหม่ๆ เช่น ธนาคารควรใช้ข้อมูลจากบริษัทประกันภัยเพื่อนำมาเปรียบเทียบและจัดแผนการด้านประกันภัยได้อย่างใกล้เคียงความจริง และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างอัตโนมัติเพื่อให้ออกเสนอด้านแผนประกันภัยที่ดีที่สุดบนศักยภาพหรือความต้องการด้านการเงินของลูกค้าเป็นหลัก

เมื่อตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ของการเป็นธนาคารระบบเปิด ทำให้ธนาคารในภูมิภาคอาเซียนบางแห่งเปิดให้เข้าถึง APIs ของตนเพื่อร่วมกันสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น การปรับเปลี่ยนดังกล่าวทำให้ธนาคารสามารถนำความแข็งแกร่งของแต่ละธนาคารมาใช้และเร่งกระบวนการพัฒนานวัตกรรมได้เร็วขึ้น

เพื่อให้ได้ประโยชน์จากการเป็นธนาคารระบบเปิดมากขึ้น ธนาคารควรใช้ระบบ microservice-based เพื่อสร้างสรรค์แอปพลิเคชัน ทำให้แอปพลิเคชันใหญ่ๆ ย่อยเป็นแอปพลิเคชันเล็กๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถปรับขยายได้อย่างเป็นอิสระ (หรืออีกชื่อหนึ่งคือ microservices) ตามรูปแบบการทำงานของแต่ละแอป การเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยให้นักพัฒนาสามารถทำงานกับ microservices เหล่านั้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องไปปรับเปลี่ยนโค้ดทั้งหมด ลดความยุ่งยาก และลดเวลาในการเปิดให้บริการอ็อปเทมแอป นอกจากนี้ microservices ยังช่วยให้ธนาคารพัฒนาซอฟต์แวร์ได้เร็วขึ้น เพราะธนาคารสามารถนำกลับมาใช้เป็นโครงสร้างของแอปใหม่ๆ ได้อีก ช่วยให้ธนาคารมีศักยภาพในการรับมือกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการและเกิดความภักดีต่อแบรนด์

Macquarie's Banking and Financial Services Group เป็นธนาคารหนึ่งที่ได้รับประโยชน์จากการนำ microservices มาปรับใช้ ด้วยการนำ microservices และ containers ทำให้ธนาคารสัญชาติออสเตรเลียนี้สามารถอ็อปเทมซอฟต์แวร์และพีเอชไอได้ด้วยหน่วยเวลาเป็นนาที่แทนที่จะเป็นชั่วโมงเหมือนที่ผ่านมา ส่งผลให้ธนาคารสามารถอ็อปเทมแอปพลิเคชันที่มีอยู่ได้อย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงหรือหยุดชะงัก และยังคงตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการบริการใหม่ๆ อีกด้วย

ธนาคารจำเป็นต้องมีความคล่องตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่คุ้นเคยและจะเกิดขึ้นแน่

นอน ธนาคารระบบเปิดเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้บรรลุภารกิจนี้ เช่นเดียวกับการแข่งเรือที่ต้องอาศัยการปรับตัวที่มีความตื่นตัวสูงเนื่องจากเงื่อนไขที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว องค์ประกอบของธนาคารระบบเปิดเช่น APIs และ microservices ไม่เพียงแต่จะช่วยขจัดความท้าทายที่ธนาคารพบเจอในวันนี้ 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%20Asias%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>