

# ข้อมูลจะเป็นตัวขับเคลื่อนธนาคารแห่งอนาคตโดย นายวีระ อารีรัตนศักดิ์ กรรมการผู้จัดการบริษัท เน็ต แอฟ ประจำมาเลเซีย อินโดนีเซีย ไทย กัมพูชา ลาว และเมียนมาร์

ข้อมูลจะเป็นตัวขับเคลื่อนธนาคารแห่งอนาคต

บทความโดย นายวีระ อารีรัตนศักดิ์ กรรมการผู้จัดการ  
บริษัท เน็ตแอฟ ประจำมาเลเซีย อินโดนีเซีย ไทย กัมพูชา ลาว และเมียนมาร์

ในยุคที่ ฟินเทค สตาร์ทอัพ ได้เข้ามาสร้างความตื่นตัวให้อุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะการเงินการธนาคาร ทำให้หลายคนสงสัยว่า หนทางในการปรับตัวและการสร้างบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินนั้นจะเปลี่ยนไปในทิศทางใด ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านในภาคอุตสาหกรรมการเงิน โดยมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยในการพัฒนาบริการทางการเงินที่ช่วยอำนวยความสะดวกและสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลได้ทุกที่ ทุกเวลา การแข่งขันของสาขาธนาคารที่กำลังเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบของการบริการให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น บวกกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่ไต่ระดับสูงขึ้นเรื่อยๆ สิ่งหนึ่งที่ทำให้องค์กรยักษ์ใหญ่อย่างธนาคารสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้นก็คือการนำ “ข้อมูล” มาใช้ให้เกิดประโยชน์

ความท้าทายของสถานะกิจการที่เป็นอยู่ (Status Quo)

ปริมาณการใช้ข้อมูลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นภูมิภาคที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีทางการเงินมากกว่าภูมิภาคอื่น ยกตัวอย่างในประเทศจีน บริษัทเทนเซ็นต์ได้ขยายกิจการไปสู่การเปิดดิจิทัลแบงก์กิ้งในชื่อ WeBank โดยอาศัยการโปรโมทบริการทางการเงินให้กับผู้ใช้งานจำนวน 800 ล้านคน ผ่านแอปพลิเคชัน WeChat ซึ่งภายในระยะเวลา 6 เดือนแรก Webank ใช้เงินลงทุนจำนวน 800 ล้าน หยวนไปกับการดำเนินการติดต่อลูกค้าเฉพาะรายและองค์กรขนาดเล็กให้กับธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ทางด้านธนาคาร Timo (ย่อมาจาก “Time and Money”) ของประเทศเวียดนาม ได้ร่วมมือกับธนาคารท้องถิ่นเพื่อสร้างบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งเป็นครั้งแรกในประเทศ มอบบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการการเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ ตลอดจนสามารถเติมเงินในมือถือได้บนแพลตฟอร์มเดียว แทนที่จะต้องเสียเวลารอคิวที่สาขา หรือการลือคอินเข้าสู่ระบบต่างๆ เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์

บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ เหล่านี้ มีองค์ประกอบที่เหมือนกันอยู่อย่างหนึ่ง นั่นคือการออกแบบที่มีพื้นฐานมา

จากการใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่หรือ บิ๊ก ดาต้า ภาคการเงินกำลังตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มข้อมูลขนาดใหญ่ในธุรกิจของพวกเขาอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ก็พร้อมด้วยความมั่นคง และอีกหนึ่งตัวอย่างด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารดีบีเอสของประเทศสิงคโปร์ได้ทำการติดตั้ง Digibank ในประเทศอินโดนีเซียและอินเดีย ซึ่งมีคอนเซปต์เป็นธนาคารไร้สาขาที่ไม่ต้องใช้เอกสารหรือลายเซ็นในการดำเนินการ แต่ทำทุกอย่างผ่านระบบมือถือเท่านั้น

การผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรยักษ์ใหญ่อย่างธนาคาร ส่วนหนึ่งมาจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในสถาบันการเงินที่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลและพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันเทคโนโลยี นายแดริล เวส ซีไอโอแห่งธนาคารเอชเอสบีซี ได้กล่าวในงานสัมมนา Google Cloud Next Conference ครั้งล่าสุด ที่เมืองซานฟรานซิสโกไว้ว่า นอกเหนือจากทรัพย์สินมูลค่า 2.4 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ ฐานข้อมูลถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญของบริษัทเช่นเดียวกัน นายเวส มองเห็นการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาล ที่เกิดจากการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลของลูกค้า การเก็บข้อมูลจากพฤติกรรมของลูกค้าอย่างชาญฉลาด ทำให้ธนาคารเอชเอสบีซีร่วมมือกับบริษัทฟินเทคเพื่อสร้างข้อมูลเชิงลึกผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ และสร้างประสบการณ์ที่ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมได้ยิ่งขึ้น

อัจฉริยภาพคือหนทางที่นำไปสู่โอกาส

หากมองในมุมมองของลูกค้าที่ใช้บริการเน็ตแอฟ การดึงศักยภาพของข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถือเป็นจุดมุ่งหมายหลักที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการคลาวด์ คอมพิวติ้ง รายงานการคาดการณ์ฉบับล่าสุดจากไอดีซีภายใต้หัวข้อ Cloud in Banking in Asia Pacific เผยถึงการใช้งานคลาวด์ของธนาคารในภูมิภาคที่จะเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดดในอีกสองปีข้างหน้า เมื่อลูกค้าต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการในทุกที่ ทุกเวลา สถาบันทางการเงินจำเป็นที่จะต้องใช้ประโยชน์จากการนำข้อมูลเชิงลึกมาต่อยอด เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบเรียลไทม์ ตัวอย่างเช่น การที่อูเบอร์สามารถแนะนำสถานที่ต่อไปของคุณได้แบบอัตโนมัติทันทีที่คุณเปิดแอปพลิเคชัน หรือการที่ธนาคารสามารถนำเสนอสินเชื่อเงินกู้ดอกเบี้ย 0% เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการกับค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนดได้ การทำงานของระบบหลังบ้านที่อาศัยรูปแบบการกู้ยืมครั้งก่อน และใช้อัลกอริทึมในการคำนวณอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้ใช้ ก่อนที่จะทำการปล่อยสินเชื่อให้ผู้กู้ยืมรายนั้นโดยทันที ข้อมูลคือปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนกระบวนการทำงานของระบบอัตโนมัติ และช่วยฝึกฝนอัลกอริทึมของแมชชีน เลิร์นนิง เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสูงจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านระบบการทำงานของธนาคารได้ในอนาคต ธนาคารดีบีเอส ธนาคารยูโอบี และธนาคารไอซีบีซี ประสบความสำเร็จในการสร้างประสบการณ์การให้บริการแบบมัลติชาแนล ด้วยการนำเสนอบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออฟไลน์และออนไลน์บนแพลตฟอร์มเดียวกัน การพัฒนาในครั้งนี้อาศัยการทำงานของไซเซี่ยล เน็ตเวิร์ค ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม การบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูลอาจนำมาซึ่งปัญหาได้เช่นเดียวกัน หากธนาคารสร้างแนวทางปฏิบัติต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงด้านเครดิต การวิเคราะห์แนวทางการดำเนินการ และการวิเคราะห์

ข้อมูลแนวทางปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เป็นไปคนละทิศทาง ปราศจากการสื่อสารกันภายในองค์กร ระบบไฮโลส่วนใหญ่มักใช้การตรวจสอบข้อมูล เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และประเมินความเสี่ยงต่างๆ การสร้างสรรค์บริการลูกค้าในรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ล้วนเป็นผลมาจากการวางระบบข้อมูลและเทคโนโลยีที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลข้ามธนาคารและจัดการกับความท้าทายระดับสถาบันได้

สิ่งหนึ่งที่ยังคงเป็นอุปสรรคของการนำบิ๊ก ดาต้ามาใช้งานคือความไม่ราบรื่นและความยุ่งยากซับซ้อนในระบบภายในองค์กร มีเพียงสถาบันไม่กี่แห่งที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลและการวิเคราะห์ต่างๆ มาเป็นอันดับแรก เน็ตแอฟจึงขอแนะนำเสนอขั้นตอนที่จะทำให้สถาบันการเงินธนาคาร สามารถพัฒนาระบบการจับเก็บข้อมูลให้ครบวงจรเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่จะสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ดังนี้

- o ความสามารถในการมองเห็นข้อมูลตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทางด้วย ซอฟต์แวร์ Oncommand Insight: ซอฟต์แวร์ที่จะช่วยรายงานที่มาที่ไปของข้อมูล และการเคลื่อนย้ายของข้อมูลระหว่างไพรเวทคลาวด์หรือพับลิคคลาวด์ รวมถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆ
- o ซอฟต์แวร์ ONTAP® ที่ช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลง่ายดายยิ่งขึ้น: มอบกระบวนการที่เป็นแบบแผนและรูปแบบอินเตอร์เฟซสำหรับข้อมูลของบริษัท ช่วยลดความเสี่ยงและความยุ่งยากซับซ้อนในการดำเนินงาน
- o SnapLock ข้อปฏิบัติทางด้านข้อมูลเพื่อรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา: ตรวจสอบเพื่อแจ้งเตือนความผิดปกติของการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริการหรือช่วงเวลาที่เกิดการขัดข้อง สร้างความสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและข้อกำหนดของหลักการบริหารจัดการทางด้านไอที

ธนาคารพาณิชย์แห่งอนาคต คือธุรกิจที่ใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อน มีความเข้าใจรูปแบบการดำเนินการสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ต่างๆ และปรับปรุงกระบวนการการทำงานเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าและองค์กรที่ต้องพึ่งพาช่องทางดิจิทัล ปัจจุบัน สถาบันทางการเงินจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลและสร้างระบบที่ใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางที่มาพร้อมกับโซลูชันสำหรับบริการด้านการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตและยกระดับธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เกี่ยวกับเน็ตแอฟ

เน็ตแอฟ ผู้นำในการจัดการและบริหารข้อมูลระดับโลก นำเสนอทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลและการควบคุมสภาพแวดล้อมของการจัดเก็บข้อมูลทุกประเภท เอื้อประโยชน์ให้องค์กรระดับเอนเตอร์ไพรซ์สามารถบริหารจัดการข้อมูลบนสภาพแวดล้อมที่ต่างกันได้อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บข้อมูลบนระบบดั้งเดิมภายในองค์กร (On Premises) ไพรเวทคลาวด์ และพับลิคคลาวด์ได้อย่างอิสระ เน็ตแอฟ ร่วมกับกับพันธมิตร พร้อมนำเสนอโซลูชันระดับเอนเตอร์ไพรซ์แบบครบวงจร ช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในองค์กรให้มีความทันสมัย สร้างศูนย์ข้อมูลรุ่นถัดไป (next-generation data center) และใช้ประโยชน์จากไฮบริดคลาวด์เพื่อเร่งสร้างแอปพลิเคชันข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เน็ตแอฟในฐานะผู้บุกเบิกวิสัยทัศน์ Data Fabric แนวทางที่มอบความเรียบง่ายในการทำงาน ออกแบบมาสำหรับผู้เชี่ยวชาญทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน นักออกแบบสถาปัตยกรรมคลาวด์ นักพัฒนา และ

ซีไอโอ เพื่อให้พวกเขาสามารถเชื่อมโยงและบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างปลอดภัยบนสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ความต่างที่ไม่เหมือนใครของเน็ตแอปมอบอวิสเซร์ให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนโลกใบนี้ได้ด้วยการนำเอาศักยภาพข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ติดตามข้อมูลเพิ่มเติมจากเน็ตแอฟได้ที่ <https://www.netapp.com/>