

# ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน: ปัจจัยสำคัญเพื่อชนะในเกมการแข่งขันของผู้ให้บริการทางการเงิน



ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน: ปัจจัยสำคัญเพื่อชนะในเกมการแข่งขันของผู้ให้บริการทางการเงิน

โดย เดเมียน วอง

รองประธานและผู้จัดการทั่วไป, Asian Growth & Emerging Markets (GEMs), ไรต์แฮท

ในยุคดิจิทัล การทำธุรกรรมทางการเงินของบุคคลทั่วไปได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และช่องทางก็เพิ่มมากขึ้น ธุรกรรมการเงินแบบเดิมๆ เช่น การชำระเงิน โอนเงิน โอนเงินต่างประเทศ หรือแม้แต่เงินกู้บุคคลปัจจุบันสามารถทำได้ผ่านบริการโมบายแบงก์กิง บนแอปพลิเคชันแบบ P2P, QR Code หรือผ่านนวัตกรรมด้าน FinTech อื่นๆ

ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ธนาคารต่างเริ่มปรับตัวตามกระแส โดยพากันเซ็นแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงที่สามารถให้บริการทางการเงินได้แบบ real-time ซึ่งในขณะนี้หลายธนาคารอนุญาตให้ลูกค้าเข้าถึงบัญชีธนาคารและทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐานได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ซึ่งแอปพลิเคชันบางตัวได้รวมเอาฟีเจอร์พิเศษที่ให้ลูกค้าสามารถปรับแต่งบัญชีของตนเองได้ด้วย

ในขณะที่ไลฟ์สไตล์ของลูกค้ามีวิวัฒนาการอยู่ตลอดเวลา อุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงินจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องไปตามพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และขั้นตอนต่างๆ และเพื่อสร้างประสบการณ์การให้บริการที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า สถาบันการเงินจึงหันไปพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อสร้างความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า พร้อมนำเสนอแอปพลิเคชันใหม่ๆ ออกมา

แล้วจะสร้างความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนได้อย่างไร

ในการสร้างความคล่องตัวนั้น สถาบันการเงินสามารถศึกษา DevOps, Microservice และ Cloud ซึ่งจะช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจในอุตสาหกรรมที่มีข้อปฏิบัติเคร่งครัดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยทั้งสามสิ่งมีจุดร่วมเดียวกันคือการเป็นโอเพ่นซอร์ส

## 1. สร้างให้เร็ว เรียนรู้ให้ไว

การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือนั้นมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาและสามารถนำไปใช้จริงได้อย่างรวดเร็ว เพราะจะมีแอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นใหม่ ได้รับการอัปเดต และหมดอายุการใช้งาน เป็นวงจรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจำเป็นที่

จะต้องอาศัยความคล่องตัวและความยืดหยุ่นเท่าที่จะเป็นไปได้ ตั้งแต่การพัฒนาแอปพลิเคชันไปจนถึงการผสมรวม การตรวจสอบ และการนำไปใช้งาน สถาปัตยกรรม Microservice และ DevOps เชิงรุก สามารถเข้ามาช่วย สนับสนุน ‘รูปแบบในการสร้างให้เร็ว เรียนรู้ให้ไว’ นี้ได้อย่างดี

สถาปัตยกรรม Microservice นับเป็นอีกวิธีในการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับองค์กร โดยที่แอปพลิเคชันที่มีความซับซ้อนจะได้รับการรวบรวมเป็นโมดูลาร์ เป็นบริการอิสระ ในขณะที่การสื่อสารแบบ Microservice ที่ใช้ RESTful Application Programming Interface (APIs) และ lightweight messaging จะยังคงช่วยปรับปรุงระบบปิด ภายในองค์กรให้ทันสมัยขึ้น ด้วยสถาปัตยกรรม Microservices การพัฒนาแอปพลิเคชันจึงมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในธุรกิจประเภทดิจิทัลได้

วัฒนธรรมของ DevOps สามารถพัฒนาการขึ้นเป็นความร่วมมือของทีมนักพัฒนาและทีมปฏิบัติการ ที่นำมาซึ่ง โครงสร้างพื้นฐานและการสร้างความตระหนักในขั้นแรกๆ ของการสร้างสรรค์ ทีมนักพัฒนาได้ร่วมกันสร้างบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจโดยเฉพาะ ในขณะที่เดียวกันทีมปฏิบัติการก็จะรับมือในเรื่องของความปลอดภัย ข้อกำหนด การแก้ไขปัญหาของแอปพลิเคชัน และการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน DevOps สามารถช่วยทีม IT รวมเอาการสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและการประยุกต์ระบบหลังบ้านขององค์กรเพื่อนำมาสนับสนุนองค์กร

## 2. การนำเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติมาใช้ (Automation)

เทคโนโลยีคือจักรกลสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรม และเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ (Automation) เปรียบได้กับ เชื้อเพลิงพลังสูงที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงให้กับสถาบันทางการเงิน เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติเป็น มากกว่าการบริหารจัดการการออกแบบอุปกรณ์ต่างๆ และแต่ละทีมไปเขียนคู่มือกันเอง แต่เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ จะเป็นประโยชน์ต่อระบบ IT ทั้งหมด การบริหารจัดการแอปพลิเคชันให้ได้ประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องใช้เครื่องมือที่สามารถจัดหาทรัพยากร ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และออกคำสั่งไปยังสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อ ช่วยให้ทุกอย่างและทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

Grab คือตัวอย่างความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาช่วยธุรกิจเปลี่ยนผ่าน ด้วยการปรับปรุงคุณลักษณะของแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการใช้งานซ้ำๆ หลายร้อยครั้งในแต่ละสัปดาห์ แอปพลิเคชันสำหรับการเรียกรถนี้ควรมีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความยืดหยุ่นและมีความเสถียรที่ดียิ่งขึ้น และสามารถช่วยทีมวิศวกรรมให้สามารถบริหารจัดการได้ง่าย Grab ระบุว่า จะเพิ่ม uptime ของการใช้งานแอปพลิเคชันแบบองค์กรรวมขึ้นเป็น 99.99% พร้อมทั้งลดเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันลง จึงเป็นผลให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ เมื่อต้องการ และทีม IT ก็ยังสามารถนำเสนอระบบที่เสถียรและมีประสิทธิภาพในการจำแนกให้เหมาะสมกับพีเจเออร์และการเติบโตของฐานลูกค้าได้อีกด้วย

## 3. การทำงานร่วมกัน

อุตสาหกรรมการเงินได้เริ่มเปิดรับนวัตกรรมมากขึ้น ปัจจุบันผู้มีหน้าที่กำกับดูแลในภูมิภาค  
สนับสนุนให้ภาคอุตสาหกรรมนำเอา APIs ไปใช้เป็นรากของการพัฒนานวัตกรรม ด้วยตระหนักถึงกระแสดังกล่าว  
ธนาคารในภูมิภาคบางแห่งได้เปิดช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลด้วย APIs เพื่อที่จะให้พันธมิตรของตนผสมรวม  
ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มุ่งหวังพัฒนาประสบการณ์การใช้บริการที่ดีขึ้นของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันใหม่ๆ การ  
ทำงานร่วมกันครั้งนี้ทำให้องค์กรได้ใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของกันและกันในการผลักดันนวัตกรรมเพื่อประโยชน์  
ของลูกค้า

จิม ไวท์เฮิร์ทส ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของเรดแฮท กล่าวในงาน 2017 Red Hat Summit ว่า “ในโลกที่ขับเคลื่อน  
ด้วยนวัตกรรมที่ผันแปรตลอดเวลา การวางแผนคือสิ่งที่ใช้ไม่ได้อีกต่อไป รูปแบบการทำงานแบบเดิมๆ ที่ประกอบไป  
ด้วย “การวางแผน การกำหนดทิศทาง และลงมือการปฏิบัติ” นั้นอาจไม่เหมาะสมอีกต่อไป เพราะความสามารถของ  
มนุษย์ในการคาดเดาขนาดนั้นอาจลดความน่าเชื่อถือลง เนื่องด้วยโลกที่หมุนเร็วขึ้น คาดเดายากขึ้น และซับซ้อน  
มากขึ้น สิ่งที่ผมเชื่อมั่นว่าสำคัญคือ การติดต่อวาทให้กับองค์กร สร้างกองทัพที่มีการบริหารจัดการได้อย่างดี และมีการ  
ทำงานร่วมกันกับระบบนิเวศน์ที่ดีของพันธมิตร องค์กรที่สามารถทำสิ่งเหล่านี้ได้ดีก็จะผงาดขึ้นเป็นผู้ชนะในสงคราม  
ที่ผันแปรอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมการเงินนี้

###