

# ซิสโก้เผยโร้ดแมปดิจิทัล ธนาคารสร้างรายได้ 405 พันล้านดอลลาร์



ซิสโก้เผยโร้ดแมปดิจิทัล ธนาคารสร้างรายได้ 405 พันล้านดอลลาร์

ด้วยโซลูชันดิจิทัลที่สำคัญ – ทรานส์ฟอร์มการขายและการให้บริการ การชำระเงินผ่านโมบายล์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การให้คำแนะนำผ่านทางวิดีโอ และไซเบอร์ซีเคียวริตี้ ขับเคลื่อนกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ของรายได้สำหรับ “ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย” (Retail Bank)

กรุงเทพฯ – 29 มิถุนายน 2559 – ซิสโก้ ระบุว่า 405.3 พันล้านดอลลาร์ (หรือประมาณ 14 ล้านล้านบาท) คือมูลค่าเดิมพันทางดิจิทัล (Digital Value at Stake - VaS) ที่ธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อย (Retail Banks) มีโอกาสที่จะได้รับในปี 2558 ถึง 2560 อย่างไรก็ตาม ในปี 2558 บริการด้านการเงินคิดเป็นสัดส่วนเพียง 29 เปอร์เซ็นต์ของโอกาสดังกล่าว ในบรรดาปัญหาท้าทายที่ขัดขวางการเติบโตและการสร้างสรรค์นวัตกรรม “จุดอ่อนทางด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์” หรือไซเบอร์ซีเคียวริตี้ คือปัญหาสำคัญ ส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและโมเดลธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังพลาดโอกาสที่จะได้รับรายได้กว่า 70 เปอร์เซ็นต์

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับแรงกดดันจากบริษัทที่ให้บริการด้านระบบการเงินดิจิทัลหรือ “ฟินเทค” (Fintech) รวมถึงความต้องการของผู้บริโภคในโลกดิจิทัล และกฎระเบียบที่ซับซ้อน แล้วธนาคารเหล่านี้จะสามารถแข่งขันและช่วงชิงโอกาสในการสร้างรายได้ได้อย่างไร? ในฐานะเช็กเมนต์ที่ใหญ่ที่สุดในธุรกิจบริการด้านการเงิน ธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อยจะแย่งชิงส่วนแบ่งที่เหมาะสมได้อย่างไร?

ซิสโก้ได้เผยแพร่รายงานผลการศึกษาล่าสุดที่มีชื่อว่า “โร้ดแมปสู่มูลค่าดิจิทัลในธุรกิจธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย” (“Roadmap to Digital Value in the Retail Banking Industry”) โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับมูลค่าเดิมพันทางดิจิทัล (Digital Value at Stake) สำหรับธุรกิจธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย รวมถึงแผนการพัฒนาด้านดิจิทัลเพื่อความสำเร็จ รายงานดังกล่าวเปิดเผยกรณีการใช้งานดิจิทัลที่ผลักดันมูลค่าและผลตอบแทนการลงทุนได้รวดเร็วที่สุดสำหรับธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย ด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ระบบวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง โมบิลิตี้วิดีโอ และรูปแบบการให้บริการแบบเวอร์ช่วลไลซ์ รวมถึงแผนจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ธนาคารจะสามารถสร้างกลยุทธ์สำหรับการช่วงชิงส่วนแบ่งมูลค่าดิจิทัลหลายแสนล้านดอลลาร์

โร้ดแมปของซิสโก้สำหรับการช่วงชิงมูลค่าดิจิทัลในธุรกิจธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย

ธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อยจะต้องเร่งการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล มิฉะนั้นอาจมี “ความเสี่ยง” ต่อการเลิกกิจการ

การ: ธุรกิจสตาร์ทอัพในกลุ่ม “Fintech” ก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจของธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อย ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ใกล้เคียงกันผ่านระบบดิจิทัล ผลที่ตามมาก็คือ ธุรกิจ Fintech เหล่านี้สามารถแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดจากธนาคาร ทั้งยังหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่ธนาคารทั่วไปต้องพบเจอ ธุรกิจดังกล่าวให้บริการแก่ลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล ขณะที่ธนาคารที่ไม่สามารถดำเนินการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลก็อาจต้องออกจากตลาดเป็นการถาวร ผลการศึกษาในปี 2558 ของศูนย์ปฏิรูปธุรกิจดิจิทัลทั่วโลก (Global Center for Digital Business Transformation หรือ DBT Center) ภายใต้โครงการความร่วมมือระหว่าง IMD Business School และซิสโก้ ระบุว่าธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยชั้นนำ 4 จาก 10 แห่งจะถูกแซงหน้าโดยบริษัทที่ให้บริการด้านการเงินดิจิทัลในอีก 3 ปีข้างหน้า อย่างไรก็ตาม มีธนาคารเพียง 27 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่ดำเนินมาตรการเชิงรุกด้วยการปฏิรูปธุรกิจของตนเอง ผลการศึกษาของซิสโก้ระบุว่า กรณีการใช้งานดิจิทัลที่สำคัญๆ ในธุรกิจธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อย จะขับเคลื่อนกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ของโอกาสในการสร้างมูลค่า 405.3 พันล้านดอลลาร์ ตัวอย่างการใช้งานโซลูชันดิจิทัลที่ทำได้แก่ การให้คำปรึกษาผ่านวิดีโอ การปฏิรูปบุคลากร การชำระเงินผ่านอุปกรณ์โมบายล์ พนักงานธนาคารแบบเสมือนจริง การให้คำปรึกษาโดยอ้างอิงการวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการโฮสติ้งและแพลตฟอร์มที่พร้อมสร้าง Social Network เองแบบง่ายๆ (White-label service) โฆษณาที่มีการเชื่อมต่อถึงกัน การตลาดออนไลน์ และอื่นๆ แล้วองค์กรประกอบพื้นฐานสำคัญที่ครอบคลุมทุกกรณีการใช้งานคืออะไร? คำตอบก็คือ “ไซเบอร์ซีเคียวริตี้”

จุดอ่อนทางไซเบอร์ซีเคียวริตี้ขัดขวางการสร้างสรรคนวัตกรรมดิจิทัลในธุรกิจธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อย: ถึงแม้ว่าการปฏิรูประบบดิจิทัลจะก่อให้เกิดโอกาสมากมาย และการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น แต่ธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อยยังคงดำเนินการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลอย่างเชื่องช้า ผลการศึกษาของซิสโก้ที่มีชื่อว่า “ไซเบอร์ซีเคียวริตี้ช่วยกระตุ้นการเติบโต” (“Cybersecurity as a Growth Advantage”) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการเงินและสายงานธุรกิจทั่วโลก โดยพบว่า 71 เปอร์เซ็นต์ของผู้บริหารเห็นพ้องต้องกันว่า ความเสี่ยงและภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ซีเคียวริตี้เป็นอุปสรรคขัดขวางการสร้างสรรคนวัตกรรมดิจิทัลภายในองค์กร นอกจากนี้ 39 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตนเองได้ระงับโครงการสำคัญเนื่องจากข้อกังวลใจดังกล่าว และ 60 เปอร์เซ็นต์ยอมรับว่าองค์กรของตนลังเลที่จะสร้างสรรคนวัตกรรมในด้านต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เนื่องจากความเสี่ยงที่ตรวจพบ โครงการดิจิทัลที่ถูกชะลอได้แก่ การให้บริการผ่านหลายช่องทาง การบริหารสินทรัพย์และการถ่ายโอนสินทรัพย์ บริการธนาคารและการชำระเงินผ่านอุปกรณ์โมบายล์ การให้บริการแบบ Self-service และการให้บริการแบบเวอร์ช่วลไลซ์ ข้อมูลวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจของซิสโก้ประเมินว่า ธนาคารที่ไม่ยอมปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบพลาดโอกาสในการช่วงชิงมูลค่า 144 พันล้านดอลลาร์ทั่วโลกในช่วงปี 2554 ถึง 2558

สรุปก็คือ “ข้อกังวลใจในเรื่องไซเบอร์ซีเคียวริตี้” ไม่ใช่อุปสรรคขัดขวางการสร้างสรรคนวัตกรรมดิจิทัลเสมอไป ธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อยสามารถปรับเปลี่ยนไซเบอร์ซีเคียวริตี้จากภาระให้กลายเป็น “สินทรัพย์ที่ส่งเสริมความเชื่อมั่นของลูกค้า รวมถึง การสร้างสรรคนวัตกรรม และการเติบโต” โซลูชันดิจิทัลทั้งหมดนี้จำเป็นต้องอาศัย

## รากฐานทางด้านไซเบอร์ซีเคียวริตี้ที่แข็งแกร่ง

“ธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อยในประเทศไทยปัจจุบันกำลังแข่งกับคู่แข่งที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-banks) เช่น Fintech หรือ บริษัทต่างชาติที่กำลังใช้กลยุทธ์ Digital Transformation ผลการสำรวจและรายงานของอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารแสดงให้เห็นว่าจำนวนการทำธุรกรรมดิจิทัลกับธนาคารในประเทศไทยเพิ่มขึ้นมากในช่วงห้าปีที่ผ่านมา และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าในห้าปีถัดไป ความท้าทายที่เกิดขึ้นทันทีสำหรับธนาคารในวันนี้คือ “การทรานส์ฟอร์มด้านดิจิทัล (Digital Transformation)” และการทำให้มันเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร” นาย วัดสัน ธิรภัทรพงศ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ซีเอสโก้ ประเทศไทย และภูมิภาคอินโดจีน กล่าว “ในขณะที่ธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อยเริ่มมีการพัฒนากลยุทธ์ดิจิทัลและนำโซลูชันดิจิทัลมาปรับใช้ “การทรานส์ฟอร์มด้านไซเบอร์ซีเคียวริตี้” ก็ไม่ควรถูกมองข้าม เพราะแทนที่องค์กรจะมองว่าภัยคุกคามเป็นภาระ องค์กรควรมองว่า “ความปลอดภัย เป็นสินทรัพย์ที่ส่งเสริมความเชื่อมั่นของลูกค้า” เพื่อสร้างผลผลิตในระยะยาว ความล่าช้าในการริเริ่มเทคโนโลยีใหม่ๆ จะทำให้ธนาคารมีมูลค่าความเสียหายมากขึ้น และอาจไม่สามารถอยู่ในระบบธุรกิจได้”

ในการคำนวณมูลค่าดิจิทัล ซีเอสโก้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยครอบคลุม 16 อุตสาหกรรมในภาคเอกชน รวมถึงธุรกิจบริการด้านการเงิน ข้อมูลวิเคราะห์ดังกล่าวอ้างอิงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการประเมินกรณีการใช้งานดิจิทัลในภาคเอกชนราว 350 เคส โดย 30 เคสเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการด้านการเงิน อ่านรายงานฉบับเต็ม รวมถึงกรณีการใช้งานดิจิทัลที่แนะนำสำหรับธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย

### ข้อมูลเพิ่มเติม

- ประเด็นสำคัญ: ไรต์แมปสู่มูลค่าดิจิทัลในธุรกิจธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย
- รายงานฉบับเต็ม: ไรต์แมปสู่มูลค่าดิจิทัลในธุรกิจธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย
- บล็อก: เลนีย์ เซลวาจีโอ หัวหน้าฝ่ายธุรกิจบริการด้านการเงินทั่วโลก
- อินโฟกราฟิก: การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและการรักษาความปลอดภัย
- เริ่มต้นการพัฒนาเพื่อสร้างมูลค่าทางดิจิทัลในภาคเอกชน
- Digital Vortex: ธุรกิจดิจิทัลปฏิวัติอุตสาหกรรม
- คำแนะนำสำคัญ: ธนาคารจะแก้ปัญหา ‘ช่องว่างทางมูลค่า’ และฟื้นฟูความเชื่อมั่นของลูกค้าได้อย่างไร
- ทำอุตสาหกรรมที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุดจากการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล

###

### เกี่ยวกับ ซีเอสโก้

ซีเอสโก้ (NASDAQ: CSCO) เป็นผู้นำระดับโลกด้านไอทีที่ช่วยให้ธุรกิจและบริษัทต่างๆ สร้างสรรค์สิ่ง มหัศจรรย์และปรากฏการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดจากการเชื่อมต่อ (connect) ดูข่าวและข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับซีเอสโก้ได้ที่

<http://thenetwork.cisco.com> ผลิตภัณฑ์ซิสโก้ในประเทศไทยจัดจำหน่ายผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยพาร์ทเนอร์ของ Cisco Systems International B.V ซึ่งเป็นเจ้าของบริษัทในเครือซิสโก้ ซีเอสดีเอ็มเอส ทั้งหมด

ประชาสัมพันธ์ข่าวโดย:

วรารอง จงรักษ์

โทรศัพท์: 02-971-3711

อีเมล: warawong@pc-a.co.th