

หัวเว่ย และ IDC เตรียมออกรายงานว่าด้วย อุตสาหกรรมธนาคารในยุคดิจิทัล

หัวเว่ย และ International Data Corporation (IDC) บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาด้านไอทีระดับโลก ร่วมกันเปิดตัวรายงานว่าด้วยการปฏิรูปภาคธนาคารเพื่อการฟื้นตัวในยุคดิจิทัล ภายใต้งาน Huawei Global Financial Services Industry Summit 2020 ซึ่งรายงานฉบับนี้มีกำหนดเผยแพร่ทั่วโลกในเดือนสิงหาคม โดย IDC เชื่อว่าการฟื้นตัวจะแบ่งออกเป็น 5 ระยะสำคัญ และแต่ละระยะจะสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการเติบโต สำหรับภาพรวมอุตสาหกรรมธนาคารนั้น IDC มองว่ายังอยู่ในสถานะที่มั่นคงที่จะรอดพ้นจากสถานการณ์ตึงเครียดต่าง ๆ ในปีนี้ พร้อมกับแนะนำให้ภาคธนาคารใช้ประโยชน์จากช่วงเวลานี้เพื่อยกระดับขีดความสามารถโดยรวม และทบทวนลำดับความสำคัญเพื่อการก้าวไปสู่การเป็นดิจิทัลอย่างเต็มตัว

ธนาคารใช้เทคโนโลยีเพื่อเร่งการฟื้นตัว

ในปี 2563 เราได้เห็นความเปลี่ยนแปลงเชิงระบบที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและรุนแรงในแบบที่ไม่เคยมีมาก่อน โดยมีสาเหตุมาจากโควิด-19 อย่างไรก็ดี ในทุกวิกฤตย่อมมีโอกาสเสมอ ซึ่งรายงานฉบับนี้จะวิเคราะห์การรับมือของธนาคารต่าง ๆ ท่ามกลางสภาวะธุรกิจในปัจจุบัน ตลอดจนข้อแนะนำมาตรการตอบสนองที่ดีที่สุดทั่วโลกทั้งในแง่กลยุทธ์ และกลยุทธ์ พร้อมวางแนวทางการฟื้นตัวอย่างมั่นคงสำหรับให้ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเข้าถึงและตอบโต้ความต้องการของลูกค้าในระยะฟื้นตัวที่กำลังมาถึงนี้ได้ดียิ่งขึ้น

IDC เชื่อว่าอุตสาหกรรมธนาคารยืนอยู่ในจุดที่มั่นคงที่จะรอดพ้นจากสถานการณ์ตึงเครียดในปี 2563 และการใช้ช่วงเวลานี้เพิ่มขีดความสามารถและโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและคลาวด์ จะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องได้มากขึ้น โดยปลูกฝังความเป็นดิจิทัลตั้งแต่ฐานราก กล่าวคือตั้งแต่เริ่มคิดค้น บริหารจัดการ ไปจนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบดิจิทัล

เข้าใจ 5 ระยะสำคัญของการฟื้นตัวเพื่อการเติบโตครั้งใหม่ที่ดีกว่าเดิม

รายงานของ IDC และหัวเว่ย จะแสดงให้เห็น 5 ระยะสำคัญของการฟื้นตัว ซึ่งได้จากการสังเกตการณ์ของ IDC ได้แก่ วิกฤตโควิด การชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ภาวะถดถอย การกลับสู่การเติบโต และความปกติใหม่ โดย IDC จะแสดงให้เห็นผลกระทบและลักษณะเฉพาะของแต่ละระยะ รวมถึงให้คำแนะนำแนวทางและกลยุทธ์ที่ธนาคารควรนำไปใช้เพื่อเพิ่มผลประโยชน์สูงสุด

ที่ผ่านมามาธนาคารต่าง ๆ มีการตอบสนองต่อวิกฤตโควิดและภาวะชะลอตัวทางเศรษฐกิจด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น การมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพและพีเจอาร์บนแอปมือถือ การวิเคราะห์พฤติกรรมและกิจกรรมใหม่ ๆ ของลูกค้าในช่วงเวลาที่ไม่ปกติเพื่อสร้างโมเดลขึ้นใหม่ และการปรับเปลี่ยนสาขาเพื่อให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นในยามที่ไม่สามารถเดินทางไปทำธุรกรรม เช่น การกู้ยืม ที่สาขาได้ ตลอดจนเร่งกระบวนการปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ธนาคารไป

เป็นรูปแบบออนไลน์อย่างเต็มตัว

ขีดความสามารถใหม่และการจัดลำดับความสำคัญเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดในอุตสาหกรรมธนาคาร

แม้ขีดความสามารถใหม่ ๆ ที่ธนาคารใช้ยกระดับตนเองล้วนอยู่ภายใต้บริบทเฉพาะในช่วงเศรษฐกิจขาลงในปี 2563 แต่ขีดความสามารถเหล่านั้นก็นำมาซึ่งประโยชน์ทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลในยุคสมัยของเรา

ยกตัวอย่างเช่น ในระยะแรกของการฟื้นตัวนั้น การประเมินผลกระทบที่แท้จริงของวิกฤตถือเป็นสิ่งจำเป็น ธนาคารต้องสามารถทำความเข้าใจเรื่องการใช้ทุน รวมถึงสภาพคล่องและเครดิต ผ่านทางการจำลองสถานการณ์ที่เป็นไปได้หลายทาง การทดสอบภาวะวิกฤตจะต้องถูกยกระดับขึ้น โดยจำลองสถานการณ์จากวิกฤตครั้งที่ผ่านมา ๆ มา ซึ่งท้ายที่สุด ธนาคารจะพัฒนาไปสู่แดชบอร์ดที่บอกสภาพคล่องแบบเรียลไทม์อย่างโปร่งใส ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและเด็ดขาด ทั้งการยกเลิกธุรกรรม ลดสัญญาที่ค้างชำระ หรือการชำระหนี้ได้เร็วขึ้น

จากนั้น ธนาคารต่าง ๆ ต้องอัปเดตแผนการที่เป็นไปได้ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของลูกค้า ธนาคารต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนการทำงานและการมีส่วนร่วมของลูกค้าไปเป็นรูปแบบใหม่ ๆ ผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น แอปมือถือ การใช้ co-browsing สำหรับบริการให้คำปรึกษา หรือแม้แต่บริการแชทบอต

การที่จะนำศักยภาพทั้งหมดนี้มารวมกันได้ ในยามที่ธนาคารต่าง ๆ กำลังขับเคลื่อนกันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดนั้น ธนาคารจำเป็นต้องมีความสามารถที่โดดเด่นด้วยการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า หรือใช้การทำงานแบบ Agile เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้ธนาคารตอบสนองต่อพลวัตใหม่ ๆ ในยุคหลังโควิด-19 ได้ดีขึ้น

ข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารธนาคารที่กำลังวางแผนการดำเนินงานสำหรับปี 2563 และในอนาคต

รายงานจาก IDC และหัวเว่ยจะขยายความเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ โดยจะสำรวจระยะเวลาการฟื้นตัวในอนาคต และเผยสิ่งที่ไม่รู้ที่รออุตสาหกรรมอยู่เบื้องหน้า ผ่านช่วงเวลาต่าง ๆ ตั้งแต่ระยะเศรษฐกิจชะลอตัวไปจนถึงระยะความปกติใหม่ แผนแนะแนวใหม่นี้จะใช้ประโยชน์จาก Resiliency Index ของเรา ซึ่งให้คะแนนอุตสาหกรรมธนาคารในระดับภูมิภาค โดยพิจารณาจากความสามารถในการรับมือและฟื้นตัวจากผลกระทบของโรคระบาดโดยใช้หมวดหมู่ เช่น ‘ช่องทาง’, ‘ดาต้าและการวิเคราะห์’ และ ‘กระบวนการไหลของงาน’ เพื่อที่จะหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดจากทั่วโลก ตลอดจนผลกระทบทางธุรกิจในเชิงปริมาณ รายงานฉบับนี้จะกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารธนาคารทั่วโลกต้องอ่านเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่สามารถทำได้ และอะไรที่จะสร้างอิมแพ็คมากที่สุด ในขณะที่พวกเขากำหนดเส้นทางไปสู่อาณาเขตใหม่

ปัจจุบัน หัวเว่ยให้บริการลูกค้าภาคการเงินกว่า 1,600 รายทั่วโลก ซึ่งรวมถึงธนาคารระดับท็อป 100 ของโลกรวม 45 ราย นอกจากนี้ หัวเว่ยยังสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์อย่างครอบคลุมกับธนาคาร บริษัทประกันภัย และบริษัทหลักทรัพย์ขนาดใหญ่กว่า 20 รายทั่วโลก และเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ที่ไว้วางใจได้สำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของลูกค้า

Global FSI Summit เป็นอีเวนต์ด้าน ICT ระดับโลกที่หัวเว่ยจัดขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่ความร่วมมือและแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน งานนี้จัดขึ้นครั้งแรกในปี 2556 และมีผู้นำความคิด ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญจาก

อุตสาหกรรมเข้าร่วม สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://e.huawei.com/topic/finance2020/en/>