

# เพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของธนาคาร ด้วย กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ



โดย เบนจามิน เฮนแซล ผู้อำนวยการฝ่ายโซลูชันด้านการพัฒนาแอปพลิเคชัน เร็ดแฮท เอเชียแปซิฟิก

การทำธุรกิจของธนาคารทั่วโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ และเหนือสิ่งอื่นใดด้วยเทคโนโลยี 5G ที่ขณะนี้เป็นเรื่องใกล้ตัวในหลาย ๆ ประเทศ

การที่ผู้ประกอบการต้องมีการปรับค่าแรงเพิ่มและนโยบายด้านการเงินของรัฐบาลที่ต้องครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการด้านการเงินของประชาชน ส่งผลให้รูปแบบการบริการแบบเดิม ๆ ของธนาคารกระจายไปไม่ถึงลูกค้าทั่วไป อีกทั้งยังมีเรื่องต้นทุนสูงเมื่อธนาคารจะต้องให้บริการลูกค้าอีกด้วย ส่วนแนวคิดที่ว่าลูกค้าจำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการที่สาขานั้น ทางธนาคารไม่ได้คำนึงถึงเรื่องนี้เลย

นอกจากนี้ การใช้งานผลิตภัณฑ์ธนาคารจาก FinTechs ซึ่งรวมถึงการให้กู้ยืมที่ไม่มีหลักประกัน การชำระเงินแบบ peer-to-peer, การชำระเงินเพื่อซื้อสินค้า และสินเชื่อธุรกิจก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน ผู้ให้บริการ เช่น Ascend Money และ Rakuten ต่างเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว เรียบง่าย โดยทุกกิจกรรมสามารถทำผ่านระบบดิจิทัล ง่าย ๆ คือบริการเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั่นเอง

เพื่อให้ทันกับคู่แข่งขั้นทั้งหลาย ธนาคารหลายแห่งจึงได้เริ่มยกระดับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัล โดยได้พยายามปรับเปลี่ยนประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า นอกจากนี้รายงานจาก Red Hat Global Customer Tech Outlook 2019 พบว่า 35 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่ไร้เดียงหาการสำรวจกำลังมองหารูปแบบธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการดิจิทัลใหม่ ๆ ในอีก 12 เดือนข้างหน้า และอุตสาหกรรมบริการด้านการเงิน (FSI) จะเป็นผู้นำในเรื่องนี้

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ธนาคารหลายแห่งมี “การให้บริการ” ที่สมบูรณ์แบบในระดับหนึ่ง แต่หน่วยงานส่วนกลางและส่วนปฏิบัติการมักจะสร้างระบบและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ไม่แข็งแกร่งและไม่ยืดหยุ่น ซึ่งส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถขยายและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ทันที่ จึงเป็นสาเหตุให้ระบบหน้าบ้านที่ติดต่อกับลูกค้าไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอุปสรรคต่อการนำนวัตกรรมมาบริการลูกค้า

นอกจากนี้ เนื่องจากส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิมีแนวโน้มที่อยู่ในระดับต่ำมาก แรงกดดันอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้ระบบการทำงานของส่วนกลางและส่วนปฏิบัติการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จึงกลายเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นกว่าในการวางเป้าหมายของผู้บริหารสายการเงิน

เราเห็นอะไรในหน่วยงานส่วนกลางและส่วนปฏิบัติการของธนาคาร

ในการจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับให้แอปพลิเคชัน ดาต้าเบส และแพลตฟอร์มให้ทันสมัยขึ้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวนั้น จะสามารถช่วยปรับรูปแบบการให้บริการลูกค้า และธุรกิจให้กลายเป็นการดำเนินงานตามปกติ และลดต้นทุนในการบริหารได้ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ ธนาคารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้

- ปรับโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีให้ทันสมัยมากขึ้น เนื่องจากธนาคารส่วนใหญ่ยังคงทำงานบนระบบไอทีแบบดั้งเดิมที่เป็นแบบต่างคนต่างทำ การที่ฟังก์ชันทางธุรกิจแยกออกจากกัน จึงเป็นเรื่องยากที่ธนาคารจะมอบประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างราบรื่นและสอดคล้องกันผ่านช่องทางและบริการต่าง ๆ
- ปรับใช้การทำงานให้เป็นระบบดิจิทัลที่ทันสมัยขึ้น กระบวนการทำงานของธนาคารหลายแห่งยังคงพึ่งพาการให้พนักงานลงมือทำด้วยตัวเอง หรือไม่ก็มีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนอย่างมาก เพื่อให้แน่ใจว่าจะเป็นไปตามนโยบายและขั้นตอนที่มีมาตั้งแต่อดีต ไม่ว่าจะเป็นการปรับเครดิต การปฏิเสธการอนุมัติเครดิต การอนุมัติสินเชื่อ การจัดการกรณีต่าง ๆ การจัดการการฉ้อโกง หรือการทุจริตต่าง ๆ ล้วนต้องมีการตรวจสอบโดยคนและลายเซ็นอนุมัติที่เขียนด้วยมือ เมื่อผนวกเข้ากับนโยบายข้อมูลลูกค้า (Know Your Customer - KYC) ที่เป็นรูปแบบสำคัญในการดำเนินงาน การปรับปรุงประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

สิ่งสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การเรียนรู้รูปแบบการทำงานของแอปพลิเคชันและโครงสร้างพื้นฐานที่มาจากการบริการลูกค้าแบบดิจิทัล เช่น สามารถใช้ช่องทางการเชื่อมต่อกับโปรแกรม Application Programming Interface - API ที่ทำงานบนสถาปัตยกรรม

รวม Linux Container ของ Red Hat OpenShift ที่สามารถปรับขนาดในแนวนอน และมีการอัปเดตที่รวดเร็วผ่านสถาปัตยกรรมแบบไมโครเซอร์วิส และนำไปใช้กับระบบส่วนกลางและส่วนปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ธนาคารส่วนใหญ่มีทรัพย์สินทางปัญญา (IP) กฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ มาเนิ่นนานที่เข้ารหัสอยู่ในระบบ หรือมีเครื่องมือในการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ทางธุรกิจที่มีราคาแพงจำนวนมาก ซึ่งแต่ละเครื่องมีส่วนขยายและส่วนต่อประสานเป็นเอกเทศ ดังนั้น การจะปรับปรุงให้ทันสมัยจึงเป็นงานที่ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพวกเขาไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นจากจุดไหน

ตัวอย่างความสำเร็จ

ธนาคาร BBVA - ซึ่งเปิดดำเนินงานใน 30 ประเทศ ให้บริการลูกค้ามากกว่า 72 ล้านคน - เป็นธนาคารหนึ่งที่เผชิญกับปัญหาการใช้ระบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตาม ธนาคารสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านี้ได้ด้วยการปรับปรุงขั้นตอนทางธุรกิจของสำนักงานส่วนกลาง และกฎเกณฑ์การใช้งานแอปพลิเคชันกลางให้ทันสมัยขึ้น เน้น Application programming interface (API) ให้ง่ายต่อการปรับขยาย และนำมาใช้งานใหม่ได้ทั่วโลกด้วยการพัฒนาที่สอดคล้องกัน รวมทั้งสามารถปรับขนาดได้ตามคอนเทนเนอร์และเป็นระบบเปิด

ธนาคาร Capital One - ก็มีกรณีคล้าย ๆ กันกับที่เกิดขึ้นในสำนักงานส่วนกลาง เนื่องจากธนาคารมีการใช้เครื่องมือในการจัดการขั้นตอนหลายชุด (แต่ละชุดต่างมีอินเตอร์เฟซ รั้นไทม์และชุดเครื่องมือเป็นเอกเทศ) ธนาคารจึงตัดสินใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วยการสร้างมาตรฐาน และทำให้กระบวนการจัดการต่าง ๆ ง่ายตายขึ้น มีการใช้โอเพ่นซอร์สและ API ที่ง่ายต่อการปรับขยาย เปลี่ยนแปลงได้ รวมไปถึงขั้นตอนในการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ซึ่ง Capital One สามารถทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ รวดเร็วขึ้น ยกกระดับคุณภาพและลดต้นทุนในการบริการได้สำเร็จ

API มักจะถูกนำมาใช้เป็นหลักในการออกแบบซอฟต์แวร์สำหรับระบบหน้าบ้านแบบดิจิทัลของธนาคาร อย่างไรก็ตาม การมีระบบสำนักงานส่วนกลางและส่วนปฏิบัติการที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานด้วย API ทำให้การดำเนินงานระหว่างสองส่วนนี้มีประสิทธิภาพขึ้นอย่างมาก การเพิ่มขึ้นของปริมาณการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าหรือการบริการด้านกฎระเบียบที่เพิ่มมากขึ้น ล้วนต้องการระบบหลังบ้านที่ต้องมีการบูรณาการ ดังนั้น คงไม่มีอะไรที่ดีไปกว่าการใช้ประโยชน์จาก API ในการเชื่อมโยงระบบเหล่านั้นเข้าไว้ด้วยกัน

เคล็ดลับที่จะประสบความสำเร็จ คือจะต้องออกแบบและปรับแต่งแอปพลิเคชันของส่วนกลาง และส่วนปฏิบัติการให้ทันสมัยด้วย API ที่ใช้งานและปรับขนาดได้ เพื่อบูรณาการระบบดิจิทัลกับระบบหน้าบ้านที่ติดต่อกับลูกค้าเข้าไว้ด้วยกัน ธนาคาร BBVA จึงได้เลือก Process Automation Manager ของเร็ดแฮทมาใช้ในการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล

นอกจากนี้ เนื่องจากแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลเหล่านี้ได้รับการบูรณาการด้วย API การใช้ไมโครเซอร์วิสจึงมีความ

สำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานธุรกรรมและการดำเนินงาน สิ่งนี้ล้วนมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและการจัดการด้านไอทีในแต่ละปี

เนื่องจากแอปพลิเคชันได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยด้วย API และสถาปัตยกรรมแอปพลิเคชันไมโครเซอร์วิส มักจะใช้งานบนคอนเทนเนอร์ลินุกซ์ สำหรับผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนผลิตภัณฑ์และลูกค้าของธนาคารที่กำลังมองหาวิธีที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงกับระบบของพวกเขา ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่วนปฏิบัติการ ขยายบริการลูกค้าหรือการปฏิบัติตามกฎระเบียบ – การให้ระบบเหล่านี้ทำงานเป็นส่วนแยกย่อย จะทำให้ทีมไอทีสามารถอัปเดตระบบได้โดยไม่ต้องนำแอปพลิเคชันทั้งหมดมาใส่ไว้ ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยให้ธนาคารมีความคล่องตัวสูงมาก ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการอัปเดต เพราะใช้เวลาและเจ้าหน้าที่ในการทำงานน้อยลงอย่างมาก

กลุ่มธนาคารและบริการทางการเงินของ Macquarie เป็นตัวอย่างหนึ่งที่ได้รับประโยชน์จากคุณสมบัติที่มีความรวดเร็ว การลดต้นทุนและลดการใช้แรงงาน จากการย้ายไปยังระบบคลาวด์ด้วย Red Hat OpenShift Container Platform และโซลูชันอื่น ๆ ของเร็ดแฮท ซึ่งช่วยให้ Macquarie ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของนักพัฒนาได้มากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ และลดเวลาในการทำตลาดสำหรับฟีเจอร์และการอัปเดตใหม่ ๆ จากชั่วโมงเหลือเพียงแค่ไม่กี่นาที ด้วยความสามารถเหล่านี้ สถาบันการเงินจึงสามารถปรับปรุงแพลตฟอร์มธนาคารออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

โดยรวมแล้ว การมอบประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้าอาจเรียกร้องให้ธนาคารต้องยกระดับเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบดิจิทัลผ่าน User Interfaces ที่น่าประทับใจ ทั้งนี้ APIs ไมโครเซอร์วิส และโซลูชันโอเพ่นซอร์สอื่น ๆ จะสามารถช่วยในกระบวนการหลังบ้านที่เป็นแบบบูรณาการและมีความคล่องตัวสูง และด้วยการดำเนินงานของส่วนปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารทั่วโลกจะมีความพร้อมที่ดีขึ้น เพื่อมอบประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่นตามที่ลูกค้าคาดหวัง