

ถอดรหัสสู่ความสำเร็จ ของการเป็นธนาคารดิจิทัล



ภาพโดย Nattanan Kanchanaprat จาก Pixabay

“เราอยู่ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ ต้องขอบคุณเทคโนโลยีที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงรอบตัวเรายังคงดำเนินไปด้วยความเร็วที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะยอมรับกันว่าลักษณะการดำเนินงานของธนาคารในเอเชียแปซิฟิกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงช้า แต่ปัจจัยที่จะสามารถปรับโฉมให้กับธนาคารได้อย่างก้าวกระโดดกลับเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว” นายจิม ไวท์เฮิร์สต์ ประธานบริษัท ไอบีเอ็ม กล่าว

หนึ่งในปัจจัยดังกล่าวคือการที่หน่วยงานที่กำกับดูแลออกใบอนุญาตต่างๆ ที่เกี่ยวกับธนาคารดิจิทัลในภูมิภาคนี้ เช่น เมื่อปีที่ผ่านมารธนาคารกลางฮ่องกงออกใบอนุญาต virtual banking license 8 ใบ ผู้ที่ได้รับใบอนุญาต เช่น Ant SME Services (Hong Kong) Limited, Ping An OneConnect Company Limited, Tencent's Infinium Limited, และ Insight Fintech HK Limited ของ Xiaomi ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศ ใบอนุญาตดังกล่าวอาจจะยินยอมผู้ได้รับใบอนุญาตที่ไม่ได้อยู่ในธุรกิจธนาคารมาก่อน (non-banking) สามารถดำเนินกิจกรรมบางชนิดได้เหมือนธนาคาร เช่น การรับเงินฝากจากลูกค้ารายย่อย และการให้สินเชื่อให้กับธุรกิจต่าง ๆ การที่บริษัทเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องมีสาขาที่ตั้ง จึงเรียกกันว่าเป็น online-only, virtual banking หรือ neo-bank ตัวอย่างของ virtual banking ในภูมิภาคนี้ที่เปิดทำการแล้ว ได้แก่ WeBank ของ TenCent ในประเทศจีน และ Kakao Bank ในประเทศเกาหลีใต้

ผู้เล่นรายใหม่เหล่านี้และฟินเทคทั้งหลายทำให้ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการต่างๆ ของธนาคารเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยล่าสุดของ Forrester พบว่า 77% ของลูกค้าธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกชอบที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการทางการเงินของตนบนช่องทางดิจิทัลต่างๆ มากกว่า โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศที่มีการใช้งานอุปกรณ์โมบายสูงมาก เช่น ประเทศจีน อินเดีย อินโดนีเซีย และไทย เกือบ 3/4 ยังเชื่อด้วยว่าพวกเขาควรจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินใดๆ ให้สำเร็จได้บนอุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่

ในขณะที่ธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่เป็นเจ้าตลาดมาแต่เดิมกำลังมองหาวิธีจัดการกับการเปลี่ยนแปลง ที่กล่าวมาข้างต้น พวกเขาจำเป็นต้องให้ความสนใจกับโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของตน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนและทำให้รูปแบบทางธุรกิจต่างๆ ของธนาคารทำงานได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้เพราะโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีจะต้องเป็นส่วนที่ดูแลจัดการกับธุรกรรมที่ต้องมีการประมวลผลมากๆ เช่นการซื้อขายหุ้น พันธบัตร การแลกเปลี่ยนเงินตราหรือตราสารอนุพันธ์ หรือทำการอนุญาตให้ลูกค้ารายย่อยทำการซื้อขายผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนได้

ลดความซับซ้อนของไอที

เพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจให้ดีขึ้น

ระบบไอทีหลักต่างๆ ที่ธนาคารใช้อยู่ในปัจจุบันมักขาดความยืดหยุ่น มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสูง และยากที่จะผสานหรือบูรณาการร่วมกับช่องทางต่างๆ ที่ลูกค้าใช้อยู่ ในขณะที่การบูรณาการการทำงานเข้าด้วยกันเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะสามารถสร้างเทคโนโลยีแพลตฟอร์มที่ยืดหยุ่น ที่จะทำให้อำนาจในการดำเนินงานลดลง สามารถปรับตัวให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และทำให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นได้ เพื่อก้าวข้ามความท้าทายเหล่านี้ ธนาคารต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จึงกำลังปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมไอทีดั้งเดิมที่มีขนาดใหญ่เทอะทะและไม่ยืดหยุ่น ให้เป็นสถาปัตยกรรมที่เปิดกว้างมากขึ้น ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างคล่องตัว ทั้งนี้สถาปัตยกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ธนาคารมีความสามารถดังนี้

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น ข้อมูลของลูกค้าเพียงหนึ่งรายการ อาจเกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินหลายรายการ ดังนั้นระบบของธนาคารที่ทำงานผ่านช่องทางเชื่อมต่อ (Application Programming Interface: APIs)

จะช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดจากข้อมูลชุดเดียว ดังกล่าวของลูกค้าได้ดีขึ้น ธนาคารยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการใช้เครื่องมือที่ช่วยประสานการทำงานของ API ซึ่งจะช่วยในการเชื่อมต่อระหว่าง APIs ภายนอกกับ APIs และระบบบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ภายในธนาคาร เครื่องมือนี้จะทำการแปลงคำขอต่างๆ ที่ API ได้รับมาและส่งตรงไปยังระบบหรือกระบวนการปลายทางที่เหมาะสมกับคำขอนั้นๆ ภายในสภาพแวดล้อมไอทีของธนาคาร และช่วยให้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ระบบหลังบ้านไม่กระทบต่อบริการต่างๆ ที่มีลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมอยู่ด้วย

นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถใช้ประโยชน์จากไมโครเซอร์วิส เปิดใช้ฟังก์ชันส่วนบุคคลต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการใหม่ และอัปเดตบริการต่างๆ ที่มีอยู่เดิม สถาปัตยกรรมแบบไมโครเซอร์วิสจะช่วยให้ธนาคารผสมรวมบริการของตนเข้ากับแพลตฟอร์มต่างๆ ของพันธมิตรของธนาคารและทำงานร่วมกัน เพื่อนำเสนอบริการที่หลากหลายให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ไมโครเซอร์วิสสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ มีการสนับสนุนที่ยืดหยุ่น และรักษาระดับการให้บริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารได้ ด้วยการกำจัดจุดบกพร่องที่จะทำให้ระบบทั้งระบบเสียหาย (single points of failure) ในกระบวนการทำงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุด การจะใช้ประโยชน์จากไมโครเซอร์วิสให้ได้เต็มประสิทธิภาพธนาคารควรใช้ควบคู่กับคอนเทนเนอร์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถส่งผ่านและเคลื่อนย้ายระบบการตัดสินใจต่างๆ ไปได้ทั่วสภาพแวดล้อมไฮบริดคลาวด์

ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและคงไว้ซึ่งมาตรฐานแม้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ

การให้บริการของธนาคารแต่แรกเริ่มเป็นรูปแบบสำนักงานสาขา และต่อมาได้มีการนำระบบคอลเซ็นเตอร์เข้ามาให้บริการ และต่อมาก็คือการให้บริการทางดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้ต้องมีการปรับปรุงสถาปัตยกรรมทางไอที เพื่อที่ระบบไอทีสามารถให้การสนับสนุนรูปแบบทางธุรกิจใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม อาจมีกรณีที่สถาปนิกด้านไอทีไม่ได้ทำการผสมรวมการปรับปรุงด้านไอที หรือช่องทางใหม่ที่ทำอยู่เข้ากับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิม ซึ่งจะทำให้ข้อมูลถูกเก็บและใช้แยกกันเป็นส่วนๆ

จากกรณีดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่ามาตรฐานต่างๆ ซึ่งอาจสำคัญมากต่อกระบวนการดำเนินงานที่อยู่บนระบบหลังบ้านสามารถช่วยได้ โดยสามารถเป็นรากฐานให้กับบลูพริ้นท์ของระบบที่เป็นรูปแบบเดียวกัน ซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลลูกค้าได้อย่างละเอียดและสอดคล้องกันมากขึ้น และสามารถนำไปรวมเข้ากับธุรกรรมและช่องทางต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายขึ้น ลักษณะของธุรกิจธนาคารไม่เอื้อให้สามารถปิดระบบเพื่อติดตั้งหรือปรับระบบใหม่ได้ง่ายหรือบ่อยครั้ง การใช้มาตรฐานที่สอดคล้องกันทั่วทั้งระบบช่วยให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานทำได้ง่ายขึ้น โดยที่ระบบจะยังสามารถทำงานและรักษาระดับการให้บริการลูกค้าได้ตามที่กำหนดไว้ การใช้ API และการนำไปใช้ซ้ำผ่าน shared catalogs จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและช่วยเร่งการให้บริการได้

สนับสนุนความคล่องตัวทางธุรกิจผ่านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงเป็นความท้าทายสิ่งเดียวที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ธนาคารจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนตรรกะในการให้บริการ กฎเกณฑ์ทางธุรกิจ และรูปแบบการคาดการณ์ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อปรับตัวให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

เพื่อปรับตัวให้สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ออกมาใหม่ๆ และรับมือกับการแข่งขันรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นให้ได้ สถาปัตยกรรมไมโครเซอร์วิสที่ทันสมัยจะช่วยให้ธนาคารมีความคล่องตัวเช่นที่กล่าวมานี้ได้ โดยช่วยให้ธนาคารบูรณาการการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (CI/CD) ซึ่งจะทำให้สามารถสร้าง ใช้งาน และบริหารจัดการแอปพลิเคชันต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

เทคโนโลยีโอเพ่นซอร์สจะเป็นกุญแจสำคัญในการเปลี่ยนผ่านระบบหลังบ้าน

ธนาคารหลายแห่งกำลังเริ่มกระบวนการปรับเปลี่ยนเพื่อความทันสมัยด้วยการทำให้ไอทีเป็นเรื่องง่ายและใช้ประโยชน์จากโซลูชันโอเพ่นซอร์ส เพื่อรองรับแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ลูกค้ามีส่วนร่วม และมอบประสบการณ์ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รายงาน The 2020 State of Enterprise Open Source: A Red Hat Report ระบุว่า 93% ของผู้นำด้านไอทีจากอุตสาหกรรมบริการทางการเงินทั่วโลก กล่าวว่า เอ็นเตอร์ไพรส์โอเพ่นซอร์สมีความสำคัญต่อองค์กรของพวกเขา ทั้งยังจัดให้การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีให้ทันสมัยว่าเป็นหนึ่งในสามตัวอย่างด้านเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสำรวจระบุถึงเหตุผลสำคัญที่สุดในการใช้เอ็นเตอร์ไพรส์โอเพ่นซอร์สว่า ช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าถึงและได้ใช้งานนวัตกรรมล่าสุดต่างๆ และบรรลุเป้าหมายการรักษาความปลอดภัยที่สูงขึ้น

ธนาคารกสิกรไทย (KBank) เป็นธนาคารหนึ่งที่ได้รับประโยชน์จากเอ็นเตอร์ไพรส์โอเพ่นซอร์ส โดยธนาคารได้มอบหมายให้บริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดูแลด้านเทคโนโลยีให้กับธนาคารทำการอัปเดตและเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารจะมีคุณสมบัติที่หลากหลาย ใช้งานง่าย และไว้วางใจได้แม้เมื่อจำนวนผู้ใช้งานมากขึ้น KBTG ทำงานที่ได้รับมอบหมายนี้ด้วยการใช้โซลูชันโอเพ่นซอร์สของเร็ดแฮท

ซึ่งประกอบด้วย Red Hat Enterprise Linux, Enterprise Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (JBoss EAP), Red Hat AMQ และ Red Hat OpenShift Container Platform

การใช้เทคโนโลยีนี้ของ DevOps ควบคู่กับวิธีการต่างๆ ที่คล่องตัว ช่วยให้ KBTG ประสบความสำเร็จด้านความเร็วและการปรับขยายการทำงานตามความต้องการของ KBank โดยปัจจุบันสามารถรองรับการทำธุรกรรมได้ถึง 5,000 รายการต่อวินาที สถาปัตยกรรมไอทีที่ทันสมัยและเป็นระบบเปิดยังช่วยให้ KBank เชื่อมต่อกับระบบของพันธมิตรทางธุรกิจได้อย่างง่ายดาย เพื่อให้บริการพีเอชดีต่างๆ บนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารได้มากขึ้น และมอบสภาพแวดล้อมการใช้แอปพลิเคชันที่ให้การตอบสนองอย่างดีและเชื่อถือได้ ซึ่งช่วยลดเวลาในการพัฒนาแอปพลิเคชันจากหนึ่งเดือนเหลือเพียงสองสัปดาห์

ในภาพรวม การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่กำลังพลิกโฉมอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน ช่วยให้ธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยีที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน และเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ ธนาคารในภูมิภาคนี้จึงนำดิจิทัลโซลูชันมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ต้องดูแลลูกค้าทั้งในส่วนการให้บริการด้านหน้าและระบบหลังบ้าน อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์ของการให้บริการลูกค้าด้านหน้า เป็นเพียงส่วนเล็กๆ ของกระบวนการทั้งหมดเท่านั้น บริการของธนาคารส่วนใหญ่เกิดขึ้นที่ระบบหลังบ้านซึ่งมักใช้บุคคลเป็นผู้ดูแล (manual touchpoints) ทำงานโดยตรงกับลูกค้าบ่อยมาก การมีแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบกึ่งอัตโนมัติที่ทำงานบนอินเทอร์เน็ตโอเพ่นซอร์ส ทำให้ระบบไอทีของธนาคารเป็นเรื่องง่าย และขจัดอุปสรรคเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของลูกค้าและทีมงานหลังบ้านของธนาคารลงได้ ธนาคารจะสามารถมอบประสบการณ์ที่คล่องตัวและราบรื่นตรงตามความคาดหวังให้กับลูกค้าได้ด้วยแพลตฟอร์มที่มีความเสถียรแต่ยืดหยุ่นสูงที่สามารถปรับขนาดและปรับเปลี่ยนได้ตามต้องการ ดังนั้นการถอดรหัสสู่ความสำเร็จในการเป็นธนาคารดิจิทัลได้สำเร็จจะช่วยให้สามารถแข่งขันกับผู้เล่นหน้าใหม่ในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ