



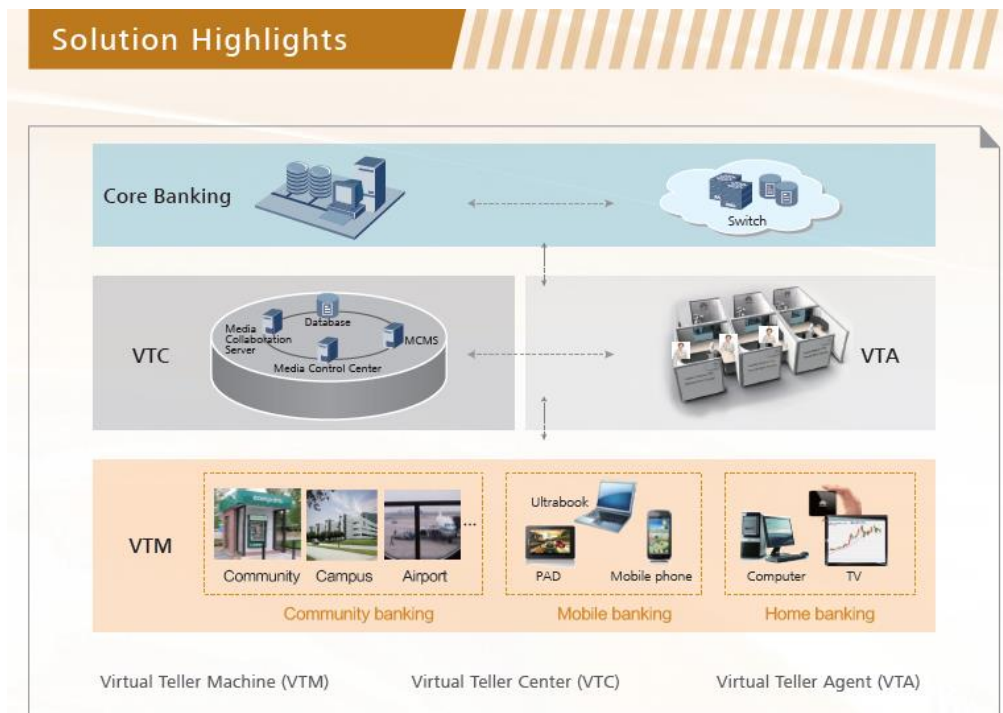
ตั้งแต่ยุคการใช้เบี้ยแทนเงินมาจนถึงยุค Bitcoin ที่ใช้กันในปัจจุบัน อุตสาหกรรมทางการเงินได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทุกวันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีผลกระทบกับรูปแบบ ประเภท และกระบวนการของการให้บริการทางการเงินแบบดั้งเดิม การพัฒนาทางการเงินแบบดิจิทัล การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของอุปกรณ์แบบพกพาและเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงลักษณะขององค์กรและโมเดลทางธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคแสวงหาประสบการณ์แบบพกพาทางอิเล็กทรอนิกส์และที่มีความเสมือนจริง อุตสาหกรรมธนาคารถูกท้าทายด้วยแนวคิด “เมื่อไรก็ได้ ที่ไหนก็ได้” (anytime, anywhere) ซึ่งเป็นการให้คำมั่นว่าจะให้บริการลูกค้าในตลอดเวลาและทุกที่ที่พวกเขาต้องการ นอกจากนี้ ผู้แข่งขันรายใหม่ในอุตสาหกรรมกำลังแยกการธนาคารแบบดั้งเดิมซึ่งกำลังส่งผลกระทบต่อสินทรัพย์ หนี้สิน และธุรกิจตัวกลาง

ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบบิกดาต้า คลาวด์คอมพิวติ้ง ระบบมัลติมีเดีย และเทคโนโลยี ICT ในระบบการเงิน การธนาคาร ธนาคารแบบดั้งเดิมจึงค่อยๆเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีเพื่อรองรับแนวคิดธนาคารแบบ “เสริมความมั่นคง แข็งแกร่ง” ไปเป็นธนาคารแบบ “รองรับอนาคต” จึงไม่ต้องเป็นที่สงสัยเลยว่าเทคโนโลยี ICT จะมีบทบาทสำคัญแค่ไหนในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร

ทางหัวเว่ยจึงได้เปิดตัวโซลูชันนวัตกรรม eSpace Virtual Teller Machine (หรือ VTM) เครื่องรับจ่ายเงินแบบเสมือนจริง ทางเลือกการทำธุรกรรมทางธนาคารทางไกล นวัตกรรมนี้ใช้เทคโนโลยีวิดีโอความละเอียดสูง (HD) การประสานงานทางไกล การส่งเสริมการบริการ การจัดวางเส้นทางรวมไปถึงการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล ฯลฯ เพื่อให้บริการด้านธุรกรรมทางธนาคารทางไกล VTMs ด้วยการบริการที่ในอดีตสามารถให้บริการได้เพียงแค่ที่เคาน์เตอร์ของธนาคารเท่านั้น เจ้าหน้าที่ธนาคารที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการส่วนกลางจะสามารถให้บริการลูกค้าจากทางไกลแบบเห็นหน้าผ่านทางวิดีโอความละเอียดสูงและการประสานการบริการต่างๆ ที่ไม่เคยทำได้มาก่อนจากตู้แบบดั้งเดิม ซึ่งถือเป็น



ทางเลือกที่ช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม นอกจากนี้หัวเว่ยมีตั้งใจที่จะสร้างนวัตกรรมและสนับสนุนให้ธนาคารทางไกล VTM เป็นศูนย์บริการแบบหลากหลายช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ VTM ได้ทั้งในโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ และสมาร์ททีวีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ต้องการจากพนักงานธนาคารจากทางไกลในทุกที่ทุกเวลา



## บริการที่ตอบใจหทัยโลกการเงินในปัจจุบัน

### สะดวก รวดเร็ว

ธนาคารทางไกล VTM สามารถดำเนินงานจัดตั้งได้เร็วกว่าการขยายสาขาธนาคารแบบดั้งเดิม ธนาคารทางไกล VTM ไม่ค่อยมีข้อกำหนดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน จึงสามารถขยายการติดตั้งไปยังที่ต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย เช่น สนามบิน โรงแรม มหาวิทยาลัยหรือโรงเรียน VTM สามารถให้บริการแบบที่เคาน์เตอร์ทำได้หลากหลาย เช่น การออกบัตร การส่ง U-Key การจัดการทางการเงิน ทำธุรกรรมบัตร IC Card การชำระเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น บริการตรวจสอบ การสมัครสมาชิกบริการหรือการขอเปลี่ยนแปลงบริการธุรกรรมทางการเงิน

### ลดภาระและความแออัดของสำนักงานสาขา

การบริการที่มีกระบวนการแบบมาตรฐานจะสามารถทำได้ที่ธนาคารทางไกล (VTM) จึงสามารถช่วยลดความแออัดของลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์แบบดั้งเดิมไปสู่ VTM ส่งผลให้ธนาคารสามารถใช้บุคลากรที่มีอยู่ไปกับการบริการที่มีมูลค่าเพิ่มได้มากกว่า



## การบริการแบบเห็นหน้า (Face-to-Face Service)

ลูกค้าในชุมชน จากภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ สนามบินหรือชานเมืองสามารถใช้บริการแบบเห็นหน้ากับเจ้าหน้าที่ได้จากศูนย์บริการส่วนกลาง ตราบเท่าที่ลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารผ่านเครื่องสื่อสารปลายทาง (เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ททีวี โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต) การบริการทางธนาคารก็พร้อมเสมอสำหรับลูกค้า

## บริการช่วยเหลือพิเศษจากผู้เชี่ยวชาญ

หากต้องเผชิญกับอุปสรรคบางอย่างในการให้บริการ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ธนาคารทางไกลสามารถร้องขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญจากส่วนกลาง หรือจากสาขาใดสาขาหนึ่งเพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว ซึ่งนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับบริการแล้ว ยังเป็นการเพิ่มมูลค่าของบุคลากรขององค์กรได้อีกด้วย

## การลดความเสี่ยงในการให้บริการ

การบริหารจัดการธนาคารทางไกลทางส่วนกลาง และสามารถร้องขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการทางการเงินได้อย่างสะดวกง่ายดายนั้น ส่งผลให้ลดความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการประมวลผล การผิดพลาดจากการสื่อสาร หรือลดความผิดพลาดของการดำเนินงานบุคลากร ทำให้สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ในอีกทางหนึ่ง

## เสริมศักยภาพด้วยโซลูชันของหัวเว่ย

### การบูรณาการช่องทางการสื่อสาร

เจ้าหน้าที่ธนาคารทางไกลสามารถให้บริการแก่ลูกค้าผ่านทางสื่อกลางที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย เสียง วิดีโอ การประสานงาน (เช่น การแจ้งข้อมูลและการแชร์เอกสาร) ลูกค้าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ธนาคารจากทางไกลจากเครื่องปลายทางที่หลากหลายรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย VTM คอมพิวเตอร์ อัลตราบุ๊ก แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ หรือ MediaQ โซลูชันธนาคารทางไกล eSpace VTM สามารถให้บริการแบบเห็นหน้าได้ผ่านทางช่องทางที่หลากหลาย ประกอบด้วย สาขาของธนาคาร เครื่องปลายทางแบบบริการตนเอง (self-service terminal) การธนาคารแบบออนไลน์ และการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ

### การให้บริการด้วยวิดีโอ

โซลูชัน eSpace VTM รองรับข้อมูลแบบวิดีโอที่มีความละเอียดแบบ CIF ไปจนถึง 1080p เพื่อให้ตรงกับความต้องการในการบริการที่หลากหลาย เทคโนโลยีการปรับแต่งวิดีโอแบบเฉพาะของหัวเว่ยถูกนำมาใช้เพื่อป้องกันการดีเลย์ และการรบกวนในเครือข่าย เพื่อยกระดับประสบการณ์ในการใช้บริการ



## การประสานงานระยะไกล

ด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลแบบบิ๊กดาต้า เจ้าหน้าที่ธนาคารทางไกลสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า และส่งเสริมการบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างมั่นใจ รวมถึงยังสามารถแจ้งรายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือ โปรโมชันที่เกี่ยวข้องไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังสามารถใช้อุปกรณ์เสริมต่างๆ เช่น ปากกาเลเซอร์ ในการแสดงข้อมูลการบริการและทำเครื่องหมายข้อมูลสำคัญ เจ้าหน้าที่ธนาคารทางไกลสามารถช่วยลูกค้าในการรอก ข้อมูลใบสมัครการบริการต่างๆ เพื่อส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการระดับ VIP

ในขณะที่เจ้าหน้าที่ธนาคารทางไกลกำลังดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้าอยู่นั้น ผู้ควบคุมดูแลสามารถ ตรวจสอบการคุณภาพการให้บริการได้แบบเรียลไทม์ หากเกิดกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการ ผู้ควบคุมดูแล สามารถเข้ามาควบคุมหรือแทรกแซงการให้บริการได้ในทันที นอกจากนี้ยังสามารถบันทึกเสียงสนทนา ภาพหรือวิดีโอ ได้ในระหว่างการให้บริการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นและเป็นหลักฐานการทำธุรกรรมเพื่อการ ตรวจสอบในอนาคต การสืบค้นบันทึกการบริการสามารถทำได้โดยการใช้ ID ของลูกค้า ID พนักงานธนาคาร หมายเลข เครื่อง VTM หรือสืบค้นจากเวลาในการให้บริการ สถานที่ให้บริการและประเภทของการบริการ

## มั่นใจ แพลตฟอร์มมาตรฐานแบบเปิด

แพลตฟอร์ม VTC เป็นแพลตฟอร์มที่เป็นมาตรฐานแบบเปิดซึ่งรองรับการเข้าถึงจาก VTM ที่มาจากผู้ขาย หลากหลายยี่ห้อ และและหลากหลายระบบปฏิบัติการไม่ว่าจะเป็นวินโดวส์ แอนดรอยด์ และ iOS แพลตฟอร์ม VTC มีชุด พัฒนาซอฟต์แวร์แบบมาตรฐาน (SDK) สำหรับพันธมิตรทางการค้า เพื่อให้สามารถต่อยอดพัฒนาการให้บริการได้ใน อนาคต นอกจากนี้ยังสามารถรวมอินเทอร์เฟซไว้ด้วยกันได้อย่างง่ายดายเพื่อการพัฒนาต่อยอดการให้บริการ สะดวก และง่ายต่อการผนวกรวมเข้ากับระบบอื่น และช่วยให้สามารถเปิดตัวการให้บริการใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

## การป้องกันด้านความปลอดภัย

องค์ประกอบหลักต่างๆ จะทำงานอยู่บนแพลตฟอร์ม VTC (Virtual Teller Center) ทำงานซึ่งสามารถทำงาน ได้ทั้งในโหมด active/standby หรือโหมด load balancing เพื่อให้มั่นใจถึงความเสถียรของระบบ หากมีส่วนใดเกิด ความผิดพลาด ระบบก็จะสามารถเข้าควบคุมการให้บริการได้โดยอัตโนมัติ ไฟลวิดีโอและข้อมูลการบริการจะถูกเข้ารหัส ก่อนส่งต่อเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและเพิ่มการรักษาความปลอดภัยของการบริการ

หัวเว่ยเป็นหนึ่งในผู้นำทางด้านไอซีทีชั้นนำของโลก และเราเชื่อมั่นว่าเราเป็นพันธมิตรที่ดีและยั่งยืนให้กับ หน่วยงานทางด้านการเงินการธนาคารเพื่อก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงแห่งโลกดิจิทัล โดยมีโซลูชันที่ตอบโจทย์ความ ต้องการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น โซลูชันคลาวด์, บิ๊ก ดาต้า, ระบบการป้องกันทางไซเบอร์และอื่นๆ VTM คือหนึ่งใน โซลูชันอันชาญฉลาดของหัวเว่ย และด้วยความสามารถที่ยอดเยี่ยมและมีลูกค้าที่ใช้งานจริง ผนวกกับทีมเซอร์วิสที่ แข็งแกร่ง เราพร้อมที่จะสนับสนุนการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารของประเทศไทย