

การพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการปี 2567

บริษัทมุ่งขับเคลื่อนองค์กรผ่านการลงทุนเพื่อพัฒนา ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) สะท้อนผ่านความต้องการจากผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นความยั่งยืน เรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารองค์กร ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี มาเสริมศักยภาพการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า ในการทำธุรกรรมด้านการประกันชีวิตต่าง ๆ เช่น การรับเงินผลประโยชน์จากกรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกันภัย การตรวจสอบข้อมูลสิทธิประโยชน์ และบริการต่าง ๆ รวมถึงบริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ e-Service ผ่านแพลตฟอร์ม แอปพลิเคชัน ไทยประกันชีวิต และบริการไทยประกันชีวิต iService บนเว็บไซต์ www.thailife.com เป็นต้น ซึ่งนอกจากความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการและเข้าถึงข้อมูลสำคัญแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล



การส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนา นวัตกรรมเทคโนโลยี โดยมุ่งสู่การเป็น Data-Driven Company โดยเป็นหนึ่งในประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ และเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนธุรกิจอีกด้วย บริษัทมีกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อพัฒนาในเรื่องดังกล่าว คือ **“กลุ่มดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน”** เพื่อขับเคลื่อนงานด้านดิจิทัล โดยมีรองผู้จัดการใหญ่ และ Chief Digital Transformation Officer เป็นผู้บริหารที่ดูแลในกลุ่มงานนี้

บริษัทได้ดำเนินงานด้าน Data Governance โดยยึดแนวปฏิบัติที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พร้อมทั้งนำ Data Management Framework จาก Data Management Association มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สนับสนุนการกำกับดูแลข้อมูลอย่างเป็นระบบ และตอบสนองต่อเป้าหมายทางธุรกิจในระยะยาว

ในปี 2566 บริษัทจัดงาน **“Data Day”** ขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างความตระหนักและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ผ่านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ รวมถึงการประเมินและพัฒนาทักษะการใช้ข้อมูลของพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและความพร้อมในการใช้งานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร

โดยจัดขึ้นในวันอังคารที่ 5 กันยายน 2566 เวลา 09:00-14:00 น. ณ สำนักงานใหญ่ และ Online ไปยังสาขาทั่วประเทศ ผลลัพธ์ของงานผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมงานจำนวน 909 คน มีผลประเมินความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 87

การต่อยอดจากโครงการ หลังจากงาน Data Day ปี 2566 และจัดต่อเนื่องในปี 2567 บริษัทเล็งเห็นถึงความสนใจและตั้งใจของผู้บริหารและพนักงาน จึงได้ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการอ่านวิเคราะห์ ตีความ และสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หรือที่เรียกว่า **“Data Literacy”** ซึ่งครอบคลุมทักษะสำคัญ เช่น การแปลงข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลเชิงวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจ โดยมีจุดมุ่งหมายคือ ส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของข้อมูลในกระบวนการทำงาน ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างมั่นใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จในยุคดิจิทัล

นอกจากนี้ บริษัทได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนาต่อยอดเพื่อสนับสนุนการขาย (Selling) เช่น Product Recommendation, Customer Recapturing, Sale Performance/Reporting และยกระดับความสามารถในกระบวนการทำงาน (Process Efficiency) เช่น Automate Underwriting เป็นต้น

ด้านการพัฒนากระบวนการ

1. นวัตกรรม Robotic Process Automation (RPA)

โดยเป็นระบบที่สนับสนุนงาน 2 Usecases ดังนี้

- 1.1 RPA สนับสนุนระบบ Accounting คือ การ Download ข้อมูล Bank Statement บัญชีกระแสรายวันออกเช็ค
- 1.2 RPA สนับสนุนระบบ Agent License Management ได้แก่
 - การสอบใบอนุญาตตัวแทนกับสมาคมประกันชีวิตไทย ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครสอบ การตรวจสอบเลขที่นั่งสอบ และผลการสอบใบอนุญาต
 - การขึ้นทะเบียนหรือยกเลิกการขึ้นทะเบียนบุคลากรในธุรกิจตลาดทุนกับสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

การนำ Robotic Process Automation หรือ RPA เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานทั้ง 2 Usecases (สนับสนุนระบบ Accounting และระบบ Agent License Management) ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการทำงาน และสนับสนุนให้บริษัทเกิด Digital Business โดย Straight Through Process ระหว่างระบบงานบริษัท กับ ระบบงานหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ระบบทำงานได้อัตโนมัติแบบ End to End

ประโยชน์ในเชิงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจ และคุณค่าต่อสังคม และ/หรือสิ่งแวดล้อม

Robotic Process Automation หรือ RPA	ประโยชน์ต่อธุรกิจ	ประโยชน์ต่อสังคม และ/หรือสิ่งแวดล้อม
1. RPA สนับสนุนระบบ Accounting (Go-Live ตั้งแต่ ก.ค. 2565 และพัฒนาระบบต่อเนื่อง)	• RPA สนับสนุนระบบ Accounting ลดระยะเวลาการทำงาน 96 ชั่วโมง/ปี	• ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับธนาคาร เพื่อตรวจสอบการโอนเงินเช็คหากลูกค้าต้องการรับเงินสดแทน ทำให้การบริการลูกค้าได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น • ลดระยะเวลาการทำงานในกระบวนการนี้ลงได้ ทำให้สามารถจัดสรรเวลาให้กับพนักงานในองค์กรทำงานที่มีคุณค่ามากขึ้น และเสริมศักยภาพงานด้านอื่น ๆ ให้กับพนักงาน • เพิ่มความแม่นยำ ลดความผิดพลาด จากเดิมต้องตรวจสอบมากกว่า 150 ครั้ง ปัจจุบันสถานะการตรวจสอบมีการอัปเดตทุกวันโดยระบบ Automation • การใช้ระบบ Automatic สามารถลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองได้ เช่น ลดการใช้กระดาษในบางกระบวนการด้วยการแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ
2. RPA สนับสนุน Agent License Management (Go-Live ตั้งแต่ ก.ค. 2565 และพัฒนาระบบต่อเนื่อง)	• RPA สนับสนุน Agent License Management ลดระยะเวลาการทำงาน 1,140 ชั่วโมง/ปี ทำให้สามารถจัดสรรเวลาให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ธุรกิจสร้างนวัตกรรม และเสริมศักยภาพงานด้านอื่น ๆ ให้กับพนักงาน	• ลดระยะเวลาการทำงาน และสามารถจัดสรรเวลาให้กับพนักงานในองค์กรทำงานที่มีคุณค่ามากขึ้นและเสริมศักยภาพงานด้านอื่น ๆ ให้กับพนักงาน • กระบวนการขายผลิตภัณฑ์ไม่สะดวกหรือชะงัก จากการที่มีระบบ RPA ที่สามารถสนับสนุนการจัดการการสอบและขึ้นทะเบียนเพื่อใบอนุญาตการประกัน และคุณสมบัติการขายแบบประกันควบคู่การขายควบคู่กันได้ • ประหยัดต้นทุนสำหรับ FTE และเป็นกระบวนการที่ไม่กระทบสิ่งแวดล้อมเพราะไร้กระดาษ • ลดโอกาสที่จะเกิดการผิดพลาดที่เกิดจาก Human Error

2. นวัตกรรม E-Selling Platform

นวัตกรรมนี้เป็นการสร้างแพลตฟอร์มการขายประกันให้กับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมีเป้าหมายในการผลักดันธุรกิจประกันชีวิตสู่ยุคดิจิทัล พันธมิตรทางธุรกิจสามารถปรับแต่ง Configuration Onboarding เองได้ตามความต้องการ ทำให้สามารถพัฒนาระบบงานและเชื่อมต่อกับพันธมิตรด้วยการใช้การปรับเปลี่ยนพารามิเตอร์ได้โดยง่าย

การสร้างแพลตฟอร์มนี้ช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจระหว่าง B2B (Business to Business) เพื่อให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าและสนับสนุนธุรกิจประกันชีวิตให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน รวมถึงยังเป็นการควบคุมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามระเบียบของ คปภ. และลดขั้นตอนการดำเนินการ

ประโยชน์ในเชิงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจ และคุณค่าต่อสังคม และ/หรือสิ่งแวดล้อม

E-Selling Platform	ประโยชน์ต่อธุรกิจ	ประโยชน์ต่อสังคม และ/หรือสิ่งแวดล้อม
1. E-Selling Platform (Go-Live ตั้งแต่ ส.ค. 2567)	บริษัทและพันธมิตรธุรกิจสามารถใช้งาน E-Selling Platform เพื่อดำเนินการเสนอขายประกันให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว บริษัทและพันธมิตรธุรกิจมีส่วนร่วมในการขยายการเติบโตธุรกิจประกันชีวิตร่วมกันเป็น Digital Ecosystem ม.ค. 2568 - จัดทำใบเสนอขาย 4,518 ฉบับ คิด 727 เคส ก.พ. 2568 - จัดทำใบเสนอขาย 3,053 ฉบับ คิด 697 เคส มี.ค. 2568 - จัดทำใบเสนอขาย 2,428 ฉบับ คิด 677 เคส	โครงการนี้มีส่วนร่วมในการช่วยลดกระดาษในการพิมพ์เอกสารใบเสนอขายให้กับผู้เอาประกัน ซึ่งลดจำนวนกระดาษได้มากกว่า 2 แผ่น ต่อ 1 การเสนอขายประกัน จากผลลัพธ์ที่ได้ ณ ไตรมาสที่ 1 สามารถลดจำนวนกระดาษลงได้มากกว่า 19,000 แผ่น โดยคำนวณเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 493 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเป็นการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี จำนวน 54 ต้น เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมและรักษาสมดุลของโลกร่างอย่างยั่งยืนสืบไป