

## แผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

กรณีศึกษา บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสเซิ่วรันส์ จำกัด

โดย

นางสาวมธุรส รัตนบัวงาม

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2554

อภินันท์นาการ

## บทสรุปผู้บริหาร

ในการจัดทำแผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด โดยเลือกศึกษาในส่วนของประกันกลุ่มเท่านั้น ซึ่งจะเป็นส่วนงานที่ทางเอไอเอได้นำเสนอเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่ม (Group Life & Group Medical Insurance) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่นายจ้างจัดทำเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานในองค์กร โดยประกอบไปด้วย การประกันชีวิต อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และสุขภาพ เป็นต้น

ซึ่งในปัจจุบันเอไอเอประกันกลุ่มครองส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับหนึ่งเนื่องด้วยปัจจัยสู่ความสำเร็จคือ

1. มีตราสินค้าที่มีความแข็งแกร่งและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ามาอย่างยาวนาน
2. มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. การมีตัวแทนประกันชีวิตที่ให้บริการจำนวนมาก และมีสำนักงานตัวแทนทั่วประเทศ

แต่ว่าในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของธุรกิจประกันชีวิต ทำให้เอไอเอประกันกลุ่มต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เพื่อรองรับกับการเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่อย่างหนาแน่นมากขึ้น และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรที่ต้องการจะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับหนึ่งตลอดไป ทำให้เกิดการนำเสนอระบบสารสนเทศขึ้นใหม่ 5 ระบบ คือ

1. ระบบวิเคราะห์และจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Value Management)
2. ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแทน(Agency Analysis System)
3. ระบบงานออกข้อเสนอประกันชีวิต(Assurance Advisor System)
4. ระบบการซื้อกรมธรรม์ผ่านเว็บไซต์ (e – Insurance)
5. ระบบการออกกรมธรรม์ (Policy Issues System)

ระบบสารสนเทศทั้ง 5 ระบบนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินกลยุทธ์และช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลสรุปของระบบสารสนเทศที่องค์กรต้องดำเนินการจัดทำภายในระยะเวลา 3 – 5 ปี จะแบ่งออกเป็น 2 ระยะ โดยในระยะแรกจะเป็นระบบการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแทนและระบบงานออกข้อเสนอประกันชีวิต เนื่องจากเป็นระบบที่สำคัญและมีผลกระทบอย่างมากต่อความอยู่รอดขององค์กร สำหรับในระยะที่ 2 คือ ระบบการซื้อกรมธรรม์ผ่านเว็บไซต์(e – Insurance) และระบบการออกกรมธรรม์ (Policy Issues System) เพราะเป็นระบบที่จะต้องเชื่อมต่อกับสามระบบแรกต่อไป