



ปีที่ ประกันภัย ยอมรับ BCP และ DR Site คือสิ่งสำคัญและเป็น

เกินความคาดเดาของหลายๆ ท่านที่เพิ่งติดตามสถานการณ์การเมืองซึ่งไม่นึกว่า เหตุการณ์จะคุกรุ่นบานปลายสู่เหตุการณ์ความไม่สงบ และกลายเป็นเหตุกลางล่ออย่างรวดเร็วจนหลายองค์กรตั้งรับไม่ทัน ประชาชนทั้งที่อาศัยและทำงานทำการค้าอยู่ในพื้นที่เสี่ยง (Red Zone) ก็ต้องหยุดชะงักการเดินทางเข้าพื้นที่ ขณะที่บางส่วนต้องเก็บทรัพย์สินกลับบ้านเรือนแล้วเดินทางออกนอกพื้นที่ชั่วคราว เรียกว่าการทำงานในช่วงนั้นไม่ต้องคิดถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมาเป็นอันดับหนึ่ง

[] แต่ธุรกิจบางประเภท อย่างบริษัทประกันภัยไม่สามารถหยุดหรือชะลอการดำเนินงานได้ ถึงขนาดต้องมีพนักงานบางส่วนยอมเสี่ยงตายเข้ามาดูแลระบบงานต่างๆ และรองรับลูกค้าหากบังเอิญ Walk In เข้ามาใช้บริการ พร้อมเปิดแผนสำรองฉุกเฉิน (BCP : Business Continue Plan) และศูนย์สำรองข้อมูล (DR: Disaster Recovery Site) ขึ้นมาใช้ อย่างเร่งด่วน

โดยบริษัทที่เห็นคุณค่าของแผน BCP และ DR ด้วยพิจารณาถึงความยุ่งยากและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากภัยพิบัติที่ไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้นั้นมีมากมายเกินรับ ก็คือบริษัท บีที ประกันภัย จำกัด (บริษัทในเครือธนาคารซีไอเอ็มบี)

คุณคมสัน ทองตัน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาด และการรับประกันภัยและคุณกนกพร พรามไทย ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยง บริษัท บีทีประกันภัย จำกัด เปิดเผยถึงการทำงานในช่วงเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบว่า “สำนักงานใหญ่ของเราตั้งอยู่ในซอยหลังสวน ลุมพินี ซึ่งจัดว่าอยู่ในพื้นที่ท่ามกลางการชุมนุมเลยทีเดียว แต่โดยหลักการของบีที จะไม่ใช่คำว่า ปิดทำการ หรือลด ให้บริการชั่วคราว ลูกค้าน่าจะต้องสามารถติดต่อบริษัทฯ ได้เหมือนปกติ เพื่อป้องกันการเกิดความสับสน ซึ่ง DR Site เข้ามาตอบโจทยตรงจุดนี้ได้พอดี ประกอบกับ บีที ได้กำหนดให้ BCP เป็นหนึ่งในมาตรฐานการทำงาน เพราะเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งสำหรับธุรกิจประกันภัย”

“เราอยู่ตรงนี้ ท่ามกลางการชุมนุมประมาณ 2-3 อาทิตย์แรก ลูกค้าน่าก็ยังไปมาได้ เพราะยังไม่ปิดถนน แต่เมื่อเหตุการณ์เริ่มรุนแรงขึ้น ท่านกรรมการ (คุณสุรัชย์ จิตตเสณีย์) จึงเรียกประชุมผู้บริหารทั้งหมดตอนในช่วง 4 โมงเย็นของวันที่ 21 เมษายน 2553 โดยแจ้งว่า ทางธนาคาร ซี ไอ เอ็ม บี ซึ่งเป็นบริษัทแม่ได้มีคำสั่งให้บริษัทในเครือทั้งหมดที่อยู่ในอาคารธนาคารหลังสวน ให้ย้ายที่ทำการไปปฏิบัติงานที่สถานที่ศูนย์สำรองฉุกเฉินของแต่ละบริษัทที่กำหนดไว้ตามแผน BCP ตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2553 เป็นต้นไป โดยห้ามเข้ามาทำงานในสำนักงานที่อาคารหลังสวนเพื่อความปลอดภัยของพนักงานเนื่องจากขณะนี้สถานการณ์อยู่ในช่วงที่ไม่น่าไว้วางใจ โดยทางธนาคารฯ จะแจ้งวันกลับเข้ามาทำงานที่อาคารหลังสวนตามปกติอีกครั้งหนึ่งในภายหลัง ดังนั้น มติที่ประชุมจึงได้ตัดสินใจกันในตอนนั้นว่า จะไป Implement ไปใช้ศูนย์สำรอง DR Site ที่ออฟฟิศจีเอเบิ้ล แล้วทางเราก็แจ้งจีเอเบิ้ล เท่ากับว่าเราแจ้งล่วงหน้าแค่คืนเดียว เข้าวันที่ 22 เมษายน บีทีก็อพยพพนักงานไปนั่งทำงานที่อาคารปัญญาธานี ชั้นสำนักงานจีเอเบิ้ล”

“และสิ่งที่น่าชมอีกอย่างคือ จีเอเบิ้ลได้สำรองเบอร์โทรศัพท์ไว้ให้บีทีประกันภัย 2-3 หมายเลข เราจึงโอนสาย บีที Call Center ไปที่จีเอเบิ้ล ดังนั้นลูกค้าจะไม่ทราบว่าเรายังนั่งทำงานอยู่ที่ออฟฟิศของเรา หรือนั่งทำงานอยู่ที่อื่น เพราะเราพยายามที่จะให้ลูกค้าติดต่อเราได้เหมือนปกติ”

คุณคมสัน และคุณกนกพร กล่าวเพิ่มเติมว่า “หากมองในแง่การทำงานที่ DR Site จีเอเบิ้ลแล้ว ก็เหมือนทำงานได้ตามปกติ แต่ยังไม่ 100% เพราะมีข้อจำกัดเรื่องโทรศัพท์ ซึ่งเราไม่คิดว่าจะต้องอยู่นานเป็นเดือน เพียงแต่ประมาณการไว้ว่าอาจจะได้ใช้ออฟฟิศจีเอเบิ้ลประมาณหนึ่งอาทิตย์ จึงค่อนข้างฉุกเฉินในช่วงแรกที่ลูกค้าประสงค์โทร.เข้ามาพร้อมๆ กัน จีเอเบิ้ลก็เข้ามาช่วยแก้ปัญหาไปด้วยทำงานไปด้วยกับเรา”

“สิ่งที่เราไม่ได้คาดคิดอีกอย่างก็คือ โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาเวลาหลังเลิกงาน ซึ่งระบบจะตัดเข้า Call Center ของจีเอเบิ้ลแต่จริงๆ แล้วเป็นเบอร์ บีที Call Center ตรงจุดนี้จีเอเบิ้ลก็แก้ปัญหาให้ด้วยการอัดเสียงใหม่ให้เป็น บีที Insurance รวมแล้วเรามาใช้ DR Site ที่จีเอเบิ้ลตั้งแต่ 22 เมษายน 2553 นานจนถึง 25 พฤษภาคม 2553 จะว่าไปแล้ว การทำงานที่ศูนย์สำรองจะให้สมบูรณ์แบบเหมือนนั่งทำงานอยู่ที่ออฟฟิศของบีทีทุกสิ่งทุกอย่างไม่ได้หรอก แต่จีเอเบิ้ลก็ทำให้เราได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น จึงเซ็นสัญญาต่อหนึ่งเลย เพราะเมื่อเปรียบเทียบแล้วถือว่าคุ้มค่ามาก เพราะหากดูตามสัญญาจีเอเบิ้ลสามารถที่จะปฏิเสธได้ว่า นี่ไม่ได้อยู่ในสัญญา ตรงนี้ไม่ใช่ ตรงนี้ก็ไม่ใช่ แต่จีเอเบิ้ลไม่พูดอย่างนั้น เราต้องการอะไรก็จะอำนวยความสะดวก ให้ก่อนแล้วค่อยว่ากันทีหลัง รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ซึ่งทำให้เราประทับใจมาก”



คุณคมสัน ทองตัน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาด และการรับประกันภัยและคุณกนกพร พรามไทย ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยง บริษัท บีทีประกันภัย จำกัด





ทั้งนี้ หากมองย้อนกลับไป ปีที่ประกันภัยสามารถย้ายที่ทำงานได้อย่างพร้อมเพรียงรวดเร็วด้วยเวลาอันน้อยนิด เป็นเพราะวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่จัดสรรงบประมาณในการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน (BCP) และแผนรองรับหากเกิดภัย ภัยพิบัติ (DR) โดยเริ่มโครงการมาตั้งแต่ปี 2551 ปีที่ได้เลือกและเซ็นสัญญากับจีเอเบิล ในลักษณะสัญญาปีต่อปี เนื่องจากจีเอเบิลมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ และบุคลากร ซึ่งมีการซ้อมแผนด้วยการจำลองสถานการณ์กันหลายครั้ง ทั้งในปี 2551 และ 2552 แต่ละครั้งจะผ่านไปได้ด้วยดี เซิร์ฟเวอร์เข้ากันได้ ข้อมูลไม่คลาดเคลื่อน ดาต้าทั้งหมดอยู่ครบ ถือว่าผลของการซ้อมสมบูรณ์ 100%

“หลังจากเหตุการณ์สงบแล้ว เราก็มาคุยกันหลายเรื่องว่าเราพบบทเรียนอะไรบ้าง ประการแรก ก็พบว่าเราสำรองที่หนึ่งน้อยเกินไป ประการที่ 2 คือเรื่องโทรศัพท์ บริษัทประกัน โทรศัพท์เป็นหัวใจสำคัญ ในสัญญาก็ต้องมาปรับเพิ่มเติมในเรื่องโทรศัพท์ แต่ข้อดีก็คือ ทางจีเอเบิลเค้าจะส่งเจ้าหน้าที่มาสรุป Summary และ Recommend ให้ด้วยว่าระหว่างที่เราอยู่ที่นั่น 1 เดือน มีอะไรที่เราต้องปรับปรุงบ้าง ซึ่งเราก็จะนำมาประชุมกันต่อไป”

คุณกนกพร ในฐานะดูแลกำกับการบริหารความเสี่ยงของบีที ก็กล่าวให้ความรู้เพิ่มเติมว่า “บีที ประกันภัย เป็นบริษัทในเครือธนาคารซีไอเอ็มบี ดังนั้นจึงถูกกำกับดูแลมาตรฐานด้านแผนสำรองฉุกเฉินทั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งบีทีเองก็ให้ความสำคัญกับ BCP อย่างมาก เรามีการจัดตั้ง Committee และกำหนดโครงสร้างของแผน BCP อย่างชัดเจน โดยกรรมการผู้จัดการจะดำรงตำแหน่งประธาน และผู้บริหารระดับสูงจะดำรงตำแหน่งกรรมการ แต่ละส่วนงานจะต้องร่างแผน BCP ของหน่วยงาน แล้วนำของแต่ละหน่วยงานมารวมเป็น BCP ของบริษัทฯ”

“ฟังแล้วอาจจะเหมือนกับการเขียนแผนปกติ แต่ความจริง BCP เป็นเรื่องใหญ่ ไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เลย โดยเฉพาะยิ่ง

ประเภทธุรกิจประกันภัย ขั้นตอนจะเยอะในด้านการออกเอกสารต่างๆ อย่างเรื่องสินไหม การออกเช็ค คนที่จะเซ็นเช็ค การเชื่อมโยงข้อมูล ข้อตกลงกับอยู่ ข้อตกลงกับผู้เอาประกันภัย การ Approve ในระบบ การลงข้อมูลของฝ่ายบัญชี การแจ้งฝ่ายเคลม การนัดรับเช็ค ทุกอย่างต้องทำเป็นระบบต่อเนื่อง ถ้าเราไม่วางแผนแต่เนิ่นๆ ก็จะไม่ยุ่งเลยละ”

“นอกจากนั้น ยังมีจัดทำคู่มือปฏิบัติ Call Tree Management ให้พนักงานทุกคน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน พนักงานทุกคนจะทราบว่า ใครมีหน้าที่ต้องทำอะไร ต้องโทรแจ้งใครบ้าง ใครอยู่ตรงจุดไหน ใครต้องไปศูนย์สำรอง แผนที่ตั้งของศูนย์สำรอง พร้อมเส้นทางเดินทาง ฯลฯ เพราะในคู่มือระบุไว้อย่างชัดเจน ไม่เพียงเท่านั้น เรายังซ้อมแผน BCP ทุกปี ฉะนั้นเหตุจลาจลที่ผ่านมา พนักงานบีทีประกันภัย จึงไม่ได้ตกใจมากมาย เพียงแต่ไม่คิดว่าจะได้ใช้แผนที่ซ้อมกันทุกปีรวดเร็วเช่นนี้”

คุณคมสันกล่าวว่า “จุดเด่นของ บีที ประกันภัย ก็คือ บริการสินไหม ที่รวดเร็ว แม่นยำ ไม่เคยผัดผ่อนชำระ หนึ่งรับวันไหนก็ตรงตามนั้น ใช้เวลาประมาณไม่เกินหนึ่งสัปดาห์หลังเรื่องจบ ซึ่งถือว่าค่อนข้างเร็ว เราจึงต้องรักษาและพัฒนาการให้บริการด้านนี้ และแม้ธุรกรรมของบีที จะไม่ได้สลับซับซ้อนมากมาย แต่ลักษณะของธุรกิจประกันภัยเปรียบเสมือนเป็นธนาคารแห่งหนึ่ง ต้องใช้เอกสารมากมาย จึงควรที่จะพัฒนาระบบไอทีเข้ามาช่วยบริหารจัดการข้อมูลให้อยู่บน Web Base เพื่อให้สามารถ Online ถึงกันได้ ซึ่งระบบไอทีของบีที ประกันภัย ยังไปไม่ถึงจุดนั้น แต่เป็นโครงการที่กำลังศึกษาและพิจารณาอยู่ ในขณะที่ระบบไอทีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังรองรับการทำงานได้ บีทีประกันภัยจึงไม่ได้เร่งรีบที่จะลงทุนภายในปีนี้”

จากเหตุการณ์ความวุ่นวายที่ผ่านมา คงเป็นอีกหนึ่งบททดสอบของ BCP และ DR Site ที่จะทำให้หลายหน่วยงาน หลายองค์กร ได้เรียนรู้กับข้อเท็จจริง ว่าประโยชน์ของ Solution นี้อยู่ใด ใครเป็นผู้รับ และจะเลือกลงทุนใช้บริการกับใครอย่างไรให้เหมาะสม ☺