



# กรุงเทพประกันภัย พัฒนาระบบประมวลผลแบบไพรเวทคลาวด์ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

เพื่อรองรับการขยายตัวของกลุ่มธุรกิจประกันภัยที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง กรุงเทพประกันภัยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบไอทีให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้กับระบบงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการทำประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว พร้อมพัฒนาระบบงานไอทีหลังบ้านเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในอนาคต



ดร.อภิสักดิ์ อนันตนากรัตน  
ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการใหญ่

## The customer

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)  
ผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยของประเทศไทย  
ประกอบกิจการมานานกว่า 66 ปี

## The challenge

เทคโนโลยียุคใหม่ที่ทำให้สามารถขยายระบบไอทีให้รองรับความต้องการในการทำธุรกิจทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยจะต้องมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น สามารถบริหารจัดการได้ง่าย และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

## The solution

โซลูชัน Zero Client และโซลูชันด้านการจัดเก็บข้อมูลจากแพลตฟอร์มคลาวด์

- เครื่องลูกข่ายแบบ Zero Client จำนวน 500 ชุด
- เซิร์ฟเวอร์ PRIMERGY RX300S7 แบบ 2 โพรเซสเซอร์ จำนวน 9 ชุด
- ระบบจัดเก็บข้อมูล ETERNUS DX440S2 ขนาด 70 ทร่าไบต์

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) เริ่มดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2490 ปัจจุบันได้ดำเนินกิจการมาด้วยความมั่นคงก้าวสู่ปีที่ 67 ด้วยทุนจดทะเบียน 760.5 ล้านบาท ภายใต้การบริหารโดย นายชัย โสภณพนิช ประธานกรรมการและประธานคณะผู้บริหาร มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลายครอบคลุมทุกประเภท พร้อมความภาคภูมิใจกับรางวัลเกียรติยศการันตีคุณภาพมากมาย โดยบริษัทฯ ได้รับ “รางวัลเกียรติยศบริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2554” จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จากการทำที่บริษัทฯ เคยได้รับรางวัลบริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่นอันดับ 1 ติดต่อกันถึง 3 ปีซ้อน

## ความท้าทาย

ปัจจุบันธุรกิจประกันภัย เป็นกลุ่มธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันสูงทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ และรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ควบคู่ไปกับการรักษาฐานลูกค้าเดิม ประกอบกับเหตุการณ์มหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2554 ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจทำประกันภัยเพื่อเป็นหลักประกันให้กับชีวิตและทรัพย์สินของตนเองมากยิ่งขึ้น ตลอดจนกระแสการแข่งขันกับบริษัทประกันภัยต่างชาติในปัจจุบัน และที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกหลังจากการเปิดสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ทำให้กลุ่มธุรกิจประกันภัยมีการปรับตัวมาระยะเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะการนำเอาเทคโนโลยียุคใหม่เข้ามาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและเตรียมความพร้อมในการรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

จากความท้าทายต่างๆ ดังกล่าว ทำให้กรุงเทพประกันภัยต้องเตรียมระบบไอทีให้พร้อมรองรับการขยายตัวที่กำลังมาเรื่อยๆ โดยมีการมองหาเทคโนโลยียุคใหม่ที่สามารถตอบโจทย์ความท้าทายที่มีอยู่ ต้องมีประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่น สามารถบริหารจัดการได้ง่าย และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ตัดสินใจนำเอาระบบประมวลผลแบบไพรเวทคลาวด์มาใช้ในองค์กร และมีการติดตั้ง VDI (Virtual Desktop Infrastructure) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบไพรเวทคลาวด์



## VDI

VDI คือการนำเทคโนโลยีเสมือนเข้ามาสร้างเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายเสมือนจริงของผู้ใช้งานแทนการซื้อคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง แต่ผู้ใช้แต่ละคนมีการใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพ ภายใต้แนวคิดในการรวมเซิร์ฟเวอร์โดยอาศัยระบบแบบเสมือน เพื่อเป็นการลดจำนวนของฮาร์ดแวร์ และเพิ่มการใช้งานฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุด โดยจะจำลองเครื่องลูกข่ายแต่ละตัวไว้บนโครงสร้างพื้นฐานแบบเสมือน และมีการใช้ทรัพยากรบนระบบร่วมกัน อาทิ ซีพียู หน่วยความจำ และฮาร์ดดิสก์ โดยผู้ใช้จะเข้าถึงทรัพยากรของตัวเองได้ผ่านทางซอฟต์แวร์สำหรับเชื่อมต่อซึ่งจะแตกต่างกันไปตามการใช้งานของแต่ละคน

กรุงเทพประกันภัยเห็นแล้วว่าเทคโนโลยีเสมือนที่นำมาใช้กับระบบงานส่วนหน้านั้นเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรทั้งในด้านการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งาน และยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งการเลือกเทคโนโลยีอย่าง VDI (Virtual Desktop Infrastructure) เข้ามาใช้แทนที่เครื่องคอมพิวเตอร์แบบเดิมภายใต้แนวคิดของ Zero Client ที่ทำให้พนักงานขององค์กรสามารถใช้งานอุปกรณ์ได้อย่างหลากหลาย คล่องตัว และยืดหยุ่น ในขณะที่ระบบหลังบ้านการเลือกเอาเซิร์ฟเวอร์และระบบจัดเก็บข้อมูลมาใช้ในงานก็ช่วยให้กรุงเทพประกันภัยสามารถรับมือกับความต้องการทั้งในด้านของแอปพลิเคชันยุคใหม่ที่เตรียมไว้สำหรับให้บริการลูกค้า และที่สำคัญสามารถรองรับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่เติบโตขึ้นตามจำนวนลูกค้าทั้งเก่าและใหม่ รวมถึงประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## เทคโนโลยีและโซลูชันที่เลือกใช้

เทคโนโลยีเสมือนอาจไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ การที่กรุงเทพประกันภัยนำเอาเทคโนโลยีดังกล่าวนี้มาใช้งานนั้นเป็นการเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานขององค์กร

กรุงเทพประกันภัย ได้เลือกโซลูชัน Zero Client ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐาน VDI จากฟูจิตส์ พร้อมทั้งแพลตฟอร์มเวอร์ช่วลไอเซชันจาก VMWare ซึ่งผสานการทำงานร่วมกันระหว่างเซิร์ฟเวอร์ PRIMERGY RX300S7 แบบโพรเซสเซอร์คู่จำนวน 9 ชุด กับระบบจัดเก็บข้อมูล ETERNUS DX440S2 ขนาด 70 เทราไบต์ สำหรับรองรับจำนวนผู้ใช้งาน 500 โคลเอนต์ ซึ่งจะสามารถเฝ้าดูการทำงานผ่านทางระบบควบคุมสภาพแวดล้อมแบบเสมือนของวีเอ็มแวร์ที่ช่วยจัดการการใช้งานได้เป็นอย่างดี

- เครื่องลูกข่ายแบบ Zero Client จำนวน 500 ชุด
- เซิร์ฟเวอร์ PRIMERGY RX300S7 แบบโพรเซสเซอร์คู่จำนวน 9 ชุด
- ระบบจัดเก็บข้อมูล ETERNUS DX440S2 ขนาด 70 เทราไบต์

## ปัญหาระหว่างการปรับเปลี่ยน

เช่นเดียวกับองค์กรๆ ทั่วไปที่ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงระบบไอที โดยเฉพาะเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาติดตั้งใช้งาน กรุงเทพประกันภัยก็พบกับปัญหาและความขัดข้องอยู่บ้าง แต่ปัญหาที่พบไม่ใช่ปัญหาด้านเทคนิคหรือเทคโนโลยี แต่เป็นเรื่องการทำความเข้าใจกับผู้ใช้งานซึ่งยังไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ ซึ่งทางฟูจิตส์ก็ได้เข้าไปช่วยติดตั้งระบบ รวมถึงให้คำปรึกษาในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ใช้ในองค์กร โดยจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ใช้งานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

## สนองตอบความต้องการ

กรุงเทพประกันภัย ตั้งใจทโยไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบที่พนักงานส่วนหน้าใช้งานอยู่ด้วยเทคโนโลยีแบบ VDI โดยที่ความต้องการไม่ใช่แค่การปรับเครื่องมือในการใช้งานไปเป็น Zero Client เท่านั้น แต่ยังมองไปถึงแนวทางของการทำธุรกิจยุคใหม่ในอนาคตที่พนักงานเหล่านั้นจะต้องออกไปติดต่อกับลูกค้านอกสถานที่ทำงาน การทำให้พนักงานเหล่านั้นสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันจากทุกที่ทุกเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ซึ่งหลังจากที่กรุงเทพประกันภัยได้เปลี่ยนมาใช้โซลูชัน VDI จากฟูจิตส์ก็ทำให้ในปัจจุบันกรุงเทพประกันภัยสามารถจัดการเครื่องลูกข่ายของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่น และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานในองค์กรเริ่มเข้าใจในแนวคิดของสภาพแวดล้อมแบบเสมือน และนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้จริง

อีกทั้งยังช่วยให้กรุงเทพประกันภัยพร้อมรับกับอนาคต โดยการนำเอาอุปกรณ์พกพาไม่ว่าจะเป็นแท็บเล็ตหรือโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาให้พนักงานใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและแอปพลิเคชันต่างๆ จากทุกที่ทุกเวลา

ในโลกธุรกิจยุคใหม่ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจลื่นไหลคล่องตัว เช่นเดียวกับที่กรุงเทพประกันภัยที่เลือกพัฒนาระบบไอทีภายใต้แพลตฟอร์มด้านการประมวลผลแบบไพเราะทคลาวด์ที่สามารถรองรับการขยายตัวทั้งในวันนี้และอนาคต เพราะความพร้อมเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความสำเร็จได้ ■