

## บทที่ 4

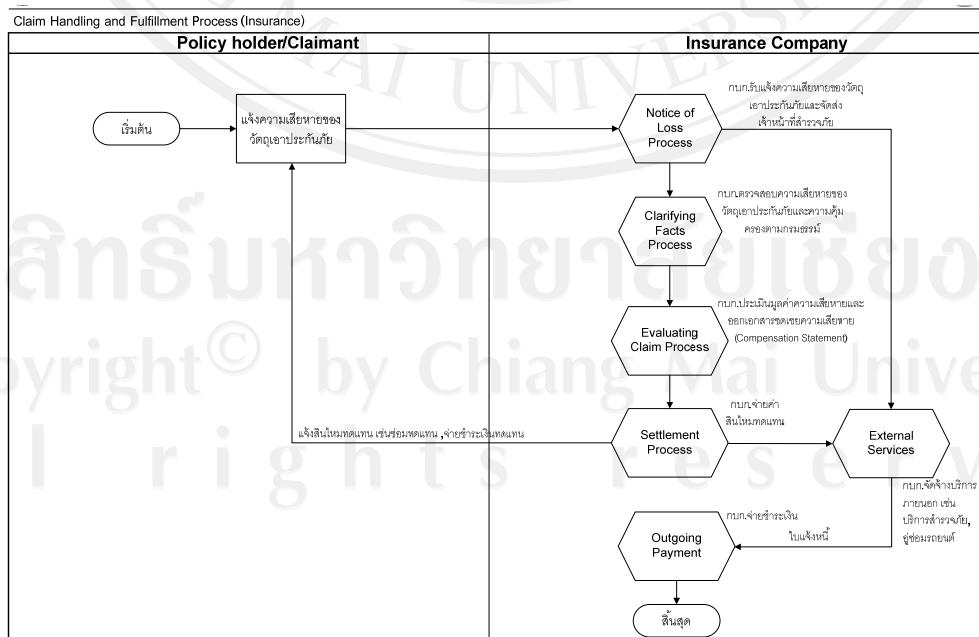
### ผลการศึกษา

การพัฒนากระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์ด้วย SAP ECC 6.0 ได้ผลลัพธ์จากการดำเนินการตามขั้นตอนที่วางแผนไว้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้
2. ผลการออกแบบระบบ
3. ผลการตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0
4. ผลการทดสอบระบบ
5. ผลการวิเคราะห์ GAP Analysis

#### 4.1 ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

ระบบการจัดการสินไหมรถยนต์ เป็นระบบที่รองรับกิจกรรมการจัดการสินไหมรถยนต์ เริ่มต้นด้วยการรับแจ้งเหตุ การดำเนินการสำรวจความเสียหาย การกำหนดความเสียหายของรถยนต์ และพิจารณาตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย การประมวลผลค่าความเสียหาย รวมถึงการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย โดยมีกระบวนการทำงานดังภาพ



รูป 4.1 แสดงภาพรวมกระบวนการจัดการสินไหมรถยนต์

ความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละกระบวนการ ดังต่อไปนี้

#### 4.1.1 กระบวนการรับแจ้งเหตุ (Notice of Loss Process)

กระบวนการนี้เป็นกระบวนการสนับสนุนการรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้นกับรถยนต์เอาประกันภัย ซึ่งหลังจากเจ้าหน้าที่ Call Center รับแจ้งเหตุแล้ว จะดำเนินการบันทึกเอกสารใบรับแจ้งเหตุ (Notification Form) ในระบบเพื่อเป็นใบสั่งงานสำหรับเจ้าหน้าที่สำรวจภัย

4.1.1.1 ระบบสามารถค้นหาเอกสารกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้หมายเลขทะเบียนรถยนต์ หรือสามารถตรวจสอบ ชื่อผู้เอาประกันภัย ทะเบียนรถยนต์ ความคุ้มครอง และระยะเวลาความคุ้มครอง

4.1.1.2 ระบบสามารถบันทึกเอกสารใบรับแจ้งเหตุโดยอ้างอิงจากเอกสารกรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกัน เพื่อให้ข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยและข้อมูลการรับแจ้งเหตุมีความเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ระบบประกันภัยรถยนต์สามารถนำไปพิจารณาความถี่ในการเรียกร้องค่าสินไหมของผู้เอาประกันภัยก่อนพิจารณารับประกันภัยในปีถัดไปได้

4.1.1.3 เอกสารใบรับแจ้งเหตุ ต้องประกอบด้วยรายละเอียด ลักษณะการเกิดเหตุ ผู้ขับขี่ สถานที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่สำรวจภัย เป็นอย่างน้อย

4.1.1.4 ระบบสามารถค้นหารหัสเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดผู้รับผิดชอบสำรวจภัยได้ รวมถึงรองรับการสำรวจภัยโดยการว่าจ้างบริษัทสำรวจภัย (Surveyor)

4.1.1.5 ระบบสามารถจัดเก็บรหัสของผู้จัดทำเอกสาร และสามารถกำหนดสิทธิ์ในการสร้าง แก้ไข เรียกดู เอกสารต่าง ๆ ในระบบเพื่อเป็นการควบคุมภายใน

4.1.1.6 เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุเท่านั้นจึงสามารถบันทึกและแก้ไขเอกสารใบรับแจ้งเหตุได้ และเจ้าหน้าที่แผนกสินไหมรถยนต์อื่นสามารถเรียกดูเอกสารใบรับแจ้งเหตุได้

4.1.1.7 เจ้าหน้าที่แผนกสินไหมรถยนต์สามารถเรียกดูข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้

4.1.1.8 ระบบสามารถแยกประเภทเอกสารการรับแจ้งเหตุออกเป็นเคลมแห้งและเคลมสดได้ เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์

#### 4.1.2 กระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย (Clarifying Facts Process)

กระบวนการนี้ดำเนินการหลังจากเจ้าหน้าที่สำรวจภัยสำรวจภัยแล้วเสร็จ โดยเจ้าหน้าที่จะนำผลการสำรวจภัยมาดำเนินการบันทึกเข้าระบบ และสรุปความเสียหายที่เกิดขึ้นกับรถยนต์เอาประกันภัยโดยพิจารณาความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกอบ แล้วจึงดำเนินการเปิดเอกสาร Claim Form

4.1.2.1 ระบบรองรับการบันทึกรายละเอียดของภัยที่เกิดขึ้น โดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัย จะเป็นผู้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมในเอกสารรับแจ้งเหตุให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

4.1.2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยจากระบบ เพื่อวิเคราะห์ว่าภัยนั้นอยู่ในเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์หรือไม่

4.1.2.3 ระบบต้องสามารถเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเอกสาร Claim Form กับเอกสารรับแจ้งเหตุ

4.1.2.4 การนำเอกสารรับแจ้งเหตุไปดำเนินการเปิด Claim Form ได้นั้นจะต้องมีความสัมพันธ์แบบ 1 ต่อ 1 เท่านั้น กรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการนำเอกสารรับแจ้งเหตุที่นำไปดำเนินการเปิด Claim Form เรียบร้อยแล้วมาเปิด Claim Form ให้ระบบแสดงข้อความเตือนเป็นอย่างน้อย หรือระบบไม่อนุญาตให้นำเอกสารรับแจ้งเหตุนั้นไปเปิด Claim Form อีกครั้งได้

4.1.2.5 เอกสารรับแจ้งเหตุที่นำไปบันทึก Claim Form จะต้องได้รับการตรวจสอบความเรียบร้อยและพิจารณาจากระดับหัวหน้างานของหน่วยงานสำรวจภัย

4.1.2.6 ระบบสามารถรองรับการระบุสถานะการทำงานของบริษัทสำรวจภัยในกรณีบริษัทสำรวจภัยเป็นผู้ดำเนินการสำรวจอุบัติเหตุเพื่อแสดงว่าบริษัทได้รับข้อมูลจากการสำรวจภัยครบถ้วน

4.1.2.7 เอกสาร Claim Form มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1.2.7.1 วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

4.1.2.7.2 ข้อมูลรถยนต์ที่เอาประกันภัย เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขที่ใบขับขี่ และเลขที่บัตรประชาชนของผู้ขับขี่ หมายเลขโทรศัพท์ ยี่ห้อรถ ทะเบียนรถ

4.1.2.7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์รถยนต์ เช่น หมายเลขกรมธรรม์รถยนต์ วันเริ่มคุ้มครอง – วันหมดอายุของกรมธรรม์ ความรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรก (Deductible)

4.1.2.7.4 ชื่อ-นามสกุลของผู้เอาประกันภัย

4.1.2.7.5 ลักษณะการเกิดเหตุ (Cause of Loss)

- 4.1.2.7.6 ข้อมูลความเสียหายที่เสียหาย
- 4.1.2.7.7 เลขที่เอกสารใบรับแจ้งเหตุ (Notify number)
- 4.1.2.7.8 ชื่อพนักงานสำรวจภัย
- 4.1.2.7.9 ข้อมูลเกี่ยวกับคดีความ (ถ้ามี) เช่น สถานีตำรวจ (กรณีมีผู้เสียหายได้รับบาดเจ็บ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะดำเนินการลากรถยนต์ไปดำเนินคดีที่สถานีตำรวจ) บันทึกประจำวัน มีหรือไม่ วันที่เท่าใด
- 4.1.2.7.10 มีสัญญา Knock for knock หรือไม่ และชื่อบริษัทประกันภัยผู้ออกสัญญา Knock for knock
- 4.1.2.7.11 หมายเลขตัวถังที่เจ้าหน้าที่สำรวจภัยได้จากตัวรถยนต์
- 4.1.2.7.12 ผู้กระทำผิด (Defaulted by)
- 4.1.2.7.13 รายการที่เกิดความเสียหายและค่าใช้จ่าย เช่น ค่าซ่อมรถยนต์เอาประกันภัย ค่าใช้จ่ายรถยนต์
- 4.1.2.8 ระบบรองรับการกำหนดปิดเอกสารใบรับแจ้งเหตุ (Notification Form) สำหรับกรณีที่มีอำนาจพิจารณาแล้วพบว่าเหตุที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนือความคุ้มครองของกรมธรรม์
- 4.1.2.9 ระบบรองรับการกำหนดรายการที่เกิดขึ้นภายใต้การเกิดอุบัติเหตุ (Claim Item) เช่น รถยนต์เอาประกันภัย รถยนต์คู่กรณี ทรัพย์สินของคู่กรณี ผู้บาดเจ็บ เป็นต้น

#### 4.1.3 กระบวนการประเมินมูลค่าความเสียหาย (Evaluating Claim Process)

กระบวนการนี้ เป็นการประเมินมูลค่าความเสียหายจากข้อมูลที่ได้รับจากอู่ซ่อมรถยนต์ และข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำรวจภัย และนำเอกสารเสนอราคาของอู่ซ่อมรถยนต์ไปดำเนินการขออนุมัติเสนอซ่อมรถยนต์

- 4.1.3.1 ระบบรองรับการบันทึกเอกสารเสนอราคาจากอู่ซ่อมรถยนต์ ร้านอะไหล่ และสามารถเปรียบเทียบราคาค่าแรงและอะไหล่จากราคากลาง
- 4.1.3.2 ระบบรองรับการบันทึกราคาค่าแรงและอะไหล่ตามที่ได้ต่อรองกับอู่ซ่อมรถยนต์ และร้านอะไหล่ เพื่อส่งให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนออกเอกสารยืนยันเพื่ออนุมัติซ่อม
- 4.1.3.3 ระบบรองรับการบันทึกผลการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุในแต่ละครั้ง เช่น ความเสียหายต่อตัวรถผู้เอาประกัน ความเสียหายต่อตัวรถคู่กรณี ค่ารถยนต์ ค่ารักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บ เป็นต้น

- 4.1.3.4 ระบบสามารถแสดงสถานะว่าเอกสาร Claim นั้นผ่านการอนุมัติซ่อมได้
- 4.1.3.5 ระบบรองรับการบันทึกมูลค่าจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม (Reserve)
- 4.1.3.6 ระบบสามารถแสดงรายงานสำหรับ Claim ที่ได้รับการอนุมัติซ่อมพร้อมทั้งแสดงมูลค่าจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม

#### 4.1.4 กระบวนการตกลงค่าสินไหมทดแทน (Settlement Process)

การพิจารณามูลค่าความเสียหายตามที่ประเมินได้ ว่าเกินกว่าขอบเขตของเกณฑ์การซ่อมทดแทนให้วัตถุเอาประกันภัยอยู่ในสภาพเดิมหรือไม่ เช่น 70% ของทุนประกัน เป็นต้น

- 4.1.4.1 ระบบรองรับการบันทึกวิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแบบต่าง ๆ เช่น การซ่อมทดแทน การจ่ายเงินชดเชย ลงใน Claim Form
- 4.1.4.2 ระบบรองรับการบันทึกผลการเจรจาต่อรองขอชดใช้ค่าสินไหมแบบเสียหายโดยสิ้นเชิง (Total Loss) ของแต่ละ Claim Form ได้
- 4.1.4.3 ระบบรองรับการบันทึกเงื่อนไขเพิ่มเติม เช่น กรณีผู้เอาประกันยื่นยื่นขอซ่อมรถยนต์คันเอาประกันและยินยอมจ่ายเงินค่าซ่อมสำหรับส่วนที่เกินจาก 70 % ของทุนประกัน

#### 4.1.5 กระบวนการจัดจ้างบริการภายนอก (External Services Process)

กระบวนการนี้ประกอบด้วย การสร้างเอกสารขอส่งจ้างและเอกสารส่งจ้างบริษัทรับจ้างสำรวจภัย เพื่อดำเนินการสำรวจภัยยังจุดที่เกิดเหตุและการสร้างเอกสารขอส่งจ้างและเอกสารส่งจ้างซ่อมรถยนต์เพื่อดำเนินการซ่อมรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยให้กลับคืนสภาพเดิม

- 4.1.5.1 ระบบสามารถสร้างเอกสารส่งจ้างบริษัทรับสำรวจภัยโดยเอกสารอ้างอิงเอกสารใบรับแจ้งเหตุ
- 4.1.5.2 ระบบสามารถแยกค่าจ้างบริษัทรับสำรวจภัยออกเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยไม่ขึ้นกับ Claim ใด ๆ
- 4.1.5.3 ระบบสามารถแยกประเภทเอกสารการส่งจ้างระหว่างการส่งจ้างบริษัทรับสำรวจภัย กับซ่อมรถยนต์ออกจากกัน
- 4.1.5.4 ระบบรองรับเงื่อนไขการบันทึกราคาค่าสำรวจภัยทั้งแบบการกำหนดราคาคงที่แบบเหมาจ่ายและการกำหนดราคาตามปริมาณระยะทาง
- 4.1.5.5 ระบบสามารถสร้างเอกสารขอส่งจ้างจากเอกสารเคลมได้

- 4.1.5.6 ระบบรองรับการบันทึกเอกสารเสนอราคาของคู่พร้อมทั้งเปรียบเทียบราคาที่ได้รับกับราคากลาง
- 4.1.5.7 ระบบรองรับการบันทึกผลการต่อรองราคาอะไหล่และค่าแรงซ่อมรถยนต์
- 4.1.5.8 เอกสารผลการต่อรองราคาที่ได้รับการอนุมัติซ่อมแล้วเสร็จจึงจะสามารถนำไปอ้างอิงเพื่อสร้างเอกสารใบสั่งจ้างได้
- 4.1.5.9 ระบบสามารถบันทึกการส่งมอบงานอยู่ซ่อมรถยนต์ได้

#### 4.1.6 กระบวนการจ่ายชำระเงิน (Outgoing Payment Process)

กระบวนการจ่ายชำระเงินเริ่มขึ้นเมื่อบริษัทรับสำรวจภัย ร้านอะไหล่ อยู่ซ่อมรถยนต์ ผู้เสียหายหรือผู้เอาประกันภัย ดำเนินการจัดส่งเอกสารสำคัญครบถ้วนและส่งเอกสารแจ้งหนี้ให้กับบริษัทประกันภัย เจ้าหน้าที่ดำเนินการตั้งเจ้าหน้าที่ และดำเนินการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่

- 4.1.6.1 ระบบรองรับการตั้งหนี้โดยอ้างอิงจากเอกสารการยืนยันการส่งงานของบริษัทรับสำรวจภัย ร้านอะไหล่ อยู่ซ่อมรถยนต์
- 4.1.6.2 ระบบรองรับการตั้งหนี้โดยอ้างอิงจากเอกสารค่ารักษาพยาบาล ของผู้เสียหาย ผู้เอาประกันภัยกันภัยที่ได้รับการเสนออนุมัติจ่าย
- 4.1.6.3 ระบบรองรับการจ่ายเงินให้กับบริษัทรับสำรวจภัย ร้านอะไหล่ อยู่ซ่อมรถยนต์ ผู้เสียหาย ผู้เอาประกันภัย
- 4.1.6.4 ระบบสามารถเรียกดูยอดเจ้าหน้าที่ ประวัติการจ่ายเงิน ตามรายเจ้าหน้าที่ได้
- 4.1.6.5 ระบบสามารถจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ทั้งแบบเต็มจำนวนและบางส่วน รวมทั้งจ่ายให้เจ้าหน้าที่จากใบแจ้งหนี้หลายใบพร้อมกันได้
- 4.1.6.6 ระบบรองรับการจ่ายเงินได้หลายวิธี เช่นเงินสด โอนเงินผ่านธนาคาร เช็คแบบต่าง ๆ
- 4.1.6.7 ระบบสามารถแสดงรายงานเจ้าหน้าที่คงค้างแยกตามประเภทของเจ้าหน้าที่ได้ เช่น เจ้าหน้าที่รับสำรวจภัย เจ้าหน้าที่ร้านอะไหล่ เป็นต้น

## 4.2 ผลการออกแบบระบบ

การออกแบบสำหรับประยุกต์ระบบ SAP ECC 6.0 สำหรับกระบวนการจัดการสินค้าใหม่  
รถยนต์ ประกอบด้วย

1. การออกแบบโครงสร้างทางองค์กรเพื่อเป็นโครงสร้างองค์ประกอบของบริษัทรวมทั้งจัดลำดับความสำคัญ
2. การออกแบบโครงสร้างข้อมูลหลักเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลหลักต่าง ๆ
3. การออกแบบกระบวนการธุรกิจเพื่อนำฟังก์ชันงานของระบบ SAP ECC 6.0 ประยุกต์เข้ากับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร

### 4.2.1 ผลการออกแบบโครงสร้างทางองค์กร

#### 4.2.1.1 รหัสบริษัท (Company Code)

รหัสบริษัทเป็น โครงสร้างลำดับสูงสุดของระบบงานบัญชีและการเงิน (Financial Accounting) โดยเป็นนิติบุคคลที่มีข้อมูลพื้นฐานทางกฎหมาย และต้องจัดทำงบการเงินเสนอบุคคลภายนอก

ตาราง 4.1 แสดงรหัสบริษัทและคำอธิบาย

รหัสบริษัท	คำอธิบาย
INSU	Thailand Insurance Company

#### 4.2.1.2 ผังบัญชี (Chart of Account)

ผังบัญชีคือ โครงสร้างบัญชีแยกประเภททั่วไปที่ใช้ในระบบบัญชีและการเงินของแต่ละบริษัท

ตาราง 4.2 แสดงรหัสผังบัญชีและคำอธิบาย

รหัสผังบัญชี	คำอธิบาย
10A1	10A1 Chart of Accounts - Bike USA

## 4.2.1.3 รหัสขอบเขตการควบคุม (Controlling Area)

ขอบเขตการควบคุม หมายถึงขอบเขตการของการจัดทำรายงานบัญชีบริหาร

ตาราง 4.3 แสดงรหัสขอบเขตการควบคุมและคำอธิบาย

รหัสขอบเขตการควบคุม	คำอธิบาย
INSU	Thailand Insurance Company

## 4.2.1.4 สาขาทางภาษี (Business Place)

ตาราง 4.4 แสดงรหัสสาขาทางภาษีและคำอธิบาย

รหัสสาขาทางภาษี	คำอธิบาย
0000	Thai Insurance Company

## 4.2.1.5 รหัสโรงงาน (Plant)

ธุรกิจประกันภัยไม่ได้เป็นธุรกิจการผลิตจึงไม่มีโรงงาน แต่ในระบบ SAP ECC 6.0 รหัสโรงงานเป็นหน่วยทางธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดของระบบการผลิต (Production Planning) ระบบการจัดการวัสดุ (Material Management) และ ระบบงานซ่อมบำรุง (Plant Management) ในที่นี้รหัสโรงงานเทียบเท่ากับรหัสบริษัท

ตาราง 4.5 แสดงรหัสโรงงานและคำอธิบาย

รหัสโรงงาน	คำอธิบาย
INSU	Thailand Insurance Company



## 4.2.1.6 สถานที่เกิดเหตุ (Location)

ตาราง 4.6 แสดงรหัสสถานที่เกิดเหตุและคำอธิบาย

รหัสสถานที่เกิดเหตุ	คำอธิบาย
YY-XXXX	YY = รหัสจังหวัดตามกระทรวงมหาดไทย XXXX = รหัสอำเภอ/เขต ตัวอย่าง 10-1002 เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 73-7305 อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

## 4.2.1.7 รหัสฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing Organization)

ตาราง 4.7 แสดงรหัสฝ่ายจัดซื้อและคำอธิบาย

รหัสฝ่ายจัดซื้อ	คำอธิบาย
IN01	จัดซื้อทั่วไป
IN02	จัดซื้อเกี่ยวกับเคลม

## 4.2.1.8 รหัสกลุ่มผู้ซื้อ (Purchasing Group)

ตาราง 4.8 แสดงรหัสกลุ่มผู้ซื้อและคำอธิบาย

รหัสกลุ่มผู้ซื้อ	คำอธิบาย
I101	จัดซื้อทั่วไป
I201	หน่วยอะไหล่
I202	หน่วยประเมินราคา
I203	หน่วยสำรวจอุบัติเหตุ

## 4.2.1.9 รหัสโรงงานสำหรับวางแผน (Planning Plant)

ตาราง 4.9 แสดงรหัสโรงงานสำหรับวางแผนและค่าอริบาย

รหัสโรงงานสำหรับวางแผน	ค่าอริบาย
INSU	Thailand Insurance

## 4.2.1.10 รหัสผู้วางแผน (Planner Group)

รหัสผู้วางแผน หมายถึง รหัสของเจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโส

ตาราง 4.10 แสดงรหัสผู้วางแผนและค่าอริบาย

รหัสผู้วางแผน	ค่าอริบาย
XXX	XXX หมายถึง 001 – 999 ตามลำดับการเข้าทำงานของเจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโส

## 4.2.2 ผลการออกแบบโครงสร้างข้อมูลหลัก

### 4.2.2.1 ประเภทวัสดุ (Material Type)

ตาราง 4.11 แสดงรหัสประเภทวัสดุและคำอธิบาย

ประเภทวัสดุ	คำอธิบาย
IERS	อะไหล่

### 4.2.2.2 กลุ่มวัสดุ (Material Group)

ตาราง 4.12 แสดงรหัสกลุ่มวัสดุและคำอธิบาย

กลุ่มวัสดุ	คำอธิบาย
IC01	Claim Service (สำหรับค่าจ้างซ่อม ค่ารถยก ค่าสำรวจภัย)
IC02	Car Spare Part

### 4.2.2.3 กลุ่มเจ้าหนี้ (Vendor Master)

ตาราง 4.13 แสดงรหัสกลุ่มเจ้าหนี้และคำอธิบาย

กลุ่มเจ้าหนี้	คำอธิบาย	ช่วงเลขที่รหัสลูกหนี้
I101	อู่	21219999 - 0000
I102	ร้านอะไหล่	222 - 000029999
I103	รถยก	232 - 000039999
I104	บริษัทสำรวจภัย	242 - 000049999
I105	พนักงานสินไหม	252 - 000059999

## 4.2.2.4 ศูนย์เคลม (Work Center)

ตาราง 4.14 แสดงรหัสศูนย์เคลมและคำอธิบาย

รหัสศูนย์เคลม	คำอธิบาย
YYXX	โดยที่ YY = รหัสจังหวัดตามกระทรวงมหาดไทย XX = จำนวน Running No. ของสาขาในแต่ละจังหวัด ตัวอย่าง 1001-สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ 1002-สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 1101-ศรีนครินทร์ กรุงเทพฯ

## 4.2.2.5 ประเภทเอกสารขอเสนอซื้อ/จ้าง (Purchase Requisition Type)

ตาราง 4.15 แสดงรหัสประเภทเอกสารขอเสนอซื้อ คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร

ประเภทเอกสารขอเสนอซื้อ	คำอธิบาย	ช่วงเลขที่เอกสาร
IC	เอกสารสำหรับจ้างซ่อมรถยนต์ (ใช้สำหรับใบเสนอซื้อที่ระบบ สร้างจากเอกสารเคลม)	3 - 00000399999

## 4.2.2.6 ประเภทเอกสารใบสั่งซื้อ/จ้าง (Purchase Order Type)

ตาราง 4.16 แสดงรหัสประเภทเอกสารสั่งซื้อ คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร

ประเภทเอกสารสั่งซื้อ	คำอธิบาย	ช่วงเลขที่เอกสาร
IE	เอกสารสำหรับจ้างสำรวจภัย	5199999 - 5100000
IF	เอกสารสำหรับจ้างรถยก	5200000 - 5299999
IG	เอกสารสำหรับจ้างซ่อมรถยนต์	5300000 - 5399999
IH	เอกสารสำหรับซื้ออะไหล่	5400000 - 5499999

#### 4.2.2.7 ประเภทเอกสารรับแจ้งเหตุ (Service Notification Type)

ตาราง 4.17 แสดงรหัสประเภทเอกสารรับแจ้งเหตุ คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร

ประเภทเอกสารรับแจ้งเหตุ	คำอธิบาย	ช่วงเลขที่เอกสาร
S4	เคลมสด	1999999 - 1000000
S5	เคลมแห้ง	2999999 - 2000000

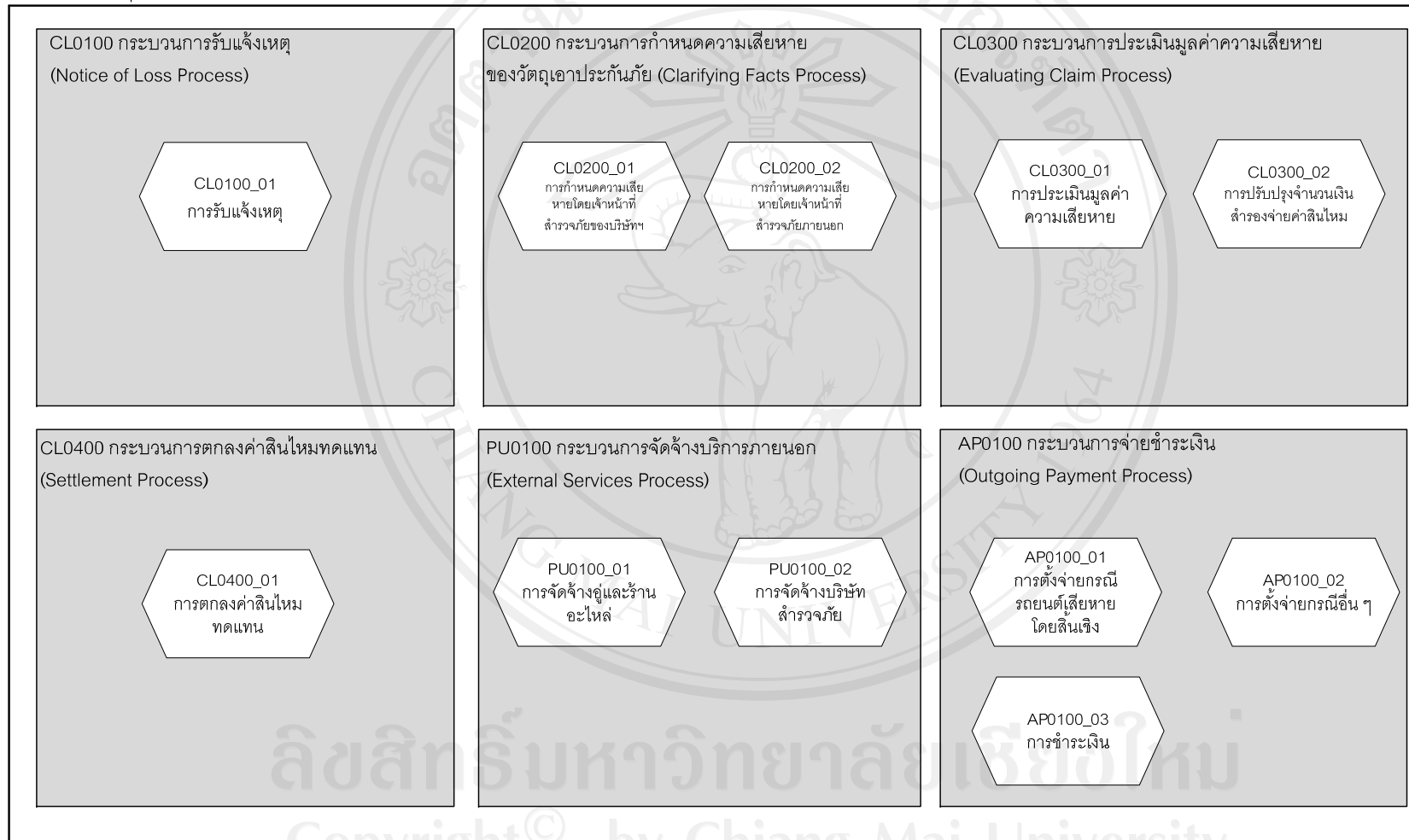
#### 4.2.2.8 ประเภทเอกสารเคลม (Service Order Type)

ตาราง 4.18 แสดงรหัสประเภทเอกสารเคลม คำอธิบายและช่วงเลขที่เอกสาร

ประเภทเอกสารเคลม	คำอธิบาย	ช่วงเลขที่เอกสาร
SM04	เคลม	39999999 - 30000000

#### 4.2.3 ผลการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ

ภาพรวมทางธุรกิจ



รูป 4.2 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาพรวมทางธุรกิจ



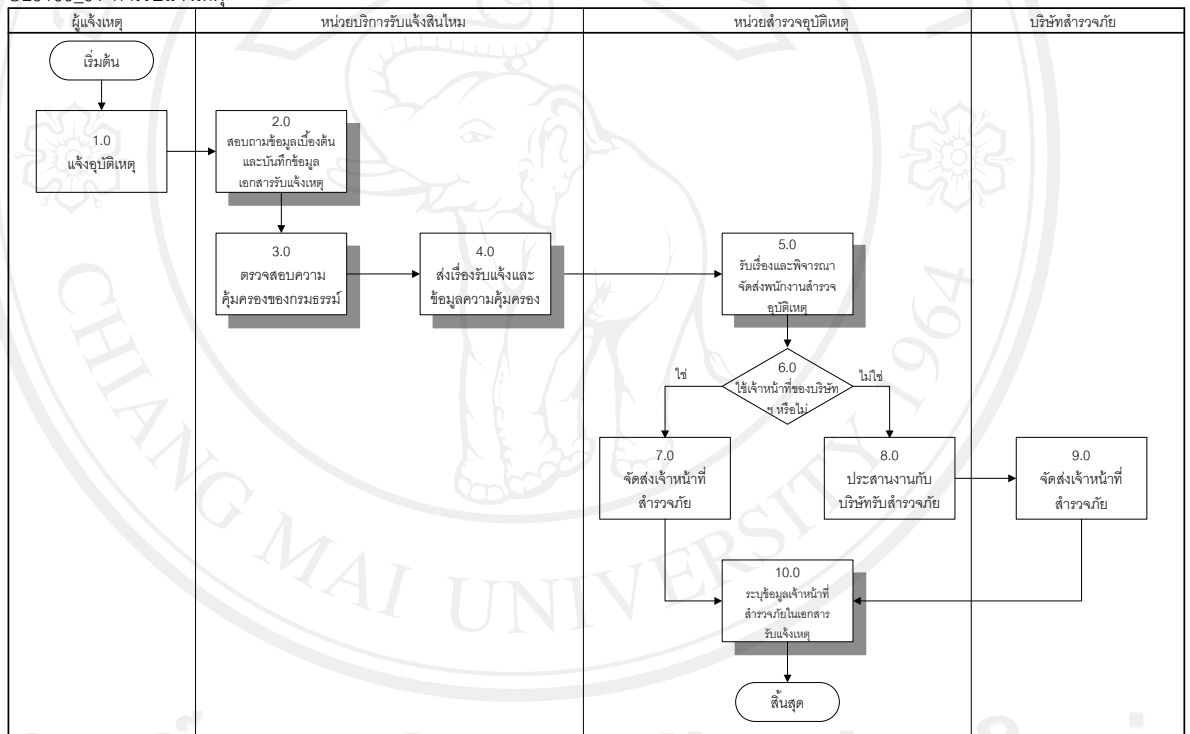
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

รูป 4.3 ภาพรวมกระบวนการทางธุรกิจ (ต่อ)

4.2.3.1 กระบวนการรับแจ้งเหตุ

กระบวนการนี้เป็นกระบวนการสนับสนุนการรับแจ้งเหตุที่เกิดขึ้นกับรถยนต์เอาระกันภัย ซึ่งหลังจากเจ้าหน้าที่ Call Center รับแจ้งเหตุแล้ว จะดำเนินการบันทึกเอกสารใบรับแจ้งเหตุ ในระบบเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหัวหน้าเจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวโสพิจารณาใช้จัดส่งเจ้าหน้าที่สำรวจภัย ทั้งในกรณีจัดส่งเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัทฯ หรือแจ้งให้บริษัทสำรวจภัยเป็นตัวแทนของบริษัทฯ เข้าสำรวจอุบัติเหตุ ณ สถานที่เกิดเหตุ

CL0100\_01 การรับแจ้งเหตุ



รูป 4.4 แสดงกระบวนการรับแจ้งเหตุ



## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัส รายการ/ รหัส ฟอร์ม/ รหัส รายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>แจ้งอุบัติเหตุ</u> ลูกค้าแจ้งอุบัติเหตุเข้ามายังบริษัท ประกกันภัย	ผู้แจ้งเหตุ		
2.0	<u>สอบถามข้อมูลเบื้องต้นและบันทึกข้อมูล</u> <u>เอกสารรับแจ้งเหตุ</u> เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลสำคัญ เช่น ทะเบียนรถ วันและเวลาเกิดเหตุ ผู้ขับขี่ สถานที่เกิดเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ เป็น ต้น	หน่วย บริการรับ แจ้งสินไหม	VA51	
3.0	<u>ตรวจสอบความคุ้มครองของกรมธรรม์</u> เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความคุ้มครองของ กรมธรรม์ เช่น ระยะเวลาเอาประกันภัย ประเภทของความคุ้มครอง ประเภทผู้ เป็นต้น	หน่วย บริการรับ แจ้งสินไหม	VA03	ใช้ Field PO Number มา ค้นหาด้วย ทะเบียนรถยนต์
4.0	<u>ส่งเรื่องรับแจ้งและข้อมูลความคุ้มครอง</u> เจ้าหน้าที่ส่งหมายเลขเอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification) และหมายเลขกรมธรรม์ (Sales Order) ผ่าน SAP Mail	หน่วย บริการรับ แจ้งสินไหม	SBWP	

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

5.0	<u>รับเรื่องและพิจารณาจัดส่งพนักงาน</u> <u>สำรวจอุบัติเหตุ</u> เจ้าหน้าที่อาวุโสวิเคราะห์ระยะเวลาที่ เจ้าหน้าที่สำรวจภัยสามารถไปยังที่เกิด เหตุ เช่น <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัท อยู่ใกล้บริเวณที่เกิดเหตุหรือไม่</li> <li>2. เจ้าหน้าที่สำรวจภัยใช้ระยะเวลา ไปถึงที่เกิดเหตุมากกว่าครั้ง ชั่วโมงหรือไม่</li> <li>3. เจ้าหน้าที่จากบริษัทสำรวจภัย สามารถไปถึงที่เกิดเหตุภายใน ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือไม่</li> </ol>	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	SBWP VA03 IW53	
6.0	<u>ใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือไม่</u> เจ้าหน้าที่อาวุโสพิจารณาการส่งเจ้าหน้าที่ สำรวจภัย <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีใช่ ไปขั้นตอนที่ 7.0</li> <li>- กรณีไม่ใช่ ไปขั้นตอนที่ 8.0</li> </ul>	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		
7.0	<u>จัดส่งเจ้าหน้าที่สำรวจภัย</u> เจ้าหน้าที่อาวุโสแจ้งเจ้าหน้าที่สำรวจภัย ออกสำรวจภัยพร้อมข้อมูล	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		
8.0	<u>ประสานงานกับบริษัทรับสำรวจภัย</u> เจ้าหน้าที่อาวุโสประสานไปยังบริษัท สำรวจภัยพร้อมแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ทราบ	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		

รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

9.0	จัดส่งเจ้าหน้าที่สำรวจภัย เจ้าหน้าที่สำรวจภัยออกสำรวจภัยพร้อม ข้อมูลต่าง ๆ	บริษัท สำรวจภัย		
10.0	<u>ระบุข้อมูลเจ้าหน้าที่สำรวจภัยในเอกสาร รับแจ้งเหตุ</u> เจ้าหน้าที่อาวุโสบันทึกข้อมูลเจ้าหน้าที่ สำรวจภัยในเอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification)	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW52	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.2.3.2 กระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย

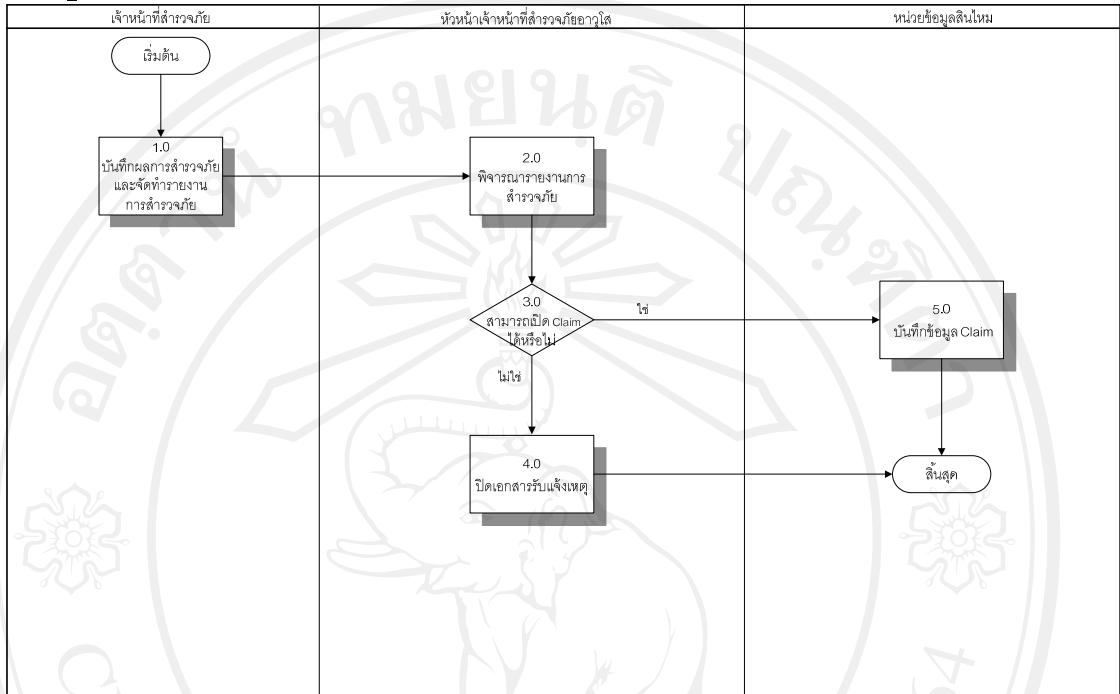
กระบวนการนี้เป็นกระบวนการบันทึกผลการสำรวจภัย เพื่อนำเสนอเจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวโศ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าสาเหตุของอุบัติเหตุอยู่ในเงื่อนไขความคุ้มครอง กรมธรรม์ เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวโศดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยข้อมูลสินไหม ดำเนินการเปิดเอกสารเคลม กรณีที่พบว่าสาเหตุของอุบัติเหตุไม่อยู่ในเงื่อนไขความคุ้มครอง กรมธรรม์ เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวโศดำเนินการปิดเอกสารรับแจ้งเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่นำเอกสารรับแจ้งเหตุนั้นมาบันทึกเอกสารเคลมได้

สำหรับข้อมูลที่ใช้บันทึกผลการสำรวจภัยนั้น มาจากเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัท หรือมาจากเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัทรับสำรวจภัยที่บริษัทได้ว่าจ้างให้กระทำการสำรวจภัยแทน ดังนั้นกระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัยจึง แบ่งได้ออกเป็น 2 กระบวนการย่อยคือ

1. กระบวนการการกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัทฯ
2. การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก

4.2.3.2.1 การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัท

CL0200\_01การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัทฯ



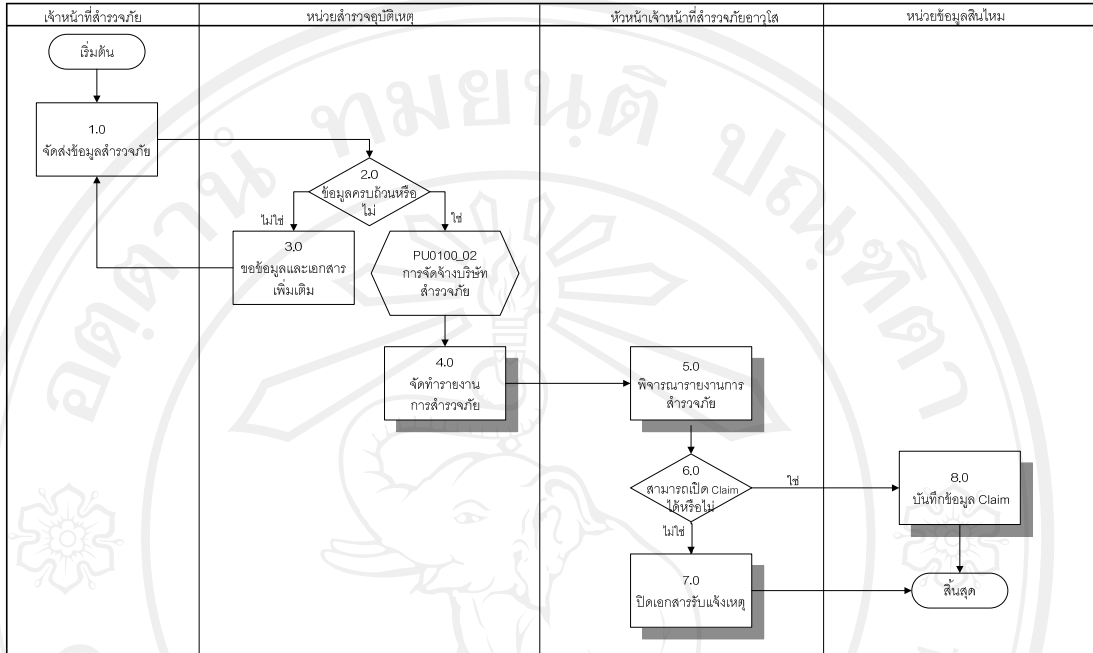
รูป 4.5 แสดงกระบวนการการกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยของบริษัท

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>บันทึกผลการสำรวจภัยและจัดทำ</u> <u>รายงานการสำรวจภัยเหตุ</u> เจ้าหน้าที่นำเอกสารเช่น รูปถ่าย แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบ อุบัติเหตุ มาจัดทำรายงานและบันทึก ข้อมูลเอกสารรับแจ้งอุบัติเหตุ	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW52	
2.0	<u>พิจารณารายงานการสำรวจภัย</u> เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโส ตรวจสอบ รายงานและเอกสารรับแจ้งอุบัติเหตุ เพื่อเปิดเคลม	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW53	
3.0	<u>สามารถเปิด Claim ได้หรือไม่</u> - กรณีเปิด Claim ได้ ไป ขั้นตอนที่ 5.0 - กรณีเปิด Claim ไม่ได้ ไป ขั้นตอนที่ 6.0	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		
4.0	<u>ปิดเอกสารรับแจ้งเหตุ</u> เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโสบันทึกปิด เอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification)	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW52	
5.0	<u>บันทึกข้อมูล Claim</u> เจ้าหน้าที่ข้อมูลสินไหมบันทึก เอกสารเคลมโดยอ้างอิงจากเอกสารรับ แจ้งเหตุ (Notification)	หน่วยข้อมูล สินไหม	IW31	

4.2.3.2 การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก

CL0200\_02 การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก



รูป 4.6 แสดงกระบวนการการกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก

รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	จัดส่งข้อมูลสำรวจภัย เจ้าหน้าที่สำรวจภัยจัดส่งข้อมูลและ หลักฐานให้บริษัท	บริษัท สำรวจภัย		
2.0	ข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ พิจารณาว่าข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ ต่อการจัดทำรายงานหรือไม่ - กรณีครบถ้วน เข้าสู่กระบวนการ PU0100_01 การจัดจ้าง บริษัทสำรวจภัย - กรณีไม่ครบถ้วน ไปขั้นตอนที่ 3.0	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>ขอข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติม</u> <u>เจ้าหน้าที่แจ้งขอข้อมูล หลักฐาน จาก</u> <u>บริษัทสำรวจภัย</u>	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		
2.0	<u>บันทึกผลการสำรวจภัยและจัดทำ</u> <u>รายงานการสำรวจภัยเหตุ</u> เจ้าหน้าที่นำเอกสารเช่น รูปถ่าย แบบฟอร์มรายงานการตรวจสอบ อุบัติเหตุ มาจัดทำรายงานและบันทึก ข้อมูลเอกสารรับแจ้งอุบัติเหตุ	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW52	
3.0	<u>พิจารณารายงานการสำรวจภัย</u> เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโส ตรวจสอบ รายงานและเอกสารรับแจ้งอุบัติเหตุ เพื่อเปิดเคลม	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW53	
4.0	<u>สามารถเปิด Claim ได้หรือไม่</u> - กรณีเปิด Claim ได้ ไป ขั้นตอนที่ 8.0 - กรณีเปิด Claim ไม่ได้ ไป ขั้นตอนที่ 7.0	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ		
5.0	<u>ปิดเอกสารรับแจ้งเหตุ</u> เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโสบันทึกปิด เอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification)	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	IW52	
6.0	<u>บันทึกข้อมูล Claim</u> เจ้าหน้าที่ข้อมูลสินไหมบันทึก เอกสารเคลมโดยอ้างอิงจากเอกสารรับ แจ้งเหตุ (Notification)	หน่วยข้อมูล สินไหม	IW31	



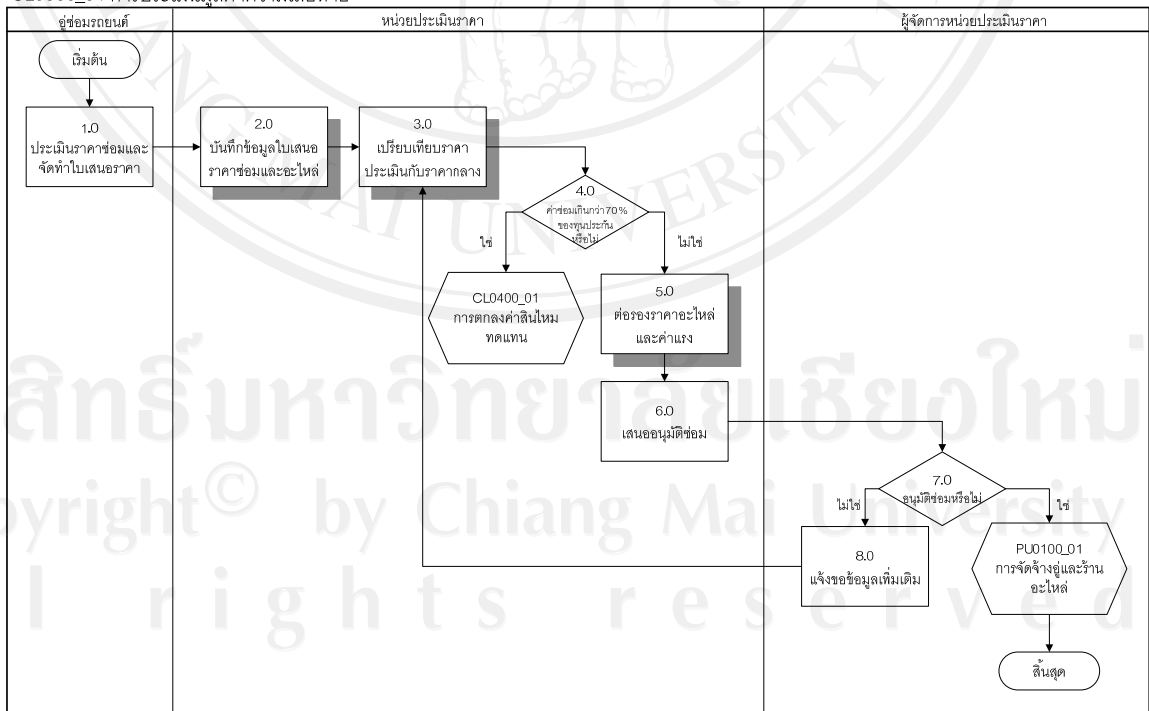
4.2.3.3 การประเมินมูลค่าความเสียหาย

กระบวนการนี้เป็นกระบวนการสนับสนุนกิจกรรมการประเมินมูลค่าความเสียหาย โดยเมื่อบริษัทได้รับใบเสนอราคาค่าซ่อมจากช่างซ่อมรถยนต์แล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการเปรียบเทียบราคาที่ได้รับกับราคากลางของบริษัท และประเมินค่าซ่อมรถยนต์เพื่อพิจารณาซ่อมหรือรถยนต์คันนั้น ได้รับความเสียหายโดยสิ้นเชิง กรณีที่ราคาเบี่ยงเบนเกินไป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการต่อรองราคาซ่อมกับช่างให้ราคาอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้และมีความเหมาะสมมากที่สุด ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะนำราคาที่ต่อรองได้เสนอผู้มีอำนาจเพื่อดำเนินการอนุมัติซ่อมต่อไป กระบวนการนี้แบ่งออกเป็นกระบวนการย่อยได้ 2 กระบวนการคือ

1. การประเมินมูลค่าความเสียหาย
2. การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม

4.2.3.3.1 กระบวนการประเมินมูลค่าความเสียหาย

CL0300\_01 การประเมินมูลค่าความเสียหาย



รูป 4.7 แสดงกระบวนการการประเมินมูลค่าความเสียหาย

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

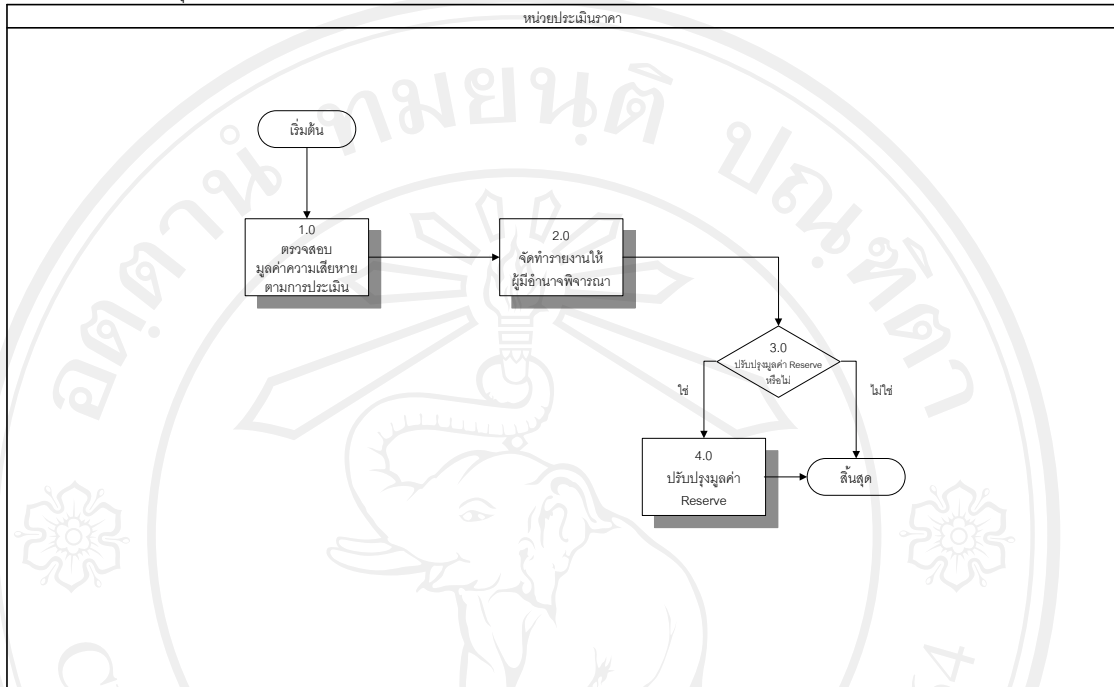
ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>ประเมินราคาซ่อมและจัดทำใบเสนอ ราคา</u> ผู้ซ่อมรถยนต์ประเมินราคาและจัดทำ ใบเสนอราคาให้กับบริษัท	ผู้ซ่อม รถยนต์		
2.0	<u>บันทึกข้อมูลใบเสนอราคาซ่อมและ อะไหล่</u> เจ้าหน้าที่นำใบเสนอราคาที่ได้รับมา บันทึกรายการค่าซ่อมและค่าอะไหล่	หน่วย ประเมิน ราคา	ME41 ME47	
3.0	<u>เปรียบเทียบราคาประเมินกับราคา กลาง</u> เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบใบเสนอราคา กับราคากลางของบริษัท	หน่วย ประเมิน ราคา	ME49	
4.0	<u>ค่าซ่อมเกินกว่า % 70ของทุนประกัน หรือไม่</u> พิจารณาค่าซ่อมมีมูลค่าเกินกว่า 70% ของทุนประกันหรือไม่ - กรณีเกินกว่า 70% เข้าสู่ กระบวนการ CL0400_01 การ ตกลงค่าสินไหมทดแทน - กรณีไม่เกินกว่า 70% ไปขั้นตอน 5.0	หน่วย ประเมิน ราคา		

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
5.0	<u>ต่อรองราคาอะไหล่และค่าแรง</u> เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อรองค่า อะไหล่และค่าแรงกับช่างซ่อม รถยนต์และบันทึกราคาที่ได้จาก การต่อรอง	หน่วย ประเมิน ราคา	ME47	
6.0	<u>เสนออนุมัติซ่อม</u> เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานค่าซ่อม รถยนต์เทียบกับทุนประกันเสนอ อนุมัติต่อผู้จัดการหน่วยประเมิน ราคา	หน่วย ประเมิน ราคา		
7.0	<u>อนุมัติซ่อมหรือไม่</u> ผู้จัดการหน่วยประเมินราคา พิจารณาอนุมัติซ่อม - กรณีซ่อมได้ เข้าสู่กระบวนการ PU0100_01 การจัดจ้างอยู่และ ร้านอะไหล่ - กรณียังซ่อมไม่ได้ ไปขั้นตอน 8.0	หน่วย ประเมิน ราคา		
8.0	<u>แจ้งขอข้อมูลเพิ่มเติม</u> ผู้จัดการหน่วยประเมินแจ้งขอ รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อ ประกอบการพิจารณา	หน่วย ประเมิน ราคา		

## 4.2.3.3.2 กระบวนการการปรับปรุงจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม

CL0300\_02 การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม (Reserve)



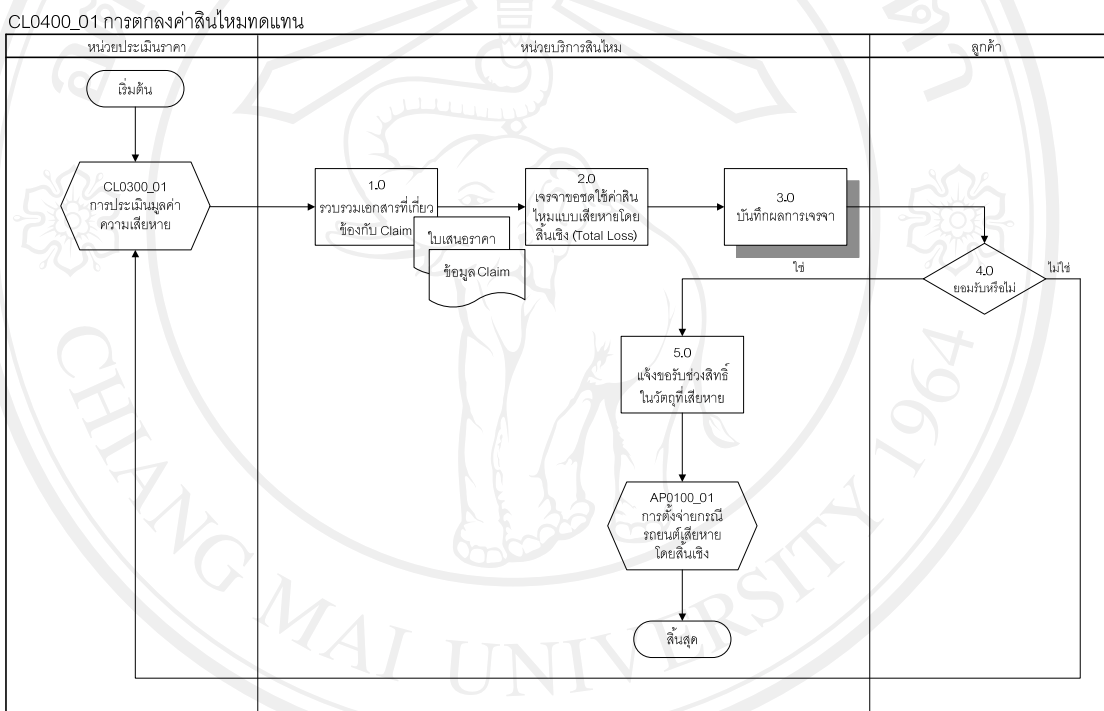
รูป 4.8 แสดงกระบวนการการปรับปรุงจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัส รายการ/ รหัส ฟอร์ม/ รหัส รายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>ตรวจสอบมูลค่าความเสียหายตามการประเมิน</u> เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมูลค่าความเสียหายหลังจากรถยนต์ได้รับอนุมัติซ่อม	หน่วย ประเมิน ราคา	ME48	
2.0	<u>จัดทำรายงานให้ผู้มีอำนาจพิจารณา</u> เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา	หน่วย ประเมิน ราคา	ME4L	
3.0	<u>ปรับปรุงมูลค่า Reserve หรือไม่</u> พิจารณาค่าซ่อมมีมูลค่าเกินกว่า 70% ของทุนประกันหรือไม่ - กรณีเกินกว่า 70% เข้าสู่กระบวนการ CL0400_01 การตกลงค่าสินไหมทดแทน - กรณีไม่เกินกว่า 70% ไปขั้นตอน 5.0	หน่วย ประเมิน ราคา		
4.0	<u>ปรับปรุงมูลค่า Reserve</u> เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อรองค่าอะไหล่และค่าแรงกับช่างซ่อมรถยนต์และบันทึกราคาที่ได้จากการต่อรอง	หน่วย ประเมิน ราคา	IW32	

4.2.3.4 กระบวนการการตกลงค่าสินไหมทดแทน

กระบวนการนี้เป็นกระบวนการรองรับการตกลงค่าสินไหมทดแทน ในกรณีที่หน่วยประเมินราคาทำการประเมินมูลค่าสินไหมทดแทนแล้วพบว่าการซ่อมรถยนต์ใช้ค่าใช้จ่ายเกินกว่า 70% ของทุนเอาประกันภัย หน่วยบริการสินไหมจะดำเนินการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเจรจากับผู้เอาประกันภัยโดยเสนอทางเลือกให้ผู้เอาประกันภัยรับสถานะของรถยนต์ที่มีความเสียหายโดยสิ้นเชิง และยอมรับค่าสินไหมเท่ากับทุนประกันภัย รวมทั้งยอมให้บริษัทรับช่วงสิทธิ์ของซากรถยนต์นั้น



รูป 4.9 แสดงกระบวนการกระบวนการการตกลงค่าสินไหมทดแทน

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ Claim</u> เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของรถยนต์คันที่มีราคาค่าซ่อมโดยประเมินเกินกว่า 70 % ของทุนเอาประกัน	หน่วย บริการ สินไหม		
2.0	<u>เจรจาขอชดใช้ค่าสินไหมแบบเสียหายโดยสิ้นเชิง (Total Loss)</u> เจ้าหน้าที่ขอเจรจาเสนอการชดใช้ค่าสินไหมแบบเสียหายโดยสิ้นเชิงแทนการชดใช้ค่าเสียหายด้วยการซ่อมรถยนต์	หน่วย บริการ สินไหม		
3.0	<u>บันทึกผลการเจรจา</u> เจ้าหน้าที่บันทึกผลการเจรจากับลูกค้า	หน่วย บริการ สินไหม	IW32	
4.0	ยอมรับหรือไม่ ลูกค้ายอมรับการชดใช้ค่าสินไหมแบบเสียหายโดยสิ้นเชิงหรือไม่ - กรณียอมรับ ไปขั้นตอนที่ 5.0 - กรณีไม่ยอมรับ กลับเข้าสู่กระบวนการ CL0300_การ 01 ประเมินมูลค่าความเสียหาย	ลูกค้า		
5.0	<u>แจ้งขอรับช่วงสิทธิ์ในวัตถุที่เสียหาย</u> เจ้าหน้าที่แจ้งขอรับช่วงสิทธิ์ในรถยนต์ที่เสียหายให้ลูกค้าทราบ และส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการ AP0100_การตั้งจ่ายกรณี 01 รถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง	หน่วย บริการ สินไหม		

4.2.3.5 การจัดจ้างบริการภายนอก

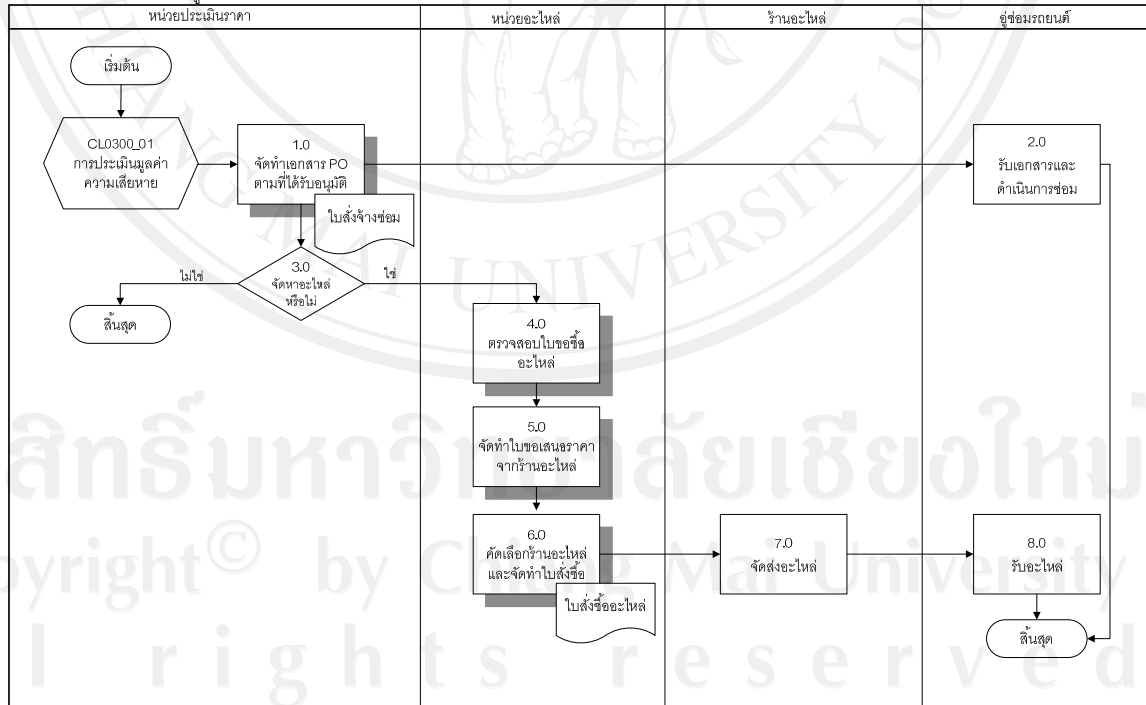
กระบวนการนี้ดำเนินการหลังจากรถยนต์ได้รับการอนุมัติให้ซ่อม โดยเริ่มจากหน่วยประเมินราคาคำเนินการสร้างใบสั่งซื้อรถยนต์ ซึ่งในกรณีที่ต้องจัดหาอะไหล่ใหม่มาใช้ในการซ่อม หน่วยอะไหล่จะดำเนินการพิจารณาใบขอซื้อและขอให้ร้านอะไหล่เสนอราคา จากนั้นนำราคาที่ได้จากร้านอะไหล่ทำการเปรียบเทียบกับราคากลางและพิจารณาคัดเลือกร้านอะไหล่ที่เหมาะสมทั้งราคา คุณภาพอะไหล่ รวมถึงความตรงต่อเวลาในการจัดส่งอะไหล่ไปยังอู่ซ่อมรถยนต์ เพื่อจัดทำใบสั่งซื้ออะไหล่ รวมทั้งการบันทึกการจ้างบริษัทสำรวจภัย

กระบวนการนี้แบ่งออกเป็นกระบวนการย่อยได้ 2 กระบวนการคือ

1. การจัดจ้างอู่และร้านอะไหล่
2. การจัดจ้างบริษัทสำรวจภัย

4.2.3.5.1 กระบวนการการจัดจ้างอู่และร้านอะไหล่

PU0100\_01 การจัดจ้างอู่และร้านอะไหล่



รูป 4.10 แสดงกระบวนการการจัดจ้างอู่และร้านอะไหล่



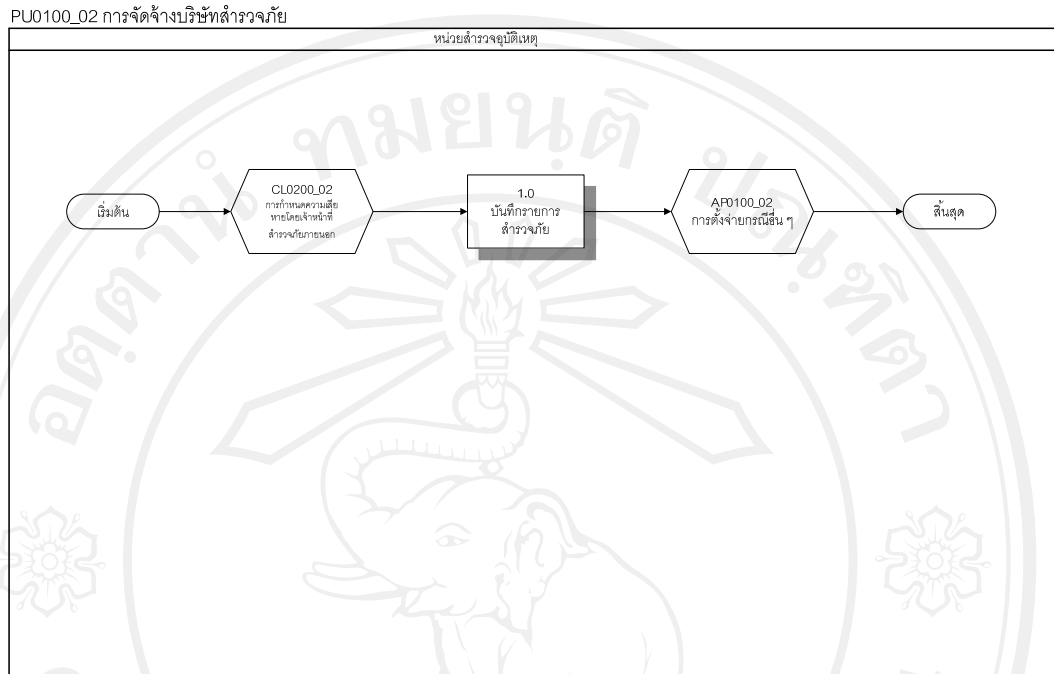
## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>จัดทำเอกสาร PO ตามที่ได้รับอนุมัติ</u> เจ้าหน้าที่บันทึกใบสั่งจ้างอู่ซ่อม รถยนต์และจัดพิมพ์ใบสั่งจ้างซ่อมส่งให้อู่ ซ่อมรถยนต์เพื่อเป็นหลักฐาน	หน่วย ประเมิน ราคา	ME21N	
2.0	<u>รับเอกสารและดำเนินการซ่อม</u> อู่ซ่อมรถยนต์รับใบสั่งจ้างและเริ่ม ดำเนินการซ่อมรถยนต์	อู่ซ่อม รถยนต์		
3.0	<u>จัดหาอะไหล่หรือไม่</u> เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ามีการเสนอเปลี่ยน อะไหล่หรือไม่ - กรณีเปลี่ยนอะไหล่ ไป ขั้นตอนที่ 4.0 - กรณีไม่เปลี่ยนอะไหล่ สิ้นสุด การทำงาน	หน่วย ประเมิน ราคา		
4.0	<u>ตรวจสอบใบขอซื้ออะไหล่</u> พิจารณาค่าซ่อมมีมูลค่าเกินกว่า 70% ของทุนประกันหรือไม่ - กรณีเกินกว่า 70% เข้าสู่ กระบวนการ CL0400_01 การ ตกลงค่าสินไหมทดแทน - กรณีไม่เกินกว่า 70% ไป ขั้นตอน 5.0	หน่วย อะไหล่	ME53N	
5.0	<u>จัดทำใบขอเสนอราคาจากร้านอะไหล่</u> เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อรองค่าอะไหล่ และค่าแรงกับอู่ซ่อมรถยนต์และบันทึก ราคาที่ได้จากการต่อรอง	หน่วย อะไหล่	ME41 ME47	
6.0	<u>คัดเลือกร้านอะไหล่และจัดทำใบสั่งซื้อ</u> เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานค่าซ่อมรถยนต์ เทียบกับทุนประกันเสนออนุมัติต่อ ผู้จัดการหน่วยประเมินราคา	หน่วย อะไหล่	ME49 ME21N	

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
7.0	จัดส่งอะไหล่ ร้านอะไหล่จัดส่งอะไหล่ไปยังอู่ซ่อม รถยนต์	ร้านอะไหล่		
8.0	รับอะไหล่ อู่ซ่อมรถยนต์รับอะไหล่ไปใช้ในการ ซ่อมรถยนต์	อู่ซ่อม รถยนต์		

## 4.2.3.5.2 กระบวนการจัดจ้างบริษัทสำรวจภัย



รูป 4.11 แสดงกระบวนการการจัดจ้างบริษัทสำรวจภัย

รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>บันทึกรายการสำรวจภัย</u> เจ้าหน้าที่บันทึกรายการสำรวจภัย หลังจากได้รับรายงานสำรวจอุบัติเหตุที่ สมบูรณ์ สำหรับราคาการสำรวจภัยอาจ ระบุเป็นจำนวนเงินอัตราต่อครั้งแบบเหมา จ่าย หรือราคาตามระยะทาง	หน่วย สำรวจ อุบัติเหตุ	ME21N MIRO	

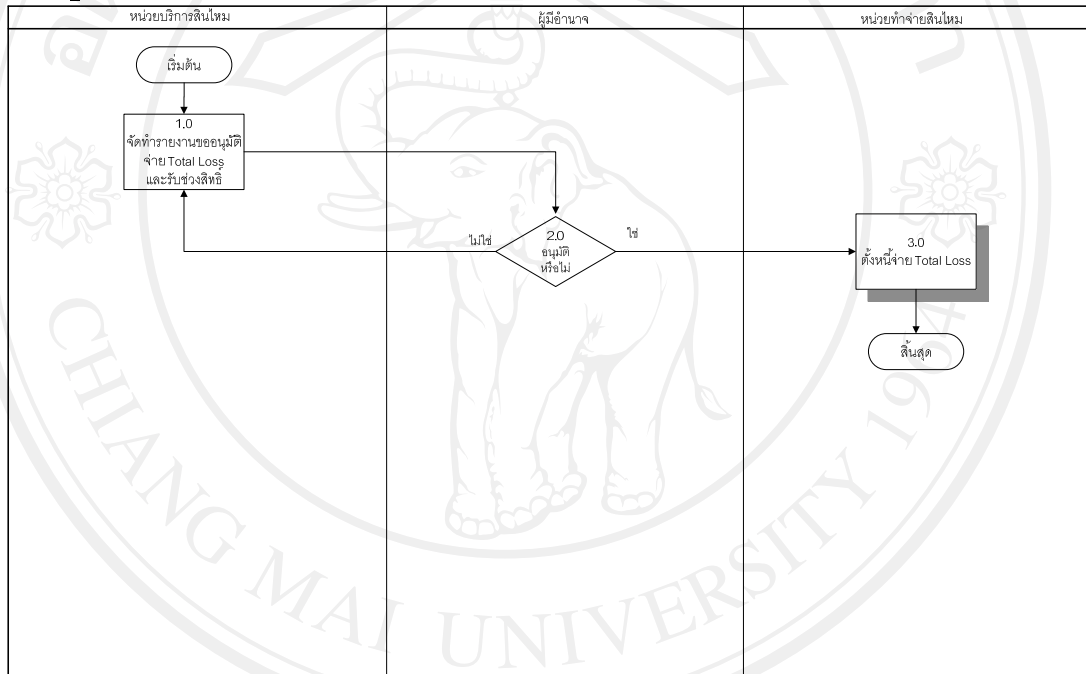
#### 4.2.3.6 การจ่ายชำระเงิน

กระบวนการนี้คือกระบวนการจ่ายชำระเงินในกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การตั้งจ่ายกรณีรถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง
2. การตั้งจ่ายกรณีอื่น ๆ
3. การชำระเงิน

##### 4.2.3.6.1 กระบวนการตั้งจ่ายกรณีรถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง

AP0100\_01 การตั้งจ่ายกรณีรถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง

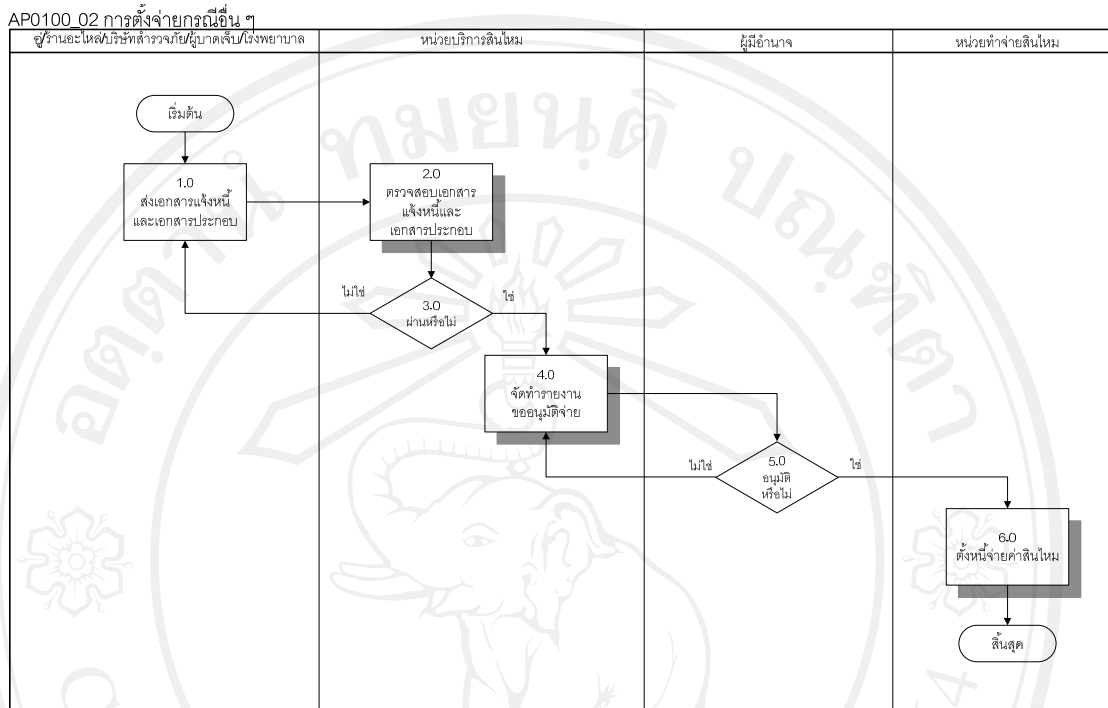


รูป 4.12 แสดงกระบวนการตั้งจ่ายกรณีรถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัส รายการ/ รหัส ฟอร์ม/ รหัส รายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>จัดทำรายงานขออนุมัติจ่าย Total Loss และ รับช่วงสิทธิ์</u> เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลรถยนต์ที่เสียหาย โดยสิ้นเชิงตามผลการเจรจาขอชดใช้ค่า สินไหมแบบรถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง นำเสนออนุมัติจ่าย	หน่วย บริการ สินไหม		
2.0	<u>อนุมัติหรือไม่</u> ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติจ่ายค่าสินไหมแบบ รถยนต์เสียหายโดยสิ้นเชิง - กรณีอนุมัติ ทำขั้นตอน 3.0 - กรณีไม่อนุมัติ ทำขั้นตอน 1.0	ผู้มีอำนาจ		
3.0	<u>ตั้งหนี้จ่าย Total Loss</u> เจ้าหน้าที่บันทึกรายการตั้งหนี้ให้ผู้รับ ผลประโยชน์ที่ระบุในกรมธรรม์	หน่วยทำจ่าย สินไหม	FB60	

## 4.2.3.6.2 การตั้งจ่ายกรณีอื่นๆ



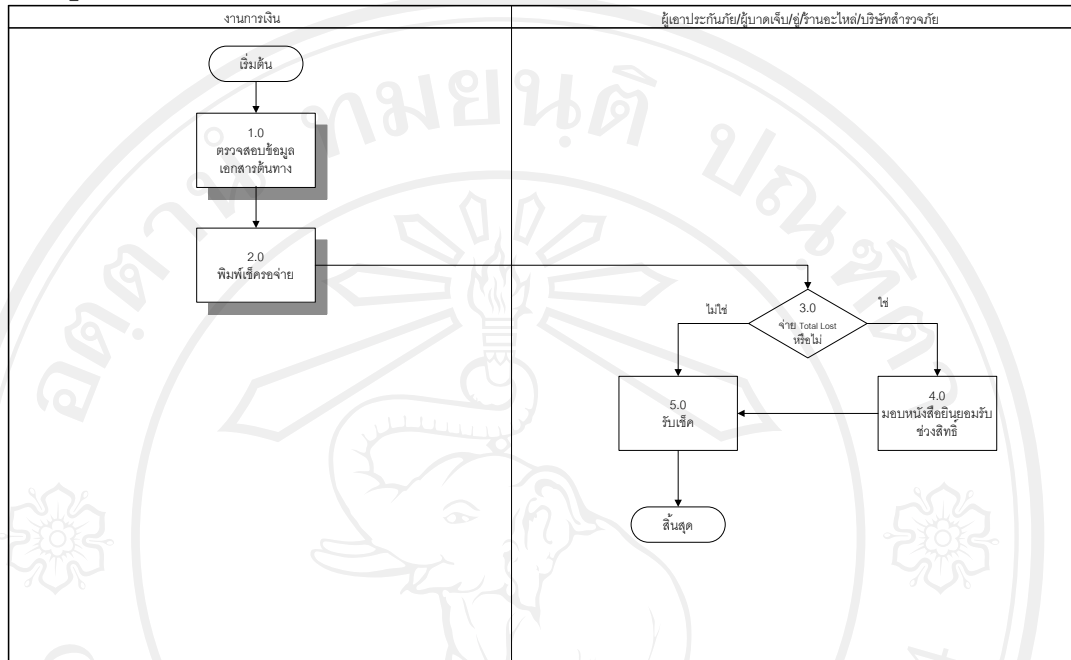
รูป 4.13 แสดงกระบวนการตั้งจ่ายกรณีอื่นๆ

## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	<u>ส่งเอกสารแจ้งหนี้และเอกสารประกอบ</u> ผู้รับค่าสินไหมดำเนินการส่งเอกสารแจ้งหนี้ และเอกสารประกอบมายังบริษัท	อู่ร้าน/ /อะไหล่ บริษัท /สำรวจภัย /ผู้บาดเจ็บ โรงพยาบาล		
2.0	<u>ตรวจสอบเอกสารแจ้งหนี้และเอกสาร</u> <u>ประกอบ</u> เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของ เอกสาร	หน่วย ประเมิน ราคา		
3.0	<u>ผ่านหรือไม่</u> พิจารณาความครบถ้วนของเอกสาร - กรณีเอกสารครบถ้วน ไปขั้นตอน 4.0 - กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ไป ขั้นตอน 1.0	หน่วย ประเมิน ราคา		
4.0	<u>จัดทำรายงานขออนุมัติจ่าย</u> เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสารจัดทำรายงานและ นำเสนออนุมัติจ่าย	หน่วย ประเมิน ราคา	ยังไม่ระบุ	
5.0	<u>อนุมัติหรือไม่</u> ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติจ่ายค่าสินไหม - กรณีอนุมัติ ทำขั้นตอน 6.0 - กรณีไม่อนุมัติ ทำขั้นตอน 4.0			
6.0	<u>ตั้งหนี้จ่ายค่าสินไหม</u> เจ้าหน้าที่บันทึกรายการตั้งเจ้าหนี้		MIRO FB60	

## 4.2.3.6.3 การชำระเงิน

AP0100\_03 การจ่ายชำระเงิน



รูป 4.14 แสดงกระบวนการชำระเงิน



## รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

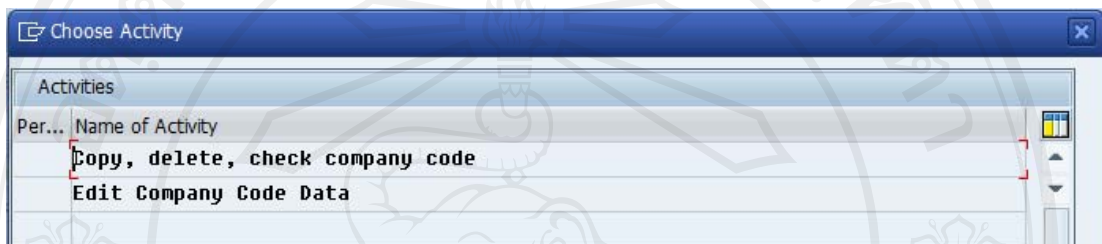
ลำดับ ขั้นตอน	คำอธิบาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	รหัสรายการ/ รหัสฟอร์ม/ รหัสรายงาน	หมายเหตุ
1.0	ตรวจสอบข้อมูลเอกสารต้นทาง งานการเงินตรวจสอบเอกสารการตั้ง หนี้	หน่วยงาน การเงิน		
2.0	พิมพ์เช็ครอจ่าย เจ้าหน้าที่บันทึกรายการจ่ายเงินและ พิมพ์เช็ครอจ่าย	หน่วย ประเมิน ราคา	F-58	
3.0	จ่าย Total Lost หรือไม่ เจ้าหน้าที่พิจารณาว่าการชำระเงิน สำหรับ Total Loss หรือไม่ - กรณี Total Loss ไปขั้นตอน 4.0 - กรณีอื่น ๆ ไปขั้นตอน 5.0	หน่วย ประเมิน ราคา		
4.0	มอบหนังสือยินยอมรับช่วงสิทธิ์ ผู้ประกอบการยื่นขอคืนหนังสือยินยอม ให้บริษัทรับช่วงสิทธิ์ในซากรถยนต์	ผู้เอา ประกันภัย	ยังไม่ระบุ	
5.0	รับเช็ค อู่/บริษัทสำรวจภัย/ร้านอะไหล่/ โรงพยาบาล/ผู้บาดเจ็บ/ผู้เอา ประกันภัย รับเช็คค่าสินไหมทดแทน หรือค่าจ้าง	ผู้รับเช็ค		

### 4.3 ผลการตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0

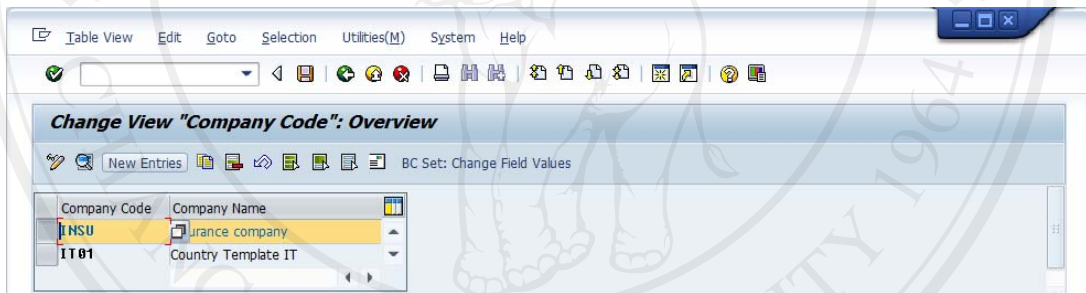
#### วิธีการตั้งค่าระบบ SAP

#### 4.3.1 รหัสบริษัท (Company Code)

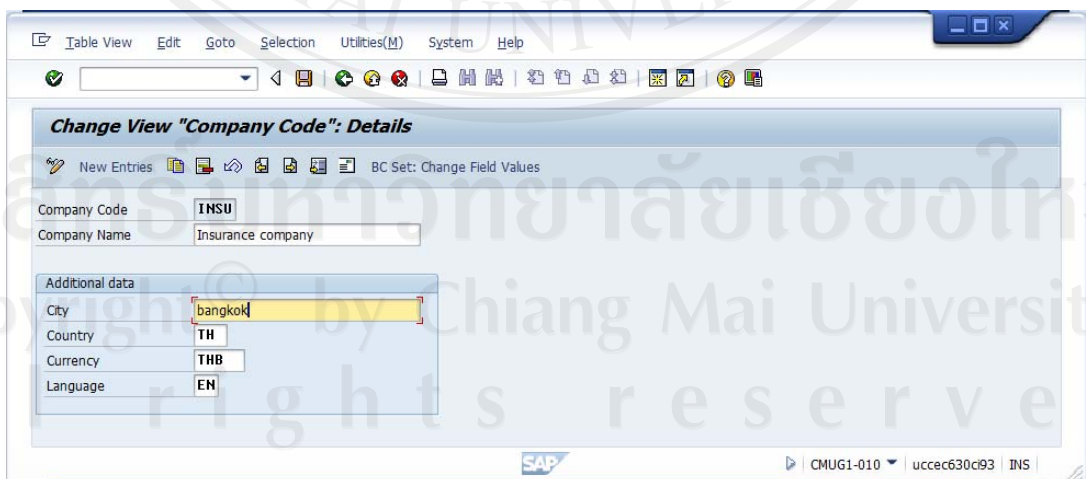
เมนู	IMG → Enterprise Structure → Definition → Financial Accounting → Edit, Copy, Delete, Check Company Code
------	--



เลือก **Edit Company Code Data**



เลือก **INSU** **Insurance company** และกดปุ่ม



กดปุ่ม

Edit address: INSU

Name

Title

Name

Search Terms

Search term 1/2

Street Address

Street/House number

Postal Code/City

Country  Thailand Region  Krung Thep

Time zone

เมนู → IMG → Financial Accounting → Financial Accounting Global Settings →  
Company Code → Enter Global Parameters

Table view Edit Goto Choose Utilities(M) Environment System Help

Change View "Company Code Global Data": Overview

CoCd	Company Name	City	Country	Crcy	Language
INSU	Insurance company	bangkok	TH	THB	EN
IT01	Country Template IT	Italy	IT	EUR	IT

เลือก INSU Insurance company และกดปุ่ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

Table view Edit Goto Choose Utilities(M) Environment System Help

Change View "Company Code Global Data": Details

Additional Data

Company Code **INSU** Insurance company bangkok  
Country key **TH** Currency **THB** Language Key **EN**

Accounting organization

Chart of Accts	<b>10A1</b>	Country Chart/Accts	
Company		FM Area	
Credit control area	<b>10A1</b>	Fiscal Year Variant	<b>K1</b>
Ext. co. code		Global CoCde	
Company code is productive	<input type="checkbox"/>	VAT Registration No.	

Processing parameters

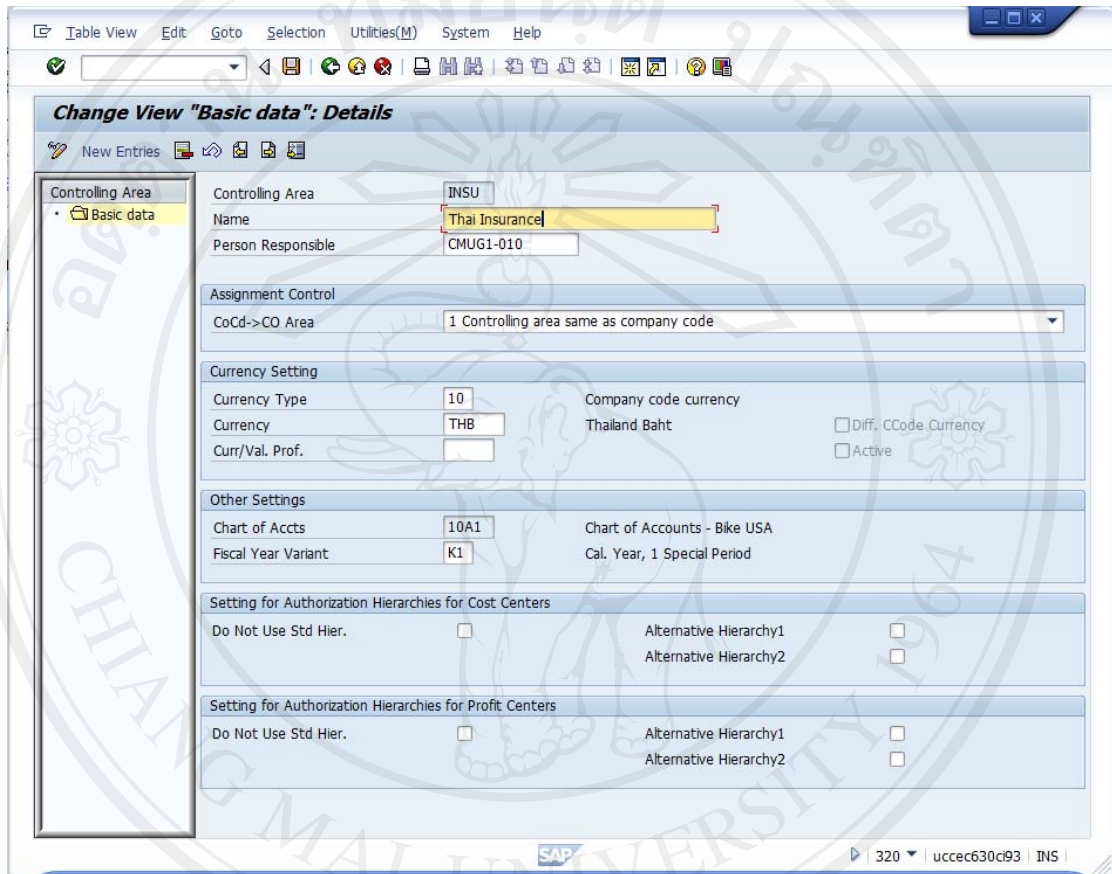
Document entry screen variant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Business area fin. statements
Field status variant	<b>BIKE</b>	<input type="checkbox"/> Propose fiscal year
Pstng period variant	<b>BIKE</b>	<input type="checkbox"/> Define default value date
Max. exchange rate deviation	<input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> No forex rate diff. when clearing in LC
Sample acct rules var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tax base is net value
Workflow variant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Discount base is net value
Inflation Method	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Financial Assets Mgmt active
Crcy transl. for tax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Purchase account processing
CoCd->CO Area	<input type="checkbox"/>	
Cost of sales accounting actv.	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Negative Postings Permitted		<input type="checkbox"/> Enable amount split
<input type="checkbox"/> Cash Management activated		

SAP | CMUG1-010 | uccec630ci93 | INS

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 4.3.2 เขตควบคุม (Controlling Area)

<b>เมนู</b>	IMG → Enterprise Structure → Definition → Controlling → Maintain Controlling Area
-------------	---

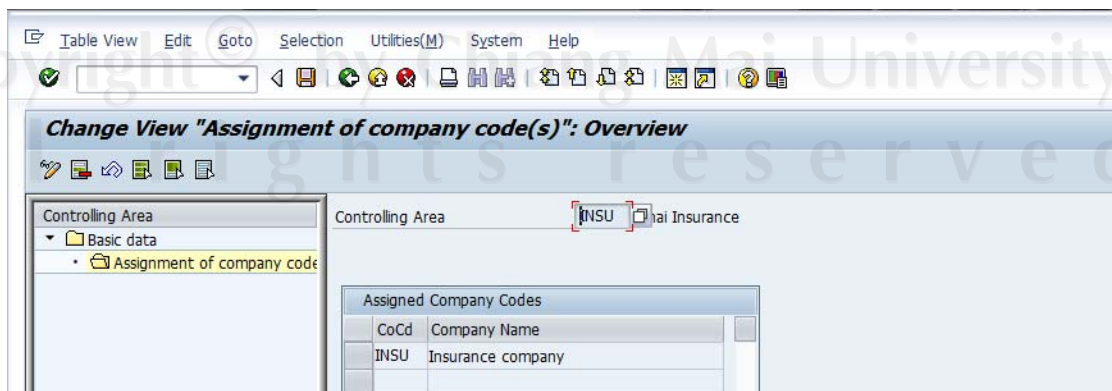


The screenshot shows the SAP 'Change View "Basic data": Details' for Controlling Area INSU. The interface includes a menu bar (Table View, Edit, Goto, Selection, Utilities(M), System, Help) and a toolbar. The main content area is divided into several sections:

- Controlling Area:** INSU, Name: Thai Insurance, Person Responsible: CMUG1-010.
- Assignment Control:** CoCd->CO Area: 1 Controlling area same as company code.
- Currency Setting:** Currency Type: 10, Currency: THB, Company code currency: Thailand Baht. Options for Diff. CCode Currency and Active are present.
- Other Settings:** Chart of Accts: 10A1 (Chart of Accounts - Bike USA), Fiscal Year Variant: K1 (Cal. Year, 1 Special Period).
- Setting for Authorization Hierarchies for Cost Centers:** Do Not Use Std Hier. (checkbox), Alternative Hierarchy1 (checkbox), Alternative Hierarchy2 (checkbox).
- Setting for Authorization Hierarchies for Profit Centers:** Do Not Use Std Hier. (checkbox), Alternative Hierarchy1 (checkbox), Alternative Hierarchy2 (checkbox).

The SAP logo and user information (320, uccec630ci93, INS) are visible at the bottom.

<b>เมนู</b>	IMG → Enterprise Structure → Assignment → Controlling → Assign company code to controlling area
-------------	---



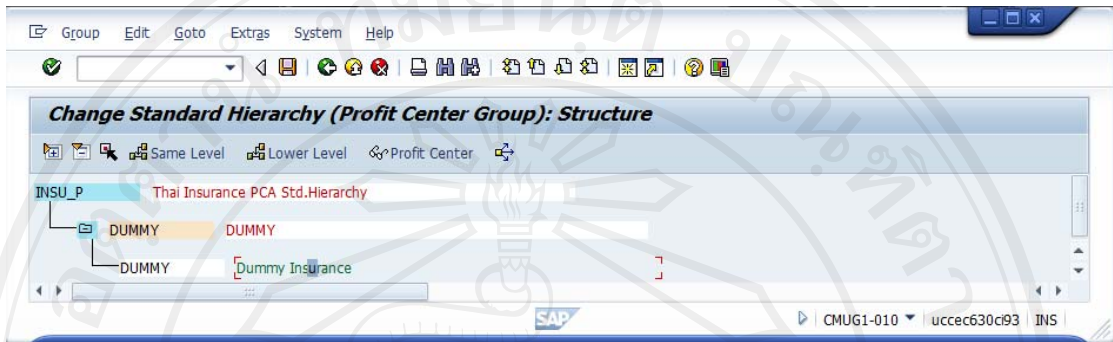
The screenshot shows the SAP 'Change View "Assignment of company code(s)": Overview' for Controlling Area INSU. The interface includes a menu bar (Table View, Edit, Goto, Selection, Utilities(M), System, Help) and a toolbar. The main content area is divided into several sections:

- Controlling Area:** INSU, Name: Thai Insurance.
- Assigned Company Codes:** A table with columns CoCd and Company Name. The entry INSU Insurance company is shown.

The SAP logo and user information (320, uccec630ci93, INS) are visible at the bottom.

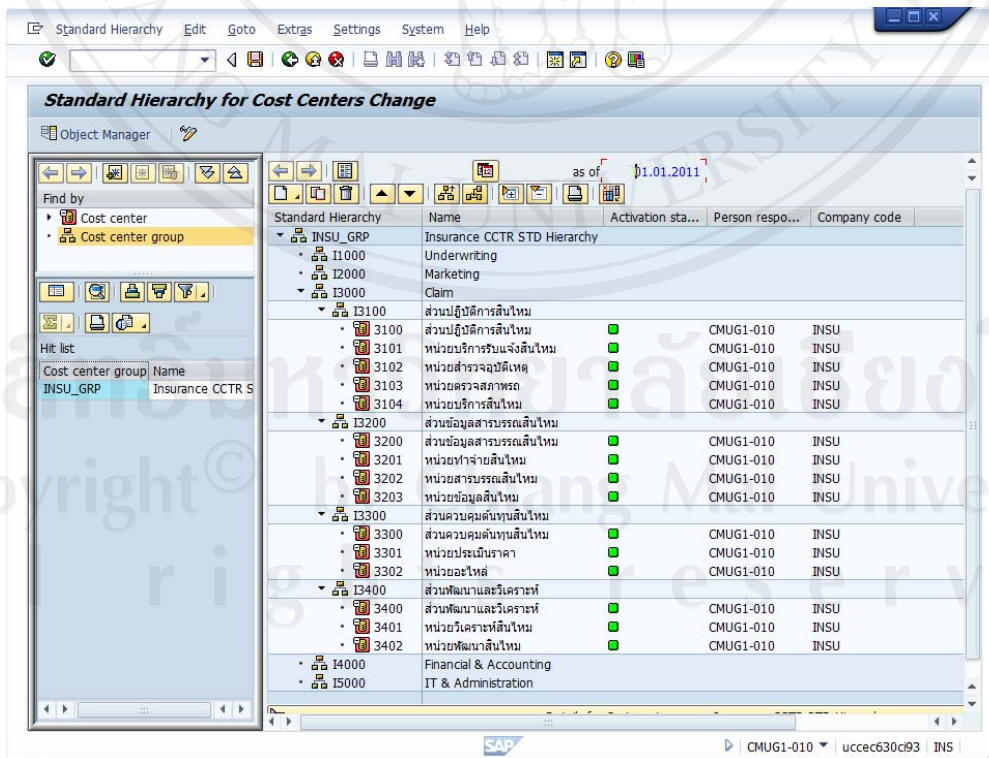
### 4.3.3 Profit Center Hierarchy (Controlling Area)

เมนู	IMG → Controlling → Profit Center Accounting → Master Data → Profit Center → Define Standard Hierarchy
------	--



### 4.3.4 Cost Center Standard Hierarchy

เมนู	IMG → Controlling → Cost Center Accounting → Master Data → Cost Center → Define Standard Hierarchy
------	--



#### 4.3.5 สาขาพาณิชย์ (Business place)

<b>เมนู</b>	IMG → Cross-Application Components → Cross-Application Document Numbering → Thailand → Business Places → Define Business Places
-------------	---

The screenshot shows the SAP 'Change View Business Places: Details' interface. The main form contains the following fields and sections:

- Company Code:** TNSU (Insurance company)
- Business Place:** 0000 (Thai Insurance Company)
- Nota Fiscal:**
  - CNPJ Bus. Place: [ ]
  - State Tax No.: [ ]
  - Munic. Tax No.: [ ]
  - BP CFOP Cat.: [ ]
  - NF Price DecPl.: [ ]
  - Single Page
- Rep's Name:** [ ]
- Type of Business:** [ ]
- Type of Industry:** [ ]
- Tax Number 1:** [ ]
- Tax Number 2:** [ ]
- Dis. Tax Office:** [ ]

At the bottom, there is a status bar with 'One entry chosen', the SAP logo, and system identifiers: CMUG1-010, uccec630c93, and INS.

#### 4.3.6 รัศมีโรงงาน (Plant)

<b>เมนู</b>	IMG → Enterprise Structure → Definition → Logistics – General → Define, copy, delete, check plant
-------------	---

The screenshot shows the 'Choose Activity' dialog box in SAP. The list of activities is as follows:

- Define Plant
- Copy, delete, check plant
- Define plant for cross-system goods flow

เลือก **Define Plant** กดปุ่ม **Choose**

**Change View "Plants": Overview**

New Entries BC Set: Change Field Values

Plnt	Name 2
INSU	Thai Insurance
Z001	Z001 Plant
Z010	CMU-01
Z011	Battle Creek CMU-02

Position... Entry 618 of 633

SAP CMUG1-010 uccec630c93 INS

เลือก **INSU Thai Insurance** และกดปุ่ม **Choose**

**Change View "Plants": Details**

New Entries BC Set: Change Field Values

Plant: **INSU**

Name 1: Thailand Insurance Plant

Name 2: Thai Insurance


**Detailed information**

Language Key	EN	English
House number/street	123 Nhamwongwan Rd. Bangkhen	
PO Box		
Postal Code	10230	
City	Bangkok	
Country Key	TH	USA
Region	17	Michigan
County code		
City code		
Tax Jurisdiction		
Factory calendar	US	Factory calendar US standard

Note: The address fields Name1 and Name2 are not copied from the address screen and you must maintain them separately.  
All other addr. data can only be maintained in addr. screen.  
The changes can only be seen in the overview and detail view after they have been saved.

SAP CMUG1-010 uccec630c93 INS



กดปุ่ม  เพื่อระบุที่อยู่โรงงาน

Edit address: INSU

Name

Title

Name Thai Insurance Plant

Search Terms

Search term 1/2 110

Street Address

Street/House number 123 Nhamwongwan Rd. Bangkhen

Postal Code/City 10230 Bangkok

Country TH Thailand Region 17 Krung Thep

Time zone EST

PO Box Address

PO Box

Postal Code

Company postal code

Communication

Language EN English

Telephone Extension

Mobile Phone Extension

Fax Extension

E-Mail

Standard Comm.Method

Comments

Preview  International Versions

เมนู

IMG → Enterprise Structure → Assignment → Logistics – General →  
Assign Plant to Company Code

CoCd	Plnt	Name of Plant	Company Name	Status
D100	D300	Bike DC - Heidelberg	Bike - Germany	
INSU	INSU	Thailand Insurance Plant	Insurance company	

#### 4.3.7 สถานที่เกิดเหตุ (Location)

<b>เมนู</b>	IMG → Enterprise Structure → Definition → Logistics - General → Define Location
-------------	---

Plnt	Location	Name
INSU	10-1002	เขตสิดิ กรุงเทพมหานคร
INSU	73-7305	สาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม

#### 4.3.8 รหัสองค์กรการจัดซื้อ (Purchasing Organization)

<b>เมนู</b>	IMG → Enterprise Structure → Definition → Materials Management → Maintain purchasing organization
-------------	---

Purch. Organization	Purch. Org. Descr.
IN01	จัดซื้อทั่วไป
IN02	จัดซื้อเกี่ยวกับเคลม

เมนู	IMG → Enterprise Structure → Assignment → Materials Management → Assign purchasing organization to company code
------	--

The screenshot shows the SAP 'Change View "Assign Purchasing Organization -> Company Code": Overview' window. The table below lists the assigned purchasing organizations.

Assign Purchasing Organization -> Company Code				
POrg	Description	CoCd	Company Name	Status
IN01	จัดซื้อทั่วไป	INSU	Insurance company	
IN02	จัดซื้อเกี่ยวกับเคลม	INSU	Insurance company	

#### 4.3.9 รหัสกลุ่มการซื้อ (Purchasing Group)

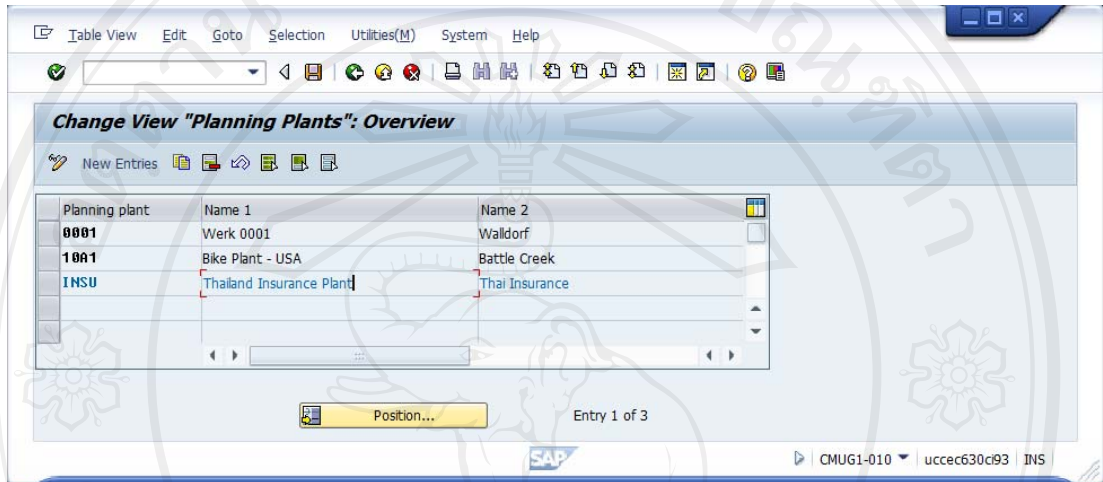
เมนู	IMG → Material Management → Purchasing → Create Purchasing Groups
------	---

The screenshot shows the SAP 'Change View "Purchasing Groups": Overview' window. The table below lists the existing purchasing groups.

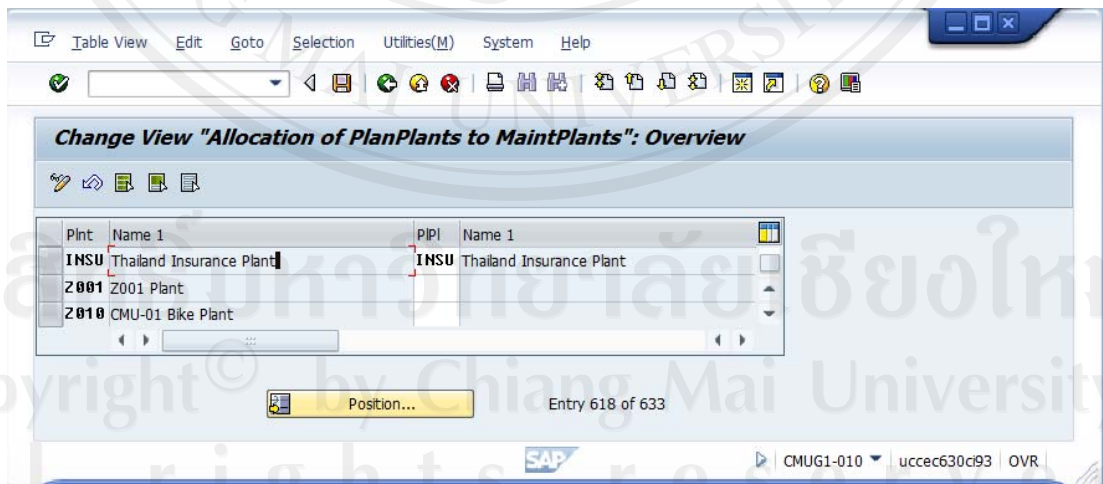
Purchasing Groups			
Purchasing Group	Desc. Pur. Grp	Tel.No. Pur.Grp	Fax number
I10	จัดซื้อทั่วไป		
I20	หน่วยอะไหล่		
I21	หน่วยประเมินราคา		
I23	หน่วยสำรวจ อบ.		

#### 4.3.10 รหัสโรงงานสำหรับการวางแผน (Planning Plant)

เมนู	IMG → Enterprise Structure → Definition → Plant Maintenance → Maintain maintenance planning plant
------	--

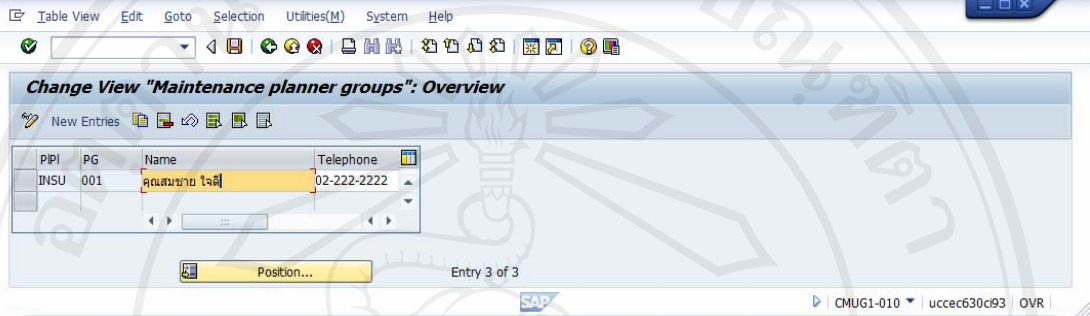


เมนู	IMG → Enterprise Structure → Assignment → Plant Maintenance → Assign maintenance planning plant to maintenance plant
------	---



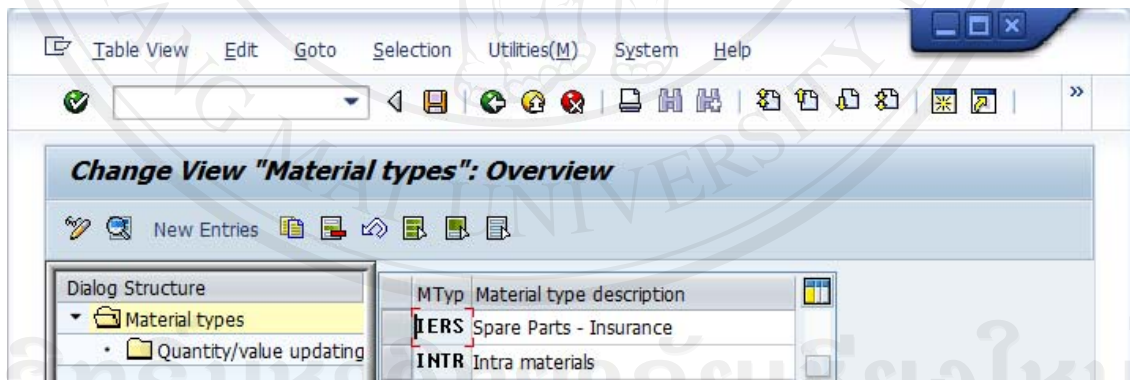
#### 4.3.11 รหัสผู้วางแผน (Planner Group)

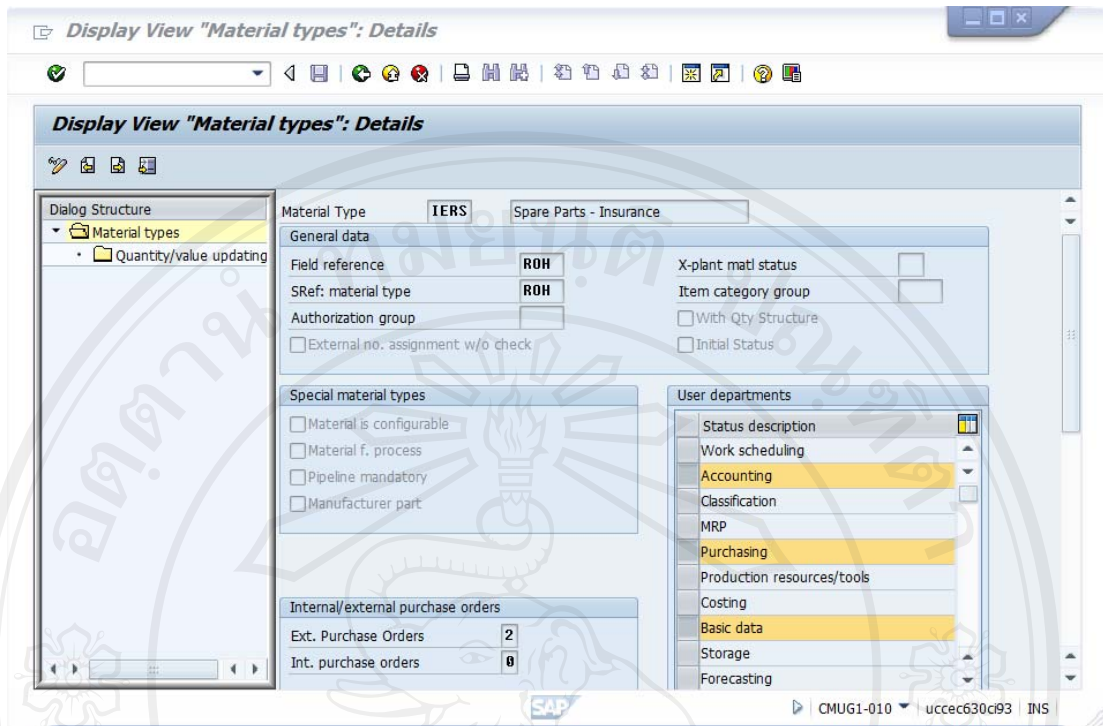
<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance Plans, Work Centers, Task Lists and PRTs → Basic Settings → Define Maintenance Planner Groups
-------------	--



#### 4.3.12 ประเภทวัสดุ (Material Type)

<b>เมนู</b>	IMG → Logistics – General → Material Master → Basic Settings → Material Types → Define Attributes of Material Types
-------------	---





ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

Material Type **IERS** Spare Parts - Insurance

**General data**

Field reference **ROH** X-plant matl status

SRef: material type **ROH** Item category group

Authorization group   With Qty Structure

External no. assignment w/o check  Initial Status

**Special material types**

Material is configurable

Material f. process

Pipeline mandatory

Manufacturer part

**User departments**

Status description

Work scheduling

Accounting

Classification

MRP

Purchasing

Production resources/tools

Costing

Basic data

Storage

Forecasting

**Internal/external purchase orders**

Ext. Purchase Orders **2**

Int. purchase orders **0**

**Classification**

Class type

Class

**Valuation**

Price control **V Moving average price/periodic unit price**

Acct cat. reference **0003**  Price ctrl mandatory

**Quantity/value updating**

**Quantity updating**

In all valuation areas

In no valuation area

By valuation area

**Value updating**

In all valuation areas

In no valuation area

By valuation area

**Retail-specific fields**

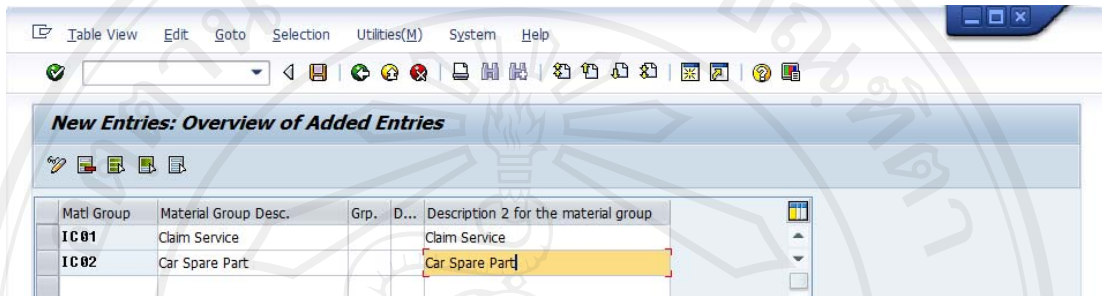
Material type ID **General material type**

Time till deleted **0**

Display material  Print price

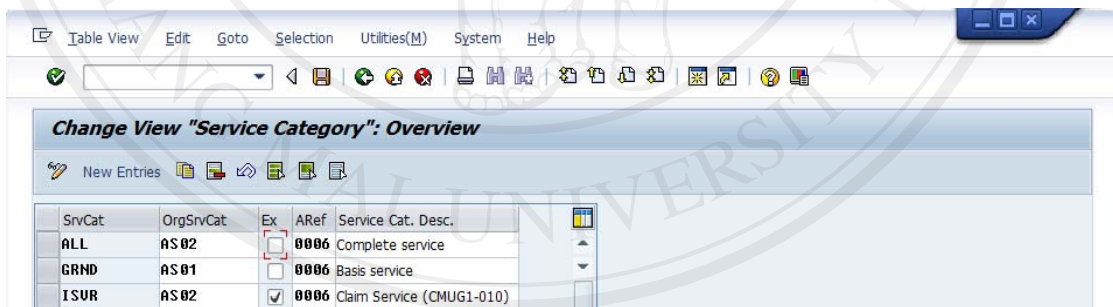
### 4.3.13 กลุ่มวัสดุ (Material Group)

<b>เมนู</b>	IMG → Logistics – General → Material Data → Settings for Key Fields → Maintain External Material Groups
-------------	--



### 4.3.14 ประเภทงานบริการ (Service Category)

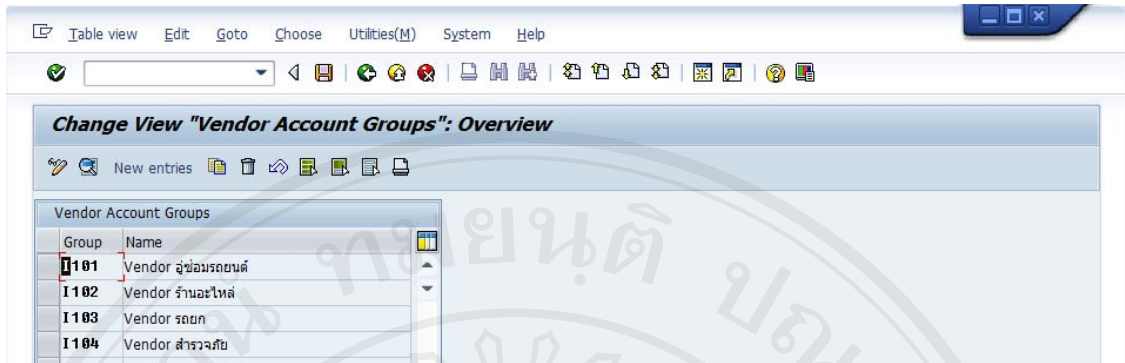
<b>เมนู</b>	IMG → Material Management → External Service Managements → Services Master → Define Service Category
-------------	--



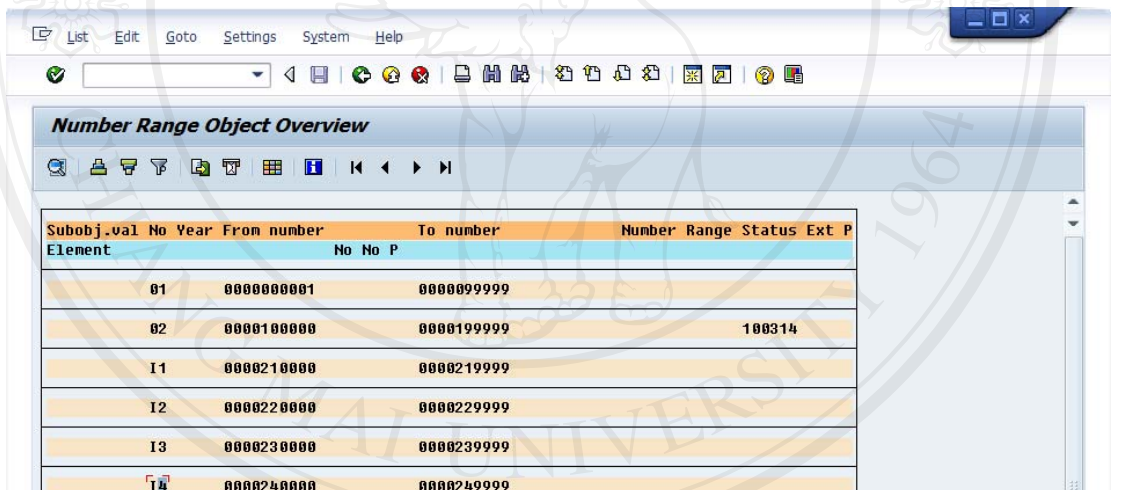
### 4.3.15 กลุ่มเจ้าหนี้ (Vendor Master)

<b>เมนู</b>	IMG → Financial Accounting → Accounts Receivable and Accounts Payable → Vendor Accounts → Master Data → Preparations for Creating Vendors Master Data → Define Account Groups with Screen Layout (Vendors)
-------------	--

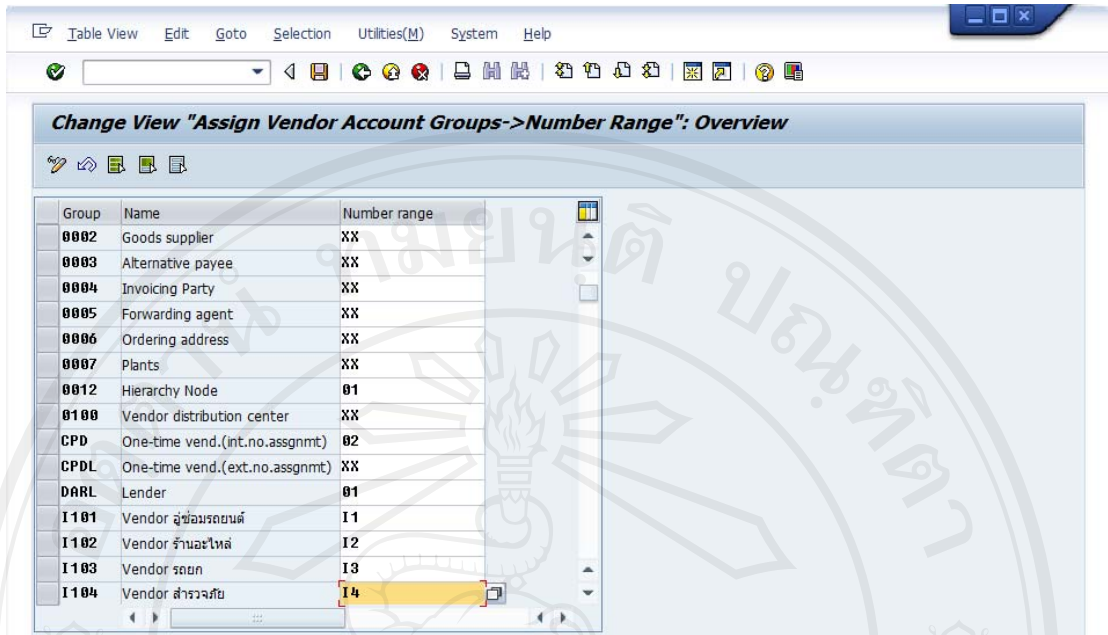




<b>เมนู</b>	IMG → Financial Accounting → Accounts Receivable and Accounts Payable → Vendor Accounts → Master Data → Preparations for Creating Vendors Master Data → Create Number Ranges for Vendor Accounts
-------------	--



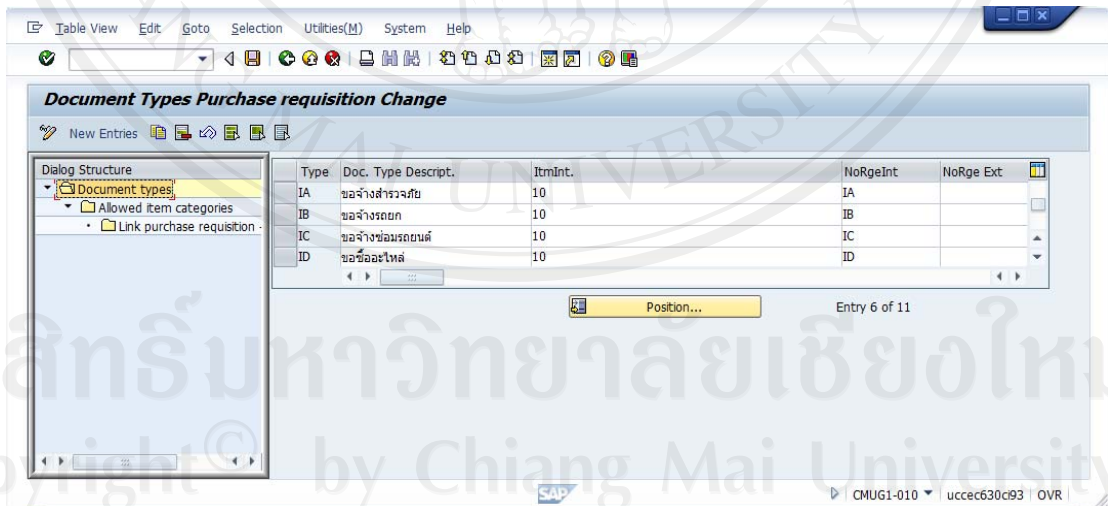
<b>เมนู</b>	IMG → Financial Accounting → Accounts Receivable and Accounts Payable → Vendor Accounts → Master Data → Preparations for Creating Vendors Master Data → Assign Number Ranges to Vendor Account Groups
-------------	---



Group	Name	Number range
0002	Goods supplier	XX
0003	Alternative payee	XX
0004	Invoicing Party	XX
0005	Forwarding agent	XX
0006	Ordering address	XX
0007	Plants	XX
0012	Hierarchy Node	01
0100	Vendor distribution center	XX
CPD	One-time vend.(int.no.assgmt)	02
CPDL	One-time vend.(ext.no.assgmt)	XX
DARL	Lender	01
I101	Vendor ผู้ซ่อมรถยนต์	I1
I102	Vendor ร้านอะไหล่	I2
I103	Vendor รถยก	I3
I104	Vendor สักรวงชัย	I4

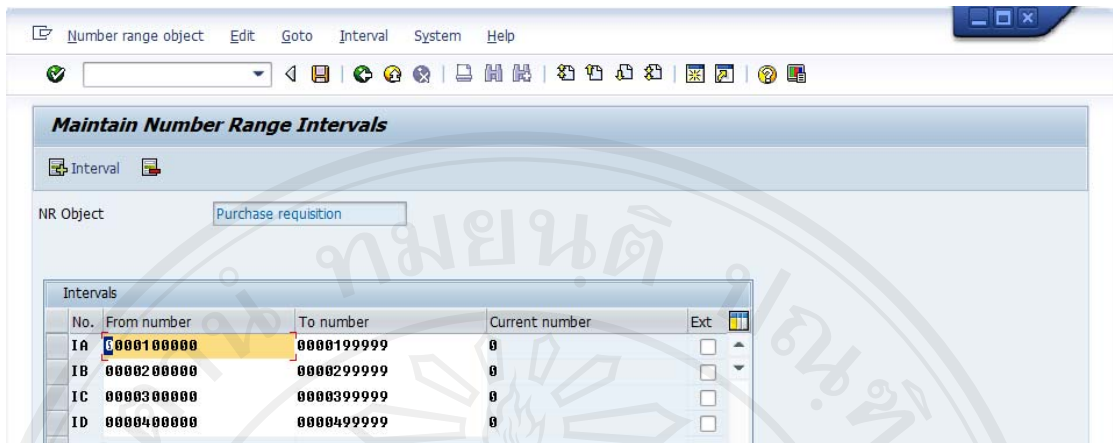
#### 4.3.16 ประเภทเอกสารขอเสนอซื้อ/จ้าง (Purchase Requisition Type)

<b>เมนู</b>	IMG → Materials Management → Purchasing → Purchase Requisition → Define Document Types
-------------	---

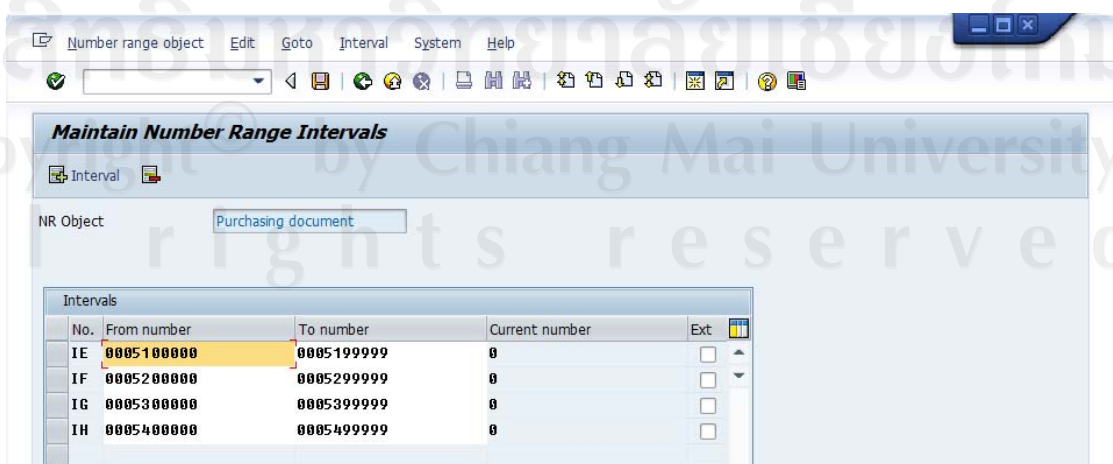
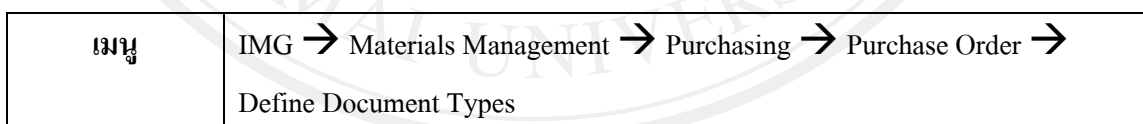
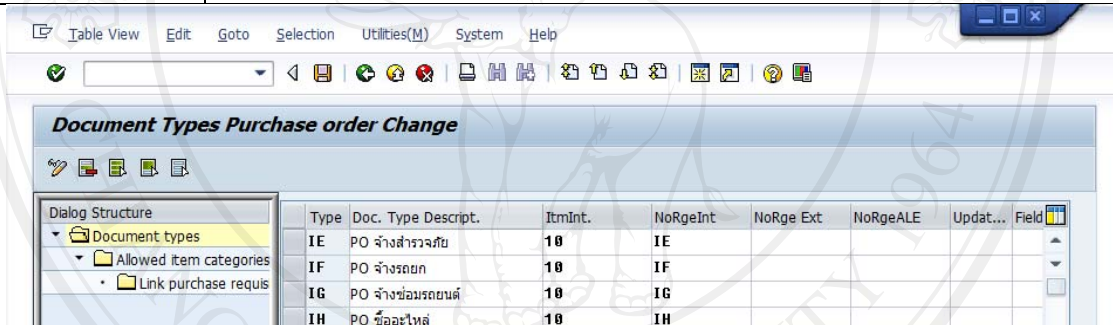
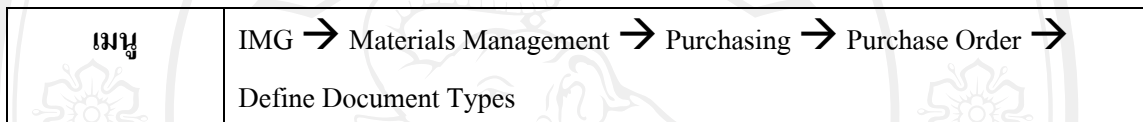


Type	Doc. Type Descript.	ItmInt.	NoRgeInt	NoRge Ext
IA	ขอจ้างสำรวจภัย	10	IA	
IB	ขอจ้างรถยก	10	IB	
IC	ขอจ้างซ่อมรถยนต์	10	IC	
ID	ขอซื้ออะไหล่	10	ID	

<b>เมนู</b>	IMG → Materials Management → Purchasing → Purchase Requisition → Define Number Ranges
-------------	--



#### 4.3.17 ประเภทเอกสารใบสั่งซื้อ/จ้าง (Purchase Order Type)



#### 4.3.18 ประเภทเอกสารรับแจ้ง (Notification Type)

<b>เมนู</b>	IMG → Cross-Application Components → Notification Creation → Notification Type → Define Notification Types
-------------	---

The image displays two screenshots of the SAP 'Change View Notification Types: Details' screen. Both screenshots show the same configuration fields, but with different notification types and early number allocations.

**Top Screenshot (Notification Type S4):**

- Notification type: S4 (เคลมสด (G1-010))
- Notif.cat: 03 Service Notification
- Parameters:
  - Notification origin: 06 General notification (service)
  - Reference time: B Notification receipt
  - Catalog profile: INCLM0001 Insurance Catalog Profile
  - Update group (stats): 26 PMIS: General
  - Early no. alloc.: 10 Number range

**Bottom Screenshot (Notification Type S5):**

- Notification type: S5 (เคลมแพ่ง (G1-010))
- Notif.cat: 03 Service Notification
- Parameters:
  - Notification origin: 06 General notification (service)
  - Reference time: B Notification receipt
  - Catalog profile: INCLM0001 Insurance Catalog Profile
  - Update group (stats): 26 PMIS: General
  - Early no. alloc.: 11 Number range

<b>เมนู</b>	IMG → Cross-Application Components → Notification Creation → Notification Type → Define Screen Templates
-------------	---

Table View Edit Goto Selection Utilities(M) System Help

### Change View "Notification Header and Screen Areas": Details

Dialog Structure

- Notification Types
  - Notification Header and Screen Areas
  - Simplified View: Screen Areas
  - Extended View: Tabstrips and Screen Areas

Notifictn type: S4 เล่มสด (G1-010)  
 Notif.cat: 03

Notification Header and Screen Areas

Screen type hdr: 4200 Header service notification  
 ScrnType Object: 0150 Equipment only  
 Cust.scrn.area:   
 Cust. SA item:   
 Cust. SA cause:   
 Cust. SA task:   
 Cust. SA act.:

Table View Edit Goto Selection Utilities(M) System Help

### Change View "Simplified View: Screen Areas": Details

New Entries

Dialog Structure

- Notification Types
  - Notification Header and Screen Areas
  - Simplified View: Screen Areas
  - Extended View: Tabstrips and Screen Areas

Notifictn type: S4 เล่มสด (G1-010)  
 Notif.cat: 03  
 Activity cat.:

Simplified View: Screen Areas

Tab Page Allocatn:

Screen area 1	036	Customer/contact person with detail data	Screen 1
Screen area 2	031	Subject and long text (Windows 32bit)	Screen 2
Screen area 3	015	Item + cause	Screen 3
Screen area 4	051	Processing (priority, partner)	Screen 4
Screen area 5			Screen 5

SAP | CMUG1-010 | uccec630c93 | OVR

Table View Edit Goto Selection Utilities(M) System Help

### Change View "Extended View: Tabstrips and Screen Areas": Overview

New Entries

Dialog Structure

- Notification Types
  - Notification Header and Screen Areas
  - Simplified View: Screen Areas
  - Extended View: Tabstrips and Screen Areas

Notifictn type: S4 เล่มสด (G1-010)

Extended View: Tabstrips and Screen Areas

Register	Description	Tab header	ActionCat.	Tab
10\TAB01	Notification 1	ข้อมูลการรับแจ้งอุบัติเหตุ		<input checked="" type="checkbox"/>
10\TAB02	Additional data 1	ลูกค้า,ผู้แจ้ง,บ.รับสำรวจภัย,รอย		<input checked="" type="checkbox"/>
10\TAB06	Location	ข้อมูลอ้างอิง		<input checked="" type="checkbox"/>
10\TAB10	Item	รายการเคลม		<input checked="" type="checkbox"/>
10\TAB11	Tasks	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		<input checked="" type="checkbox"/>
20\TAB01	Item overview	รายการ		<input checked="" type="checkbox"/>
20\TAB02	Item causes	ความเสียหาย		<input checked="" type="checkbox"/>

Position... Entry 1 of 8

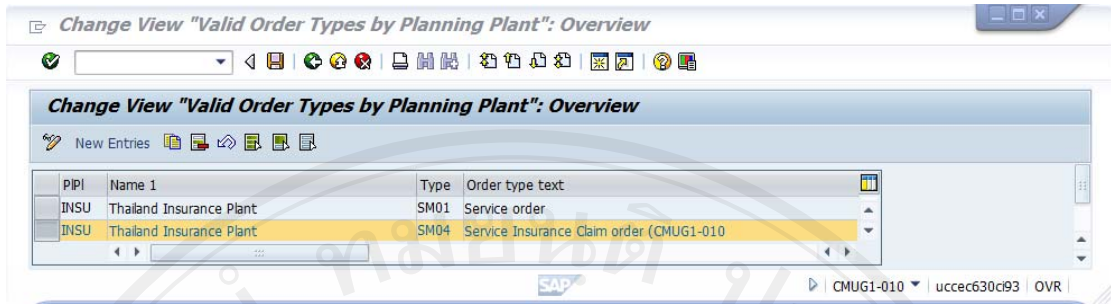
SAP | CMUG1-010 | uccec630c93 | OVR

### 4.3.19 ประเภทเอกสารเคลม (Order Type)

<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance and Service Orders → Configure Order Type
-------------	--

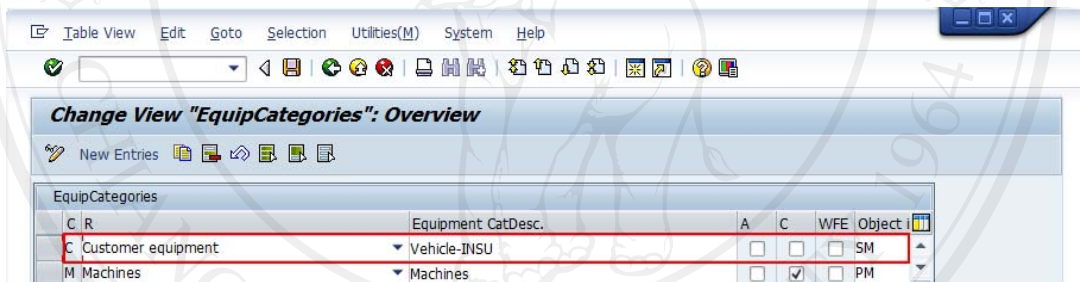
The image displays two screenshots of the SAP 'Change View Maintenance Order Types' interface. The top screenshot shows the 'Overview' view with a list of order types including SM03 (Text) and SM04 (Service Insurance Claim order). The bottom screenshot shows the 'Details' view for SM04, displaying various parameters such as 'Order category: 30 Maintenance order', 'Cost accounting parameters' (e.g., CO Partner Update: Semi-active), 'Cost accounting profiles' (e.g., Settlement profile: 90), and 'Reorganization' settings.

<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance and Service Orders → Functions and Settings for Order Types → Assign Order Types to Maintenance Plants
-------------	---



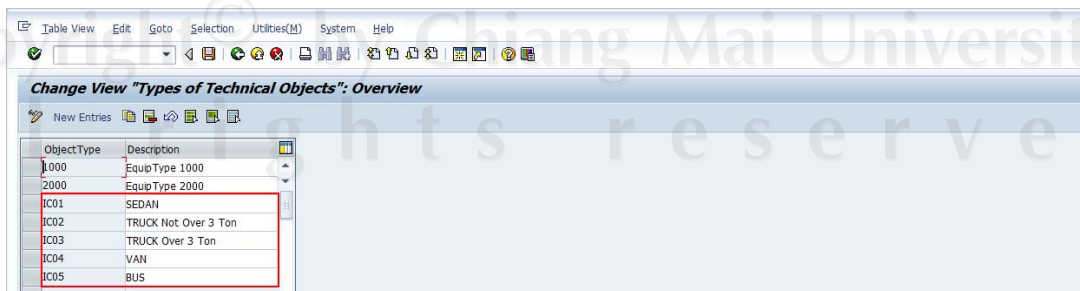
### 4.3.20 ประเภทอุปกรณ์ (Equipment Type)

<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Master Data in Plant Maintenance and Customer Service → Technical Objects → Equipment → Equipment Categories → Maintain Equipment Category
-------------	---



### 4.3.21 วัตถุทางเทคนิค (Technical Object)

<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Master Data in Plant Maintenance and Customer Service → Technical Objects → General Data → Define Types of Technical Objects
-------------	---



### 4.3.2 ประเภทการจัดตารางเวลา (Scheduling Type)

เมนู	IMG → Production → Capacity Requirements Planning → Operations → Scheduling → Define scheduling parameters for maintenance orders
------	---

The image displays two screenshots of the SAP Scheduling Parameters configuration interface. The top screenshot shows the 'Overview' view, which includes a table with the following data:

Plant	Ord...	PrSch	Prod. Scheduler
INSU	SM01	*	

The bottom screenshot shows the 'Details' view, which includes the following configuration options:

- Plant: INSU Thailand Insurance Plant
- Order type: SM01 Service order
- ProdScheduler: \*
- Adjust scheduling: Adjust Dates (Adjust basic dates, adjust dep. reqmts to operation date)
- Scheduling control for detailed scheduling:
  - Scheduling Type: 1 Forwards
  - Start in the Past:
  - Automatic Scheduling:
  - Automatic log:
  - Scheduling with breaks:
  - Shift Order:
  - Latest Staging Date:

At the bottom of the interface, there are tabs labeled L1, L2, L3, L4, L5, and L6, and a status bar showing 'CMUG1-010 | uccec630c93 | OVR'.



### 4.3.23 แก้ไขตาสีอก (Catalogs)

<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance and Service Processing → Maintenance and Service Notifications → Notification Creation → Notification Content → Maintain Catalogs
-------------	--

#### แก้ตาสีอกข้อมูลฝ่ายผลิต

Code	Short text for code	LText f...	Usage...	Created by	Created on	Changed by	Changed on
BO	Both		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	10.09.2010		
IN	Insurer		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	10.09.2010		
TP	Third party		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	10.09.2010		
UI	Under Investigation		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	10.09.2010		
UN	Unknown		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	10.09.2010		

#### แก้ตาสีอกข้อมูลรายการเคลม

Code group	Short text	Status of code group	LText...	Usage...	Created by	Created on	Changed by	Changed on
IN	Insured	2 Released		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.2010		
OTH	Others	2 Released		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.2010		
TP	Third Party	2 Released		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.2010		

Table view Edit Goto Selection criteria Utilities(M) Extras System Help

**Change View "Codes": Overview**

New entries Variable list Long text

Dialog Structure  
Code groups  
Codes

Catalog Q Claim Item for Insurance  
Code group IN Insured

Code	Short text for code	LText f...	Usage l...	Created by	Created
CIN	รถยนต์แล้วประกัน		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.20
PIN	บุคคลในรถประกัน		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.20

Position... Entry 1 of 2

SAP CMUG1-010 uccec630c93 OVR

### แก้ตาดล็อกข้อมูลประเภทความเสียหาย

Table view Edit Goto Selection criteria Utilities(M) Extras System Help

**Change View "Codes": Overview**

New entries Variable list Long text

Dialog Structure  
Code groups  
Codes

Catalog R Overview of damage - Insurance  
Code group DAMAGE ประเภทความเสียหาย

Code	Short text for code	LText f...	Usage l...	Created by	Created
BI	บาดเจ็บ		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.20
DM	เสียหาย		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.20

Position... Entry 1 of 2

SAP CMUG1-010 uccec630c93 OVR

### แก้ตาดล็อกข้อมูลอะไหล่รถยนต์

Table view Edit Goto Selection criteria Utilities(M) Extras System Help

**Change View "Code groups": Overview**

New entries Variable list Long text Classification

Dialog Structure  
Code groups  
Codes

Catalog S ส่วนเสียหาย

Code group	Short text	Status of code group	LText...	Usage l...
G1	รถถัง	2 Released		<input type="checkbox"/>
G2	รถโดยสาร	2 Released		<input type="checkbox"/>
G3	รถกระบะ	2 Released		<input type="checkbox"/>

Position... Entry 1 of 2

SAP CMUG1-010 uccec630c93 OVR

Table view Edit Goto Selection criteria Utilities(M) Extras System Help

Change View "Codes": Overview

New entries Variable list Long text

Dialog Structure  
Code groups  
Codes

Catalog S ส่วนเสียหาย  
Code group G1 รนเค้ง

Code	Short text for code	LText f...	Usage l...	Created by	Created
C01	กระจกขังอมหน้า			CMUG1-010	17.09.20
C02	กระจกมองข้างซ้าย		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.20
C03	กระจกมองข้างขวา			CMUG1-010	17.09.20
C04	กระจกมองหลัง			CMUG1-010	17.09.20
C05	กระจกหน้า		<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	17.09.20
C06	เครื่องขมดและอุปกรณ์			CMUG1-010	17.09.20
C07	จานเบรก			CMUG1-010	17.09.20
C08	ชุดเคียร์			CMUG1-010	17.09.20
C09	เบาะ			CMUG1-010	17.09.20
C10	แปดเคลือร์			CMUG1-010	17.09.20
C11	เรือไฟโล่			CMUG1-010	17.09.20

Position... Entry 1 of 27

SAP CMUG1-010 uccec630c93 OVR

### แก้ตัดต่าลือกข้อมูลผู้ขับขี้

Table view Edit Goto Selection criteria Utilities(M) Extras System Help

Change View "Code groups": Overview

New entries Variable list Long text Classification

Dialog Structure  
Code groups  
Codes

Catalog T Tasks

Code group	Short text	Status of code group	LText...	Usage l...	Created by	Created on	Changed by
CLAIM	Task for Claim	2 Released		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	20.09.2010	
DRIVER	รายละเอียดผู้ขับขี้	2 Released		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	25.11.2010	CMUG1-010
NOTIFY	Task for Notify	2 Released		<input type="checkbox"/>	CMUG1-010	20.09.2010	

Position... Entry 1 of 3

SAP CMUG1-010 uccec630c93 OVR

Table view Edit Goto Selection criteria Utilities(M) Extras System Help

Change View "Codes": Overview

New entries Variable list Long text

Dialog Structure  
Code groups  
Codes

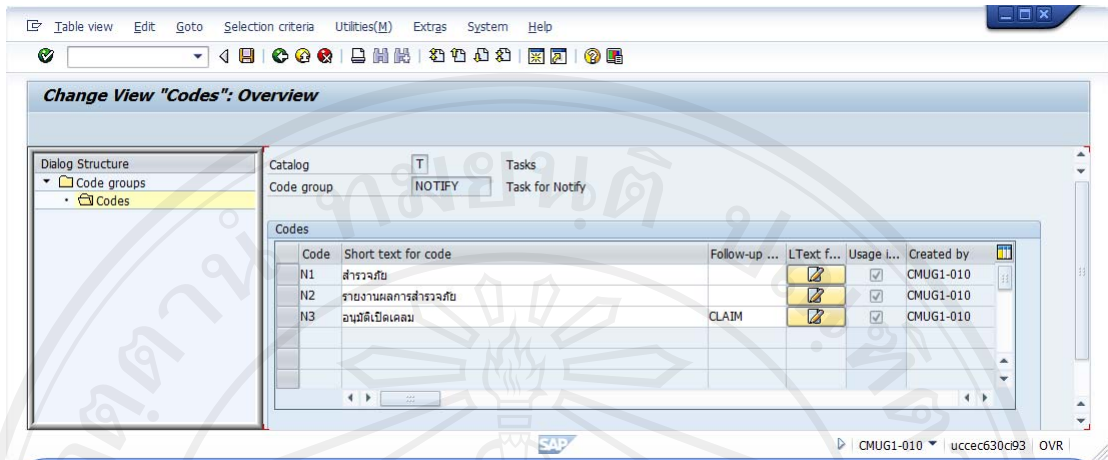
Catalog T Tasks  
Code group DRIVER รายละเอียดผู้ขับขี้

Code	Short text for code	Follow-up ...	LText f...	Usage l...	Created by	Created on	Changed by
B DAT	ว/ค/ป เกิด			<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	25.11.2010	
EDAT	วันสิ้นอายุ			<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	25.11.2010	
LICE	หมายเลขใบอนุญาต			<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	25.11.2010	
NAME	ชื่อ-สกุล			<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	25.11.2010	
SDAT	วันอนุญาต			<input checked="" type="checkbox"/>	CMUG1-010	25.11.2010	

Position... Entry 1 of 5

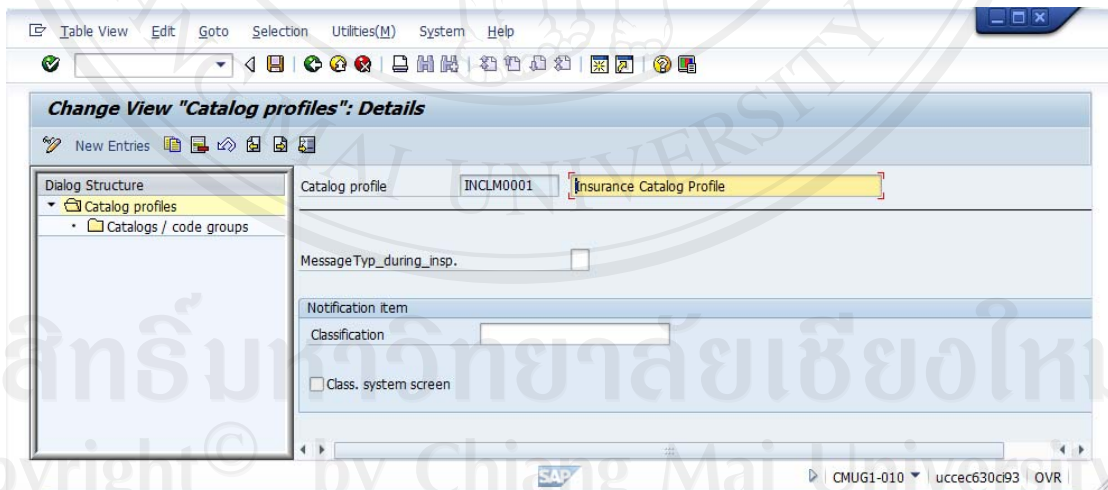
SAP CMUG1-010 uccec630c93 OVR

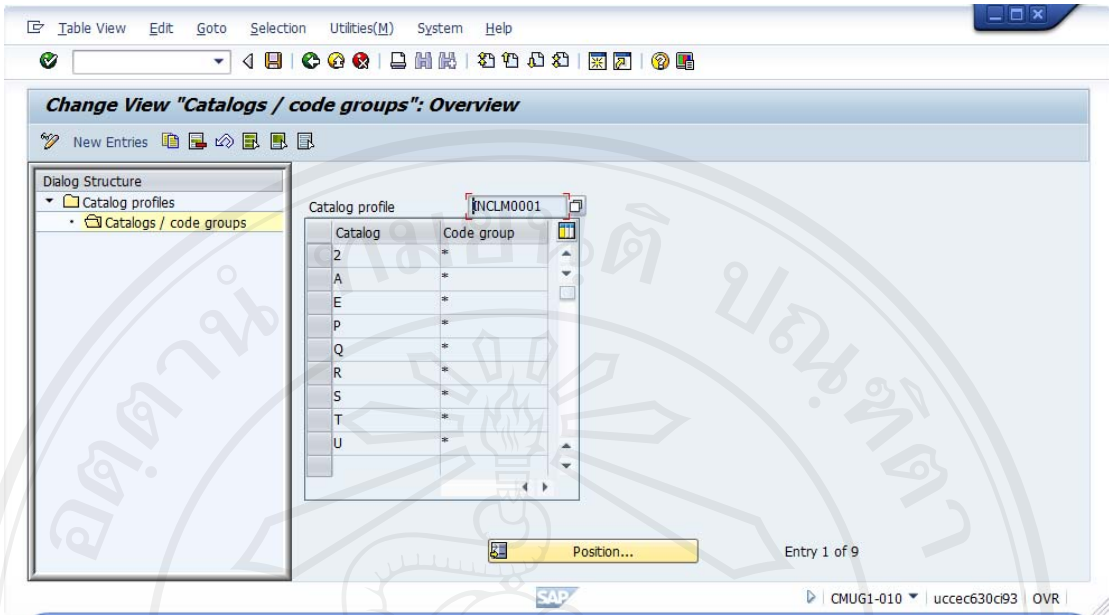
### แก้ตัดต้อักข้อมูลขั้นตอนการสำรวจภัย



#### 4.3.24 แก้ตัดต้อักโปรไฟล์ (Catalogs Profile)

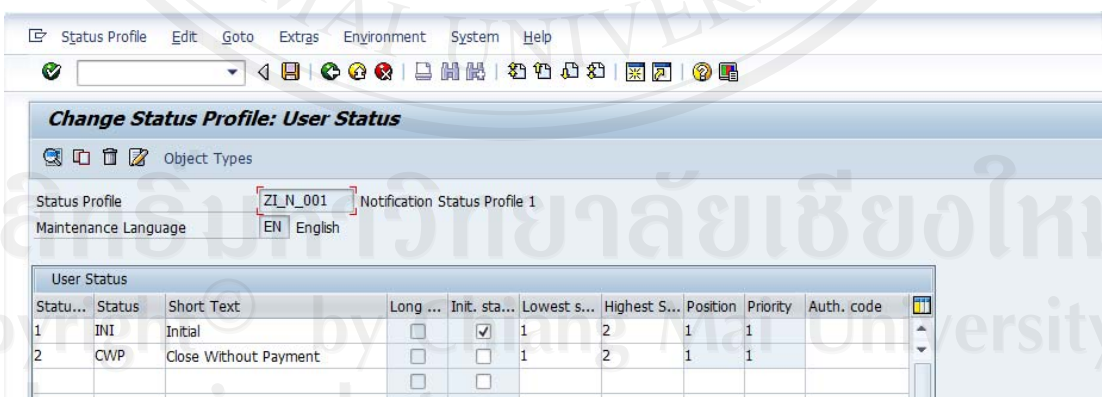
<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance and Service Processing → Maintenance and Service Notifications → Notification Creation → Notification Content → Define Catalog Profile
-------------	---



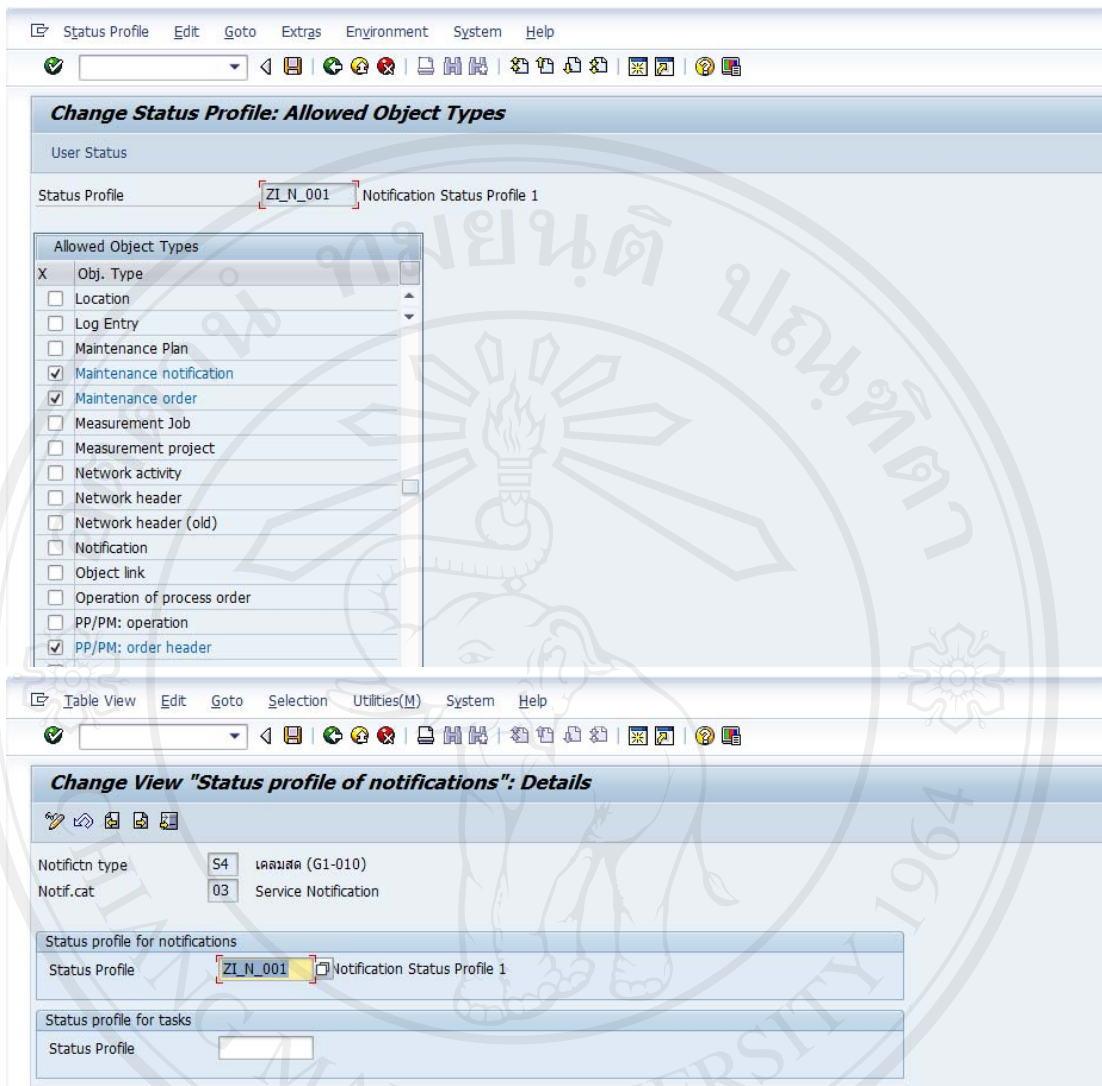


### 4.3.25 โปรไฟล์สถานะ (Status Profile)

<b>เมนู</b>	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance and Service Processing → Maintenance and Service Notifications → Notification Processing → User Status for Notification → Define Status Profile
-------------	--

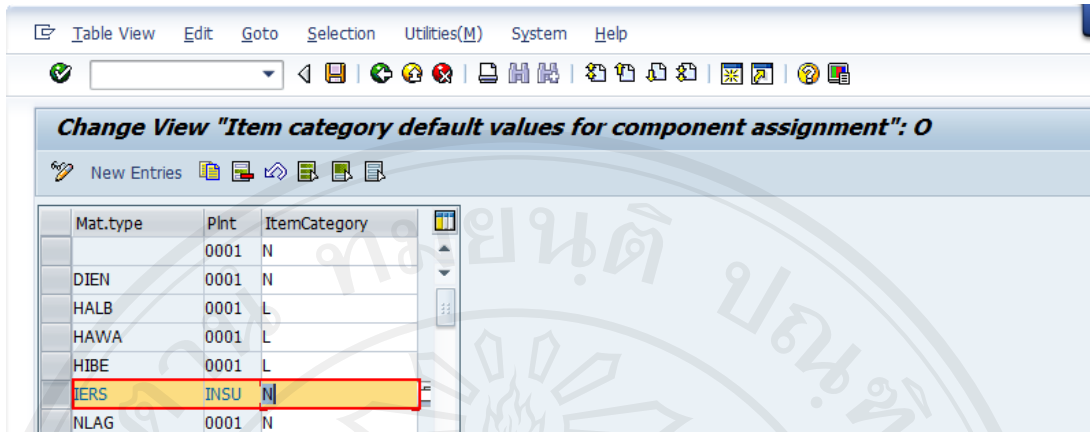


ลิขสิทธิ์ © มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copy right by Chiang Mai University  
 All rights reserved

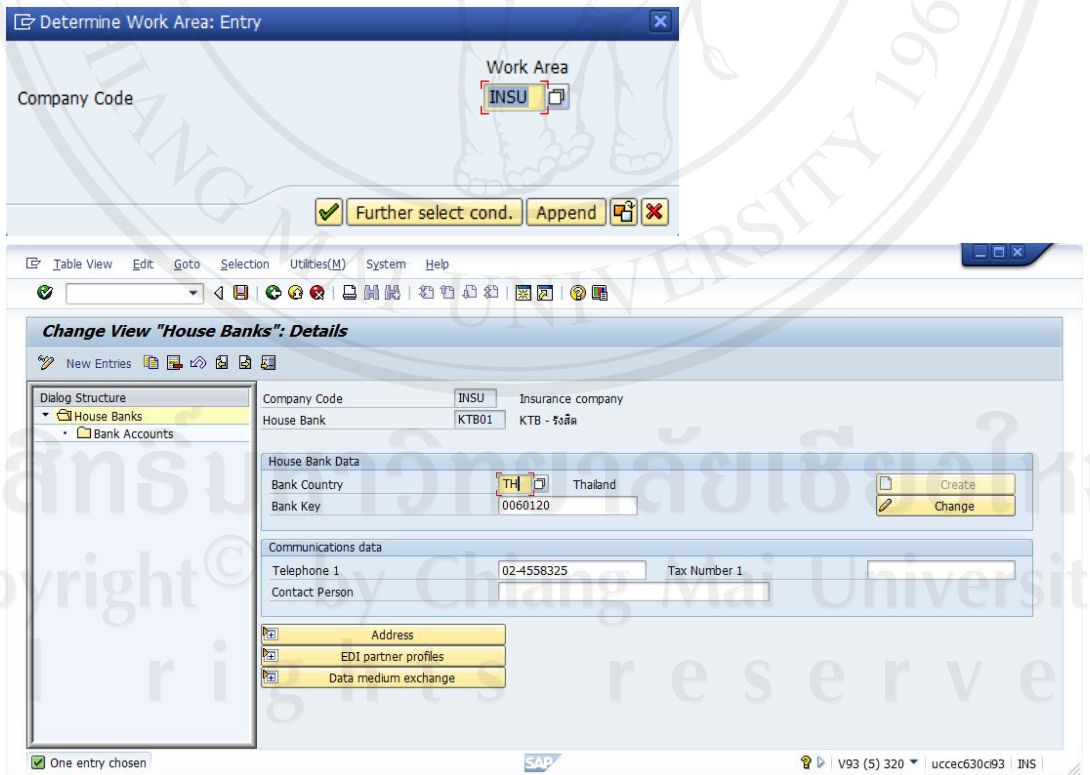
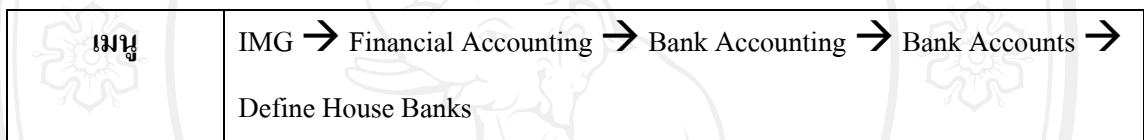


#### 4.3.26 กำหนดประเภท ประเภทใบเสนอซื้อ (PR Order Type)

เมนู	IMG → Plant Maintenance and Customer Service → Maintenance and Service Processing → Maintenance and Service Orders → General Data → Define Default Values for Component Item Categories
------	---



4.3.27 กำหนดรหัสธนาคาร (House Bank)



**Change View "Bank Accounts": Details**

Company Code: INSU Insurance company  
House Bank: KTB01  
Account ID: CUR01  
Description: ธนาคารกรุงไทย สาขา รังสิต # 120-6-04125-3

**Bank Account Data**  
Bank Account Number: 120-6-04125-3 IBAN Control key:   
Alternative acct no.: G/L: 100110  
Currency: THB Discount acct:

**House Bank Data**  
Bank Country: TH  
Bank Key: 0060120

**Address**  
Bank Name: KTB - รังสิต  
Region:  
Street:  
City:  
Branch Office:

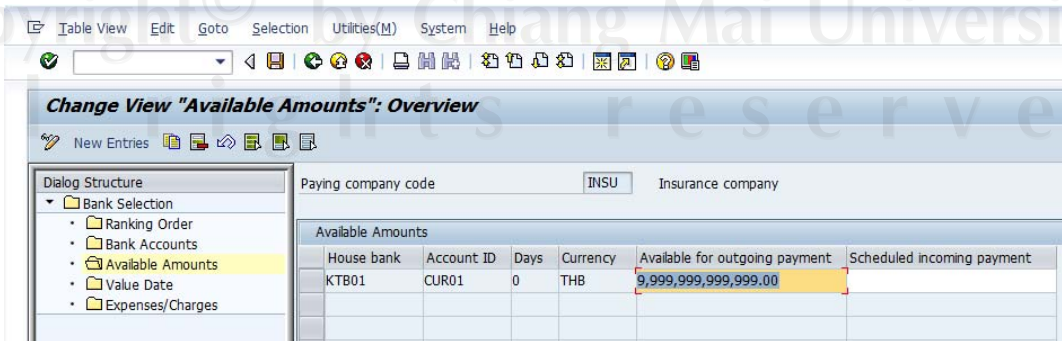
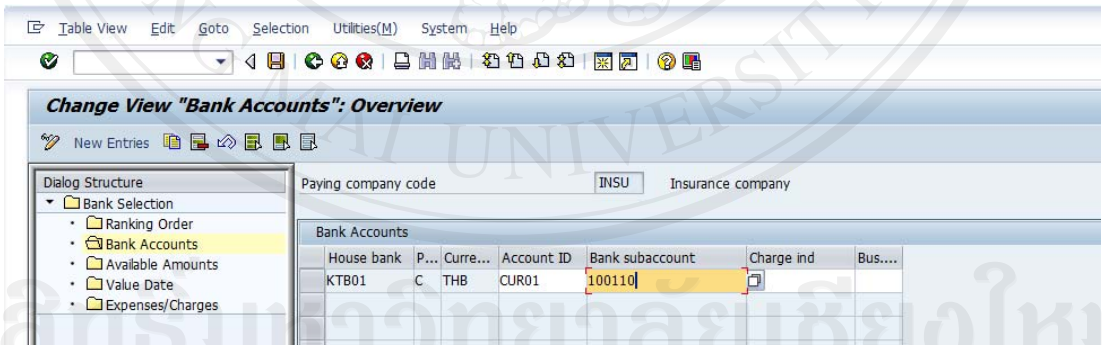
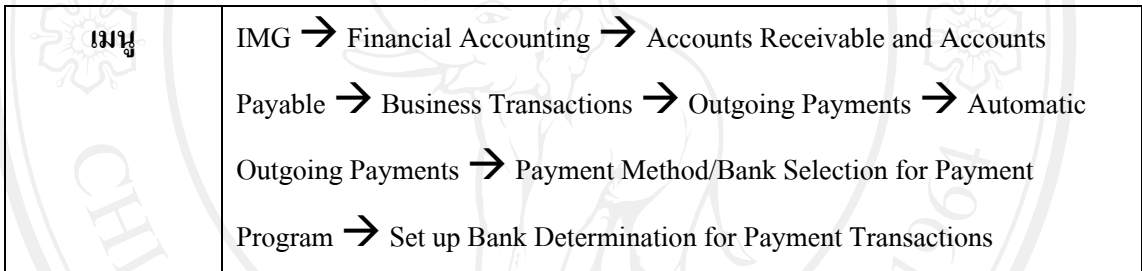
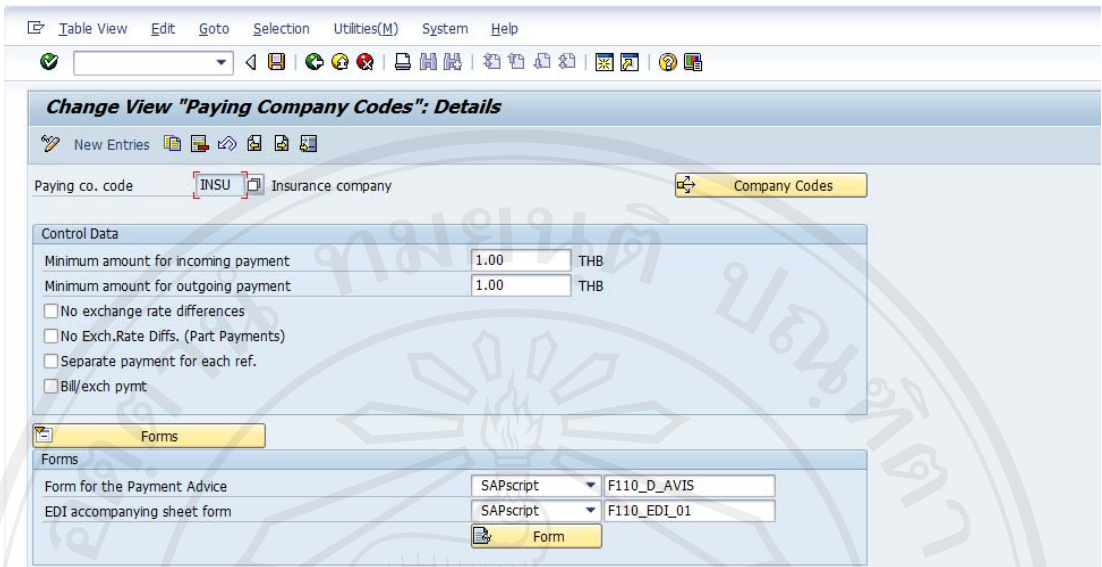
**Control Data**  
SWIFT Code:  
Bank Group:  
 Post Bank Acct  
Bank Number: 0060120

One entry chosen

#### 4.3.28 กำหนดรหัสธนาคาร (House Bank)

เมนู	IMG → Financial Accounting → Accounts Receivable and Accounts Payable → Business Transactions → Outgoing Payments → Automatic Outgoing Payments → Payment Method/Bank Selection for Payment Program → Set up Paying Company Codes for Payment Transactions
------	--





ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.4 ผลการทดสอบระบบ

หลังจากนำผลการออกแบบโครงสร้างทางองค์กร และผลการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจไปดำเนินการกำหนดตั้งค่าระบบ SAP ECC 6.0 จึงดำเนินการทดสอบการทำงานของระบบตามกระบวนการทางธุรกิจของระบบงานย่อย (Unit Test) และทดสอบการเชื่อมต่อของระบบงานย่อยตามภาพรวมของกระบวนการทางธุรกิจ

ตาราง 4.19 แสดงผลการทดสอบระบบ

กรณีทดสอบ	SAP Transaction Code	ผลลัพธ์
<b>กระบวนการจัดการข้อมูลหลัก</b>		
การสร้าง/แก้ไข/แสดงข้อมูล หลักรถยนต์เออปริงกันภัย (Equipment No.)	IE01/IE02/IE03	ระบบสามารถสร้าง/แก้ไข/ แสดงข้อมูลรถยนต์เอ อปริงกันภัยได้อย่างถูกต้อง
การสร้าง/แก้ไข/แสดงข้อมูล หลักอยู่/อะไหล่/รถยก/บริษัทรับ สำรวจภัย/พนักงานสำรวจภัย	XK01/XK02/XK03 MK01/MK02/MK03	ระบบสามารถสร้าง/แก้ไข/ แสดงข้อมูลหลักอยู่/อะไหล่/ รถยก/บริษัทรับสำรวจภัย/ พนักงานสำรวจภัยได้อย่าง ถูกต้อง
การสร้าง/แก้ไข/แสดงข้อมูล หลักวัสดุอะไหล่รถยนต์ (Material - IERS)	MM01/MM02/MM03	ระบบสามารถสร้าง/แก้ไข/ แสดงข้อมูลวัสดุอะไหล่ รถยนต์ได้อย่างถูกต้อง
การสร้าง/แก้ไข/แสดงข้อมูล หลักงานซ่อม/รถยก/สำรวจภัย (Service - ISVR)	AC03	ระบบสามารถสร้าง/แก้ไข/ แสดงข้อมูลงานซ่อม/รถยก/ สำรวจภัยได้อย่างถูกต้อง
การสร้าง/แก้ไข/แสดงข้อมูล หลักสาขา/ศูนย์เคลม (Work Center)	IR01/IR02/IR03	ระบบสามารถสร้าง/แก้ไข/ แสดงข้อมูลข้อมูลหลัก สาขา/ศูนย์เคลมได้อย่าง ถูกต้อง

ตาราง 4.19 แสดงผลการทดสอบระบบ (ต่อ)

กรณีทดสอบ	SAP Transaction Code	ผลลัพธ์
<b>กระบวนการการรับแจ้งเหตุ</b>		
การรับแจ้งเหตุ	IW51	ระบบสามารถสร้างรายการรับแจ้งเหตุได้อย่างถูกต้อง
การค้นหาคณะกรรม	VA03/VA05	ระบบสามารถค้นหาคณะกรรมได้อย่างถูกต้อง
การแจ้งเหตุแก่เจ้าหน้าที่สำรวจภัยอาวุโส	SBWP	ระบบสามารถส่ง E-mail แจ้งเหตุได้อย่างถูกต้อง
การระบุเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุ	IW52	ระบบสามารถให้เจ้าหน้าที่ระบุเจ้าหน้าที่สำรวจภัยได้อย่างถูกต้อง
การเรียกดูเอกสารรับแจ้งเหตุ	IW53	ระบบสามารถเรียกดูเอกสารรับแจ้งเหตุได้อย่างถูกต้อง
การเรียกดูรายการเอกสารรับแจ้งเหตุ	IW59	ระบบสามารถเรียกดูรายการเอกสารรับแจ้งเหตุได้อย่างถูกต้อง
<b>กระบวนการกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย</b>		
การกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัย	IW52	ระบบสามารถกำหนดความเสียหายของวัตถุเอาประกันภัยได้
การปิดเอกสารรับแจ้งเหตุโดยไม่เปิดเคลม	IW52	ระบบสามารถปิดเอกสารรับแจ้งเหตุได้อย่างถูกต้อง
การสร้างเอกสารเคลม	IW52	ระบบสามารถสร้างเอกสารเคลมได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 4.19 แสดงผลการทดสอบระบบ (ต่อ)

กรณีทดสอบ	SAP Transaction Code	ผลลัพธ์
<b>กระบวนการตกลงค่าสินค้าใหม่ทดแทน – การประเมินมูลค่าความเสียหาย</b>		
การสร้าง RFQ สำหรับ Vendor ราคาากลาง	ME41	ระบบสามารถสร้างราคา กลางได้อย่างถูกต้อง
การระบุราคาากลางใน Quotation ของ Vendor ราคาากลาง	ME47	ระบบสามารถกำหนดราคา กลางได้
การเรียกดูรายการเอกสารใบขอ ซื้อ/จ้างที่สร้างจากเอกสารเคลม	ME5K	ระบบสามารถเรียกดูเอกสาร ใบขอซื้อ/จ้างโดยอ้างอิงจาก เอกสารเคลมได้
การจัดทำ RFQ ของอู่และร้าน อะไหล่	ME41	ระบบสามารถจัดทำ RFQ ให้กับอู่และร้านอะไหล่ได้ อย่างถูกต้อง
การบันทึกใบเสนอราคาของอู่ และร้านอะไหล่	ME47	ระบบสามารถบันทึกใบ เสนอราคาจากอู่และร้าน อะไหล่ได้
การเปรียบเทียบราคาตามใบ เสนอราคากับราคากลาง	ME49	ระบบสามารถเปรียบเทียบ ราคาตามที่อู่และร้านอะไหล่ เสนอเทียบกับราคากลางได้ อย่างถูกต้อง
<b>กระบวนการตกลงค่าสินค้าใหม่ทดแทน – การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองจ่ายค่าสินค้าใหม่</b>		
การปรับปรุงจำนวนเงินสำรอง จ่าย	IW32	ระบบสามารถปรับปรุง จำนวนเงินสำรองจ่ายได้ อย่างถูกต้อง
การเรียกดูเอกสารเคลม	IW33	ระบบสามารถเรียกดู เอกสารเคลมได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 4.19 แสดงผลการทดสอบระบบ (ต่อ)

กรณีทดสอบ	SAP Transaction Code	ผลลัพธ์
กระบวนการจัดจ้างบริการภายนอก – การจัดจ้างอยู่และร้านอะไหล่		
การสร้างใบสั่งซื้ออะไหล่	ME21N	ระบบสามารถสร้างใบสั่งซื้ออะไหล่ได้อย่างถูกต้อง
การบันทึกรายการรับอะไหล่	MIGO	ระบบสามารถบันทึกรายการรับอะไหล่ได้อย่างถูกต้อง
การสร้างใบสั่งจ้างซ่อมรถยนต์	ME21N	ระบบสามารถสร้างใบสั่งจ้างซ่อมรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง
การบันทึกรายการรับงานบริการซ่อมรถยนต์	ML81N	ระบบสามารถบันทึกรายการรับงานบริการซ่อมรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง
การอนุมัติเอกสารการตรวจรับงานบริการซ่อมรถยนต์	ME81N	ระบบสามารถอนุมัติเอกสารการตรวจรับงานบริการซ่อมรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง
การสร้างใบสั่งจ้างบริษัทสำรวจภัยและรถยก	ME21N	ระบบสามารถสร้างใบสั่งจ้างบริษัทสำรวจภัยและรถยกได้อย่างถูกต้อง
การบันทึกรายการรับงานบริการสำรวจภัยหรือรถยก	ME81N	ระบบสามารถบันทึกรายการรับงานบริการได้อย่างถูกต้อง
การอนุมัติรายการรับงานบริการสำรวจภัยหรือรถยก	ML81N	ระบบสามารถอนุมัติรายการรับงานบริการสำรวจภัยหรือรถยกได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 4.19 แสดงผลการทดสอบระบบ (ต่อ)

กรณีทดสอบ	SAP Transaction Code	ผลลัพธ์
<b>กระบวนการตั้งหนี้</b>		
การบันทึกเอกสารตั้งหนี้เพื่อจ่าย ค่าสินไหมกรณีรถยนต์เสียหาย โดยสิ้นเชิง	FB60	ระบบสามารถบันทึกเอกสาร ตั้งหนี้ค่าสินไหมทดแทน กรณีรถยนต์เสียหายโดย สิ้นเชิงได้อย่างถูกต้อง
การบันทึกเอกสารตั้งหนี้เพื่อจ่าย ชำระหนี้กรณีค่าซ่อมรถยนต์ ค่า อะไหล่ ค่ารถยก ค่าบริการ สำรวจภัย	MIRO	ระบบสามารถบันทึกเอกสาร ตั้งหนี้ค่าซ่อมรถยนต์ ค่า อะไหล่ ค่ารถยก ค่าบริการ สำรวจภัยได้อย่างถูกต้อง
<b>กระบวนการจ่ายชำระหนี้</b>		
การเรียกงานการตั้งหนี้	FBL1N	ระบบสามารถเรียกงาน การตั้งหนี้ได้อย่างถูกต้อง
การจ่ายชำระหนี้ด้วยเช็ค	F058	ระบบสามารถจ่ายชำระหนี้ ด้วยเช็คได้อย่างถูกต้อง

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ GAP Analysis

GAP Analysis คือการวิเคราะห์ผลการพัฒนาระบบโดยเปรียบเทียบระหว่างความต้องการของผู้ใช้งานและความสามารถของระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการทาง ธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบสามารถค้นหาเอกสาร กรรมกรรมประกันภัยโดยใช้ หมายเลขทะเบียนรถยนต์ หรือสามารถตรวจสอบ ชื่อผู้ เอาประกันภัย ทะเบียน รถยนต์ ความคุ้มครอง และ ระยะเวลาความคุ้มครอง	ตรง	VA03 – Display Sales Order	CL0100_01 การ รับแจ้งเหตุ	ค้นหาโดยระบุ เลขที่กรรมกรรมมลง ในช่อง PO Number
ระบบสามารถบันทึกเอกสาร ใบรับแจ้งเหตุ (Notification Form) โดยอ้างอิงจากเอกสาร กรรมกรรมประกันภัยของผู้เอา ประกัน เพื่อให้ข้อมูล กรรมกรรมประกันภัยและ ข้อมูลการรับแจ้งเหตุมีความ เชื่อมโยงกัน	ตรง	IW51 – Create Service Notification	CL0100_01 การ รับแจ้งเหตุ	สามารถอ้างอิง ข้อมูลกรรมกรรม โดยผู้ใช้งานระบุ หมายเลข กรรมกรรมในช่อง Sort Field ที่ Tab sheet Location Data

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการทาง ธุรกิจ	หมายเหตุ
เอกสารใบรับแจ้งเหตุ ต้องประกอบด้วยรายละเอียดลักษณะการเกิดเหตุ ผู้ขับขี่ สถานที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่สำรวจภัย เป็นอย่างน้อย	ตรง		CL0100_01 การรับแจ้งเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายละเอียดลักษณะการเกิดเหตุ สถานที่เกิดเหตุ (Long Text ของ Notification Order)</li> <li>- รายละเอียด ผู้ขับขี่ (อยู่ในระดับ Claim Item)</li> <li>- เจ้าหน้าที่สำรวจภัย (Work Center)</li> <li>- ผู้แจ้งเหตุ (Contact Person)</li> </ul>
ระบบสามารถค้นหารหัสเจ้าหน้าที่ (Adjuster) เพื่อนำมากำหนดผู้รับผิดชอบสำรวจภัยได้ รวมถึงรองรับการสำรวจภัยโดยการว่าจ้างบริษัทสำรวจภัย (Surveyer)	ตรง		CL0100_01 การรับแจ้งเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเจ้าหน้าที่สำรวจภัยค้นหาจาก Work Center ที่ Tab Location Data</li> <li>- กรณีบริษัทสำรวจภัย ค้นหาจาก Vendor</li> </ul>



ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบสามารถจัดเก็บรหัสของ ผู้จัดทำเอกสาร และสามารถ กำหนดสิทธิ์ในการสร้าง แก้ไข เรียกดู เอกสารต่าง ๆ ในระบบเพื่อเป็นการควบคุม ภายใน	ตรง		CL0100_01 การรับแจ้งเหตุ	คุณลักษณะ มาตรฐานของ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ECC 6.0
เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุเท่านั้นจึง สามารถบันทึกและแก้ไข เอกสารใบรับแจ้งเหตุได้ และ เจ้าหน้าที่แผนกสินไหม รถยนต์อื่นสามารถเรียกดู เอกสารใบรับแจ้งเหตุได้	ไม่ตรง		CL0100_01 การรับแจ้งเหตุ	ตรวจสอบจากการ ใช้ Transaction IW59 – Display Service Notification ค้นหาใบรับแจ้งเหตุ และระบุ username ผู้ใช้งาน
เจ้าหน้าที่แผนกสินไหม รถยนต์สามารถเรียกดูข้อมูล กรรมธรรม์ประกันภัยได้ แต่ไม่ สามารถแก้ไขข้อมูลได้	ตรง	VA05 – List of Sales Orders	CL0100_01 การรับแจ้งเหตุ	ระบบ SAP ECC 6.0 สามารถกำหนด สิทธิ์ให้เจ้าหน้าที่ ตามรหัสผู้ใช้งาน
ระบบสามารถแยกประเภท เอกสารการรับแจ้งออกเป็นเค ลล์และเคลมสดได้ เพื่อ ความสะดวกในการบริหาร จัดการของเจ้าหน้าที่ฝ่าย สินไหมรถยนต์	ตรง	กำหนด Notification Type ดังนี้ S4- เคลมสด S4- เคลมแจ้ง	CL0100_01 การรับแจ้งเหตุ	

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบรองรับการบันทึก รายละเอียดของภัยที่เกิดขึ้น โดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัย จะ เป็นผู้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมใน เอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification) ให้มีความ สมบูรณ์มากขึ้น	ตรง	IW52 – Change Service Notification	CL0100_01 การ รับแจ้งเหตุ	สามารถแก้ไข ข้อมูลได้
เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ความคุ้มครองของกรมธรรม์ ประกันภัยจากระบบเพื่อ วิเคราะห์ว่าภัยนั้นอยู่ใน เงื่อนไขความคุ้มครองของ กรมธรรม์หรือไม่	ตรง	VA03 – Display Sales Order หรือ VA05 – List of Sales Order	CL0100_01 การ รับแจ้งเหตุ	
ระบบต้องสามารถเชื่อม ความสัมพันธ์ระหว่างเอกสาร Claim Form กับเอกสารรับ แจ้งเหตุ (Notification)	ตรง	IW52 – Change Service Notification หรือ IW34 – Create Order for Notification	CL0200_01 การ กำหนดความ เสียหายโดย เจ้าหน้าที่สำรวจ ภัยของบริษัทฯ	
การนำเอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification) ไปดำเนินการ	ตรง	IW52 – Change	CL0200_01 การ กำหนดความ	ระบบแจ้ง ข้อผิดพลาดเช่น

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
เปิด Claim Form ได้ นั้น จะต้องมีความสัมพันธ์แบบ 1 ต่อ 1 เท่านั้น กรณีที่เจ้าหน้าที่ ดำเนินการนำเอกสารรับแจ้ง เหตุที่นำไปดำเนินการเปิด Claim Form เรียบร้อยแล้วมา เปิด Claim Form ให้ระบบ แสดงข้อความเตือนเป็นอย่าง น้อย หรือระบบไม่อนุญาตให้ นำเอกสารรับแจ้งเหตุ นั้นไป เปิด Claim Form อีกครั้งได้		Service Notification หรือ IW34 – Create Order for Notification	เสียหายโดย เจ้าหน้าที่สำรวจ ภัยของบริษัทฯ	“Order 4000060 was already created for this notification” และ ไม่อนุญาตให้ บันทึกรายการต่อ
เอกสารรับแจ้งเหตุที่นำไป บันทึก Claim Form จะต้อง ได้รับการตรวจสอบความ เรียบร้อยและพิจารณาจาก ระดับหัวหน้างานของ หน่วยงานสำรวจภัย	ตรง	IW52 – Change Notification	CL0200_01 การ กำหนดความ เสียหายโดย เจ้าหน้าที่สำรวจ ภัยของบริษัทฯ	หัวหน้างานต้อง มาระบุใน Task ระดับ Notification Order
ระบบสามารถรองรับการระบุ สถานะการทำงานของบริษัท สำรวจภัยในกรณีบริษัท สำรวจภัยเป็นผู้ดำเนินการ สำรวจอุบัติเหตุเพื่อแสดงว่า บริษัทได้รับข้อมูลจากการ สำรวจภัยครบถ้วน	ตรง	IW52 – Change Notification	CL0200_01 การ กำหนดความ เสียหายโดย เจ้าหน้าที่สำรวจ ภัยของบริษัทฯ	สามารถ ตรวจสอบจาก Status ของ รายการใน Tab sheet ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
<p>เอกสาร Claim Form มีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ</li> <li>2. ข้อมูลรถยนต์ที่เอาประกันภัย เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขที่ใบขับขี่ และเลขที่บัตรประชาชนของผู้ขับขี่ หมายเลขโทรศัพท์ ยี่ห้อรถ ทะเบียนรถ</li> <li>3. ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์รถยนต์ เช่น หมายเลขกรมธรรม์รถยนต์ วันเริ่มคุ้มครอง – วันหมดอายุของกรมธรรม์ ความรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรก (Deductable)</li> <li>4. ชื่อ-นามสกุลของผู้เอาประกันภัย</li> <li>5. ลักษณะการเกิดเหตุ (Cause of Loss)</li> </ol>	ไม่ตรง			<p>กรณีที่ต้องการให้ระบบสามารถจัดทำเอกสาร Claim Form ได้จะต้องมีการพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมสำหรับดึงข้อมูล ดังต่อไปนี้มาแสดงในแบบฟอร์ม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารรับแจ้งเหตุ (Notification) ประกอบด้วย วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ข้อมูลรถยนต์ที่เอาประกันภัย ลักษณะการเกิดเหตุ หมายเลขตัวถังพนักงานสำรวจภัย</li> </ol>

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
<p>6. ข้อมูลความเสียหายที่เสียหาย</p> <p>7. เลขที่เอกสารใบรับแจ้งเหตุ (Notify number)</p> <p>8. ชื่อพนักงานสำรวจภัย</p> <p>9. ข้อมูลเกี่ยวกับคดีความ (ถ้ามี) เช่น สถานีตำรวจ (กรณีมีผู้เสียหายได้รับบาดเจ็บ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะดำเนินการลากรถยนต์ไปดำเนินคดีที่สถานีตำรวจ) บันทึกประจำวัน มีหรือไม่ วันที่เท่าใด</p> <p>10. มีสัญญา Knock for knock หรือไม่ และชื่อบริษัทประกันภัยผู้ออกสัญญา Knock for knock</p> <p>11. หมายเลขตัวถังที่เจ้าหน้าที่สำรวจภัยได้จากตัวรถยนต์</p> <p>12. ผู้กระทำผิด (Defaulted by)</p>				<p>2. ข้อมูลที่อยู่ในเอกสารกรมธรรม์รถยนต์ (Sales Order) ประกอบด้วยสาระสำคัญของวัตถุที่เอาประกันภัยและผู้เอาประกันภัย</p> <p>3. ข้อมูลที่อยู่ในเอกสาร Claim ประกอบด้วยรายการที่เกิดความเสียหายและค่าใช้จ่าย</p>

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
13. รายการที่เกิดความเสียหายและค่าใช้จ่าย เช่น ค่าซ่อมรถยนต์เอาประกันภัย ค่าใช้จ่ายรถยนต์				
ระบบรองรับการกำหนดปิดเอกสารใบรับแจ้งเหตุ (Notification Form) สำหรับกรณีที่ผู้ที่มีอำนาจพิจารณาแล้วพบว่าเหตุที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนือความคุ้มครองของกรมธรรม์	ตรง	IW52 – Change Notification	CL0200_02 การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก	กำหนดจาก User Status - INI - CWP
ระบบรองรับการกำหนดรายการที่เกิดขึ้นภายใต้การเกิดอุบัติเหตุ (Claim Item) เช่น รถยนต์เอาประกันภัยรถยนต์คู่กรณี ทรัพย์สินของคู่กรณี ผู้บาดเจ็บ เป็นต้น	ตรง	IW32 – Change Order	CL0200_02 การกำหนดความเสียหายโดยเจ้าหน้าที่สำรวจภัยภายนอก	- กำหนดใน Tab Sheet รายการของเอกสารรับแจ้งเหตุ - กำหนดใน Operation ของ Claim Form โดย 1 Operation หมายถึง 1 ประเภท รายการ ซึ่งมี

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
				รายการย่อย ของบริการ และอะไหล่ อยู่ภายใต้ รายการ
ระบบรองรับการบันทึก เอกสารเสนอราคาจากข้อมูล รถยนต์ ร้านอะไหล่ และ สามารถเปรียบเทียบราคา ค่าแรงและอะไหล่จากราคา กลาง	ตรง	ME47 – Maintain Quotation ME49 – Price Comparison	CL0300_01 การ ประเมินมูลค่า ความเสียหาย	- รหัสผู้ขาย Dummy1 และ Dummy2 ใช้ สำหรับการ สร้างราคา ค่าแรงซ่อม และราคา อะไหล่กลาง
ระบบรองรับการบันทึกราคา ค่าแรงและอะไหล่ตามที่ได้ ต่อตรงกับข้อมูลรถยนต์และ ร้านอะไหล่ เพื่อส่งให้ผู้มี อำนาจพิจารณาออก เอกสารยืนยันเพื่ออนุมัติซ่อม	ตรง	ME47 – Maintain Quotation	CL0300_01 การ ประเมินมูลค่า ความเสียหาย	ระบบรองรับ การบันทึก ราคาค่าแรง และอะไหล่ ตามที่ได้ ต่อตรงกับข้อมูล รถยนต์ ได้สำเร็จแต่ การอนุมัติ ต้อง ดำเนินการ นอกกรอบ

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบรองรับการบันทึกผลการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุในแต่ละครั้ง เช่น ความเสียหายต่อตัวรถผู้เอาประกัน ความเสียหายต่อตัวรถคู่กรณี ค่ารถยก ค่ารักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บ เป็นต้น	ตรง	IW32 - Change Order	CL0300_02 การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองจ่ายค่าสินไหม	
ระบบสามารถแสดงสถานะว่าเอกสาร Claim นั้นผ่านการอนุมัติซ่อมได้	ตรง	IW32 - Change Order	CL0300_02 การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองจ่ายค่าสินไหม CL0400_01 การตกลงค่าสินไหมทดแทน	เอกสาร Claim ที่มีสถานะ Release แล้วจึงสามารถนำไปบันทึกรายการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการซ่อมได้
ระบบรองรับการบันทึกมูลค่าจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม(Reserve)	ตรง	IW32 - Change Order	CL0300_02 การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองจ่ายค่าสินไหม	ระบุที่ Estimated costs
ระบบสามารถแสดงรายงานสำหรับ Claim ที่ได้รับการอนุมัติซ่อมพร้อมทั้งแสดงมูลค่าจำนวนเงินสำรองการจ่ายค่าสินไหม (Reserve)	ตรง	IW39 – List of Order	CL0300_02 การปรับปรุงจำนวนเงินสำรองจ่ายค่าสินไหม	Layout : IN001



ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบรองรับการบันทึกวิธีการ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแบบ ต่าง ๆ เช่น การซ่อมทดแทน การจ่ายเงินชดเชย ลงใน Claim Form	ตรง	IW32 – Change Order	CL0400_01 การ ตกลงค่าสินไหม ทดแทน	ระบุใน System Condition T – Total Loss R – Repair
ระบบรองรับการบันทึกผลการ เจรจาต่อรองขอชดใช้ค่า สินไหมแบบเสียหายโดย สิ้นเชิง (Total Loss) ของแต่ละ Claim Form ได้	ตรง	IW32 – Change Order	CL0400_01 การ ตกลงค่าสินไหม ทดแทน	ระบุใน System Condition T – Total Loss R – Repair
ระบบรองรับการบันทึก เงื่อนไขเพิ่มเติม เช่น กรณีผู้เอา ประกันยื่นขอซ่อมรถยนต์ คันเอาประกันและยินยอม จ่ายเงินค่าซ่อมสำหรับส่วนที่ เกินจาก 70 % ของทุนประกัน เป็นต้น	ตรง	IW32 – Change Order	CL0400_01 การ ตกลงค่าสินไหม ทดแทน	สามารถระบุใน Long Text ได้
ระบบสามารถสร้างเอกสารสั่ง จ้างบริษัทรับสำรวจภัยโดย เอกสารอ้างอิงเอกสารใบรับ แจ้งเหตุ	ตรง	ME21N – Create PO	PU0100_01 การ จัดจ้างผู้และร้าน อะไหล่	

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบสามารถแยกค่าจ้าง บริษัทรับสำรวจภัยออกเป็น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดย ไม่ขึ้นกับ Claim ใด ๆ	ตรง	ME21N – Create PO	PU0100_02 การ จัดจ้าง บริษัทรับ สำรวจภัย	
ระบบสามารถแยกประเภท เอกสารการสั่งจ้างระหว่างการ สั่งจ้างบริษัทรับสำรวจภัย กับ ผู้ซ่อมรถยนต์ออกจากกัน	ตรง	ME21N – Create PO	PU0100_01 การ จัดจ้างผู้และร้าน อะไหล่ PU0100_02 การ จัดจ้าง บริษัทรับ สำรวจภัย	แยกประเภทของ การสั่งจ้าง
ระบบรองรับเงื่อนไขการ บันทึกราคาค่าสำรวจภัยทั้ง แบบการกำหนดราคาคงที่แบบ เหมาจ่ายและการกำหนดราคา ตามปริมาณระยะทาง	ตรง	ME21N – Create PO	PU0100_02 การ จัดจ้าง บริษัทรับ สำรวจภัย	
ระบบสามารถสร้างเอกสารขอ สั่งจ้างจากเอกสารเคลมได้	ตรง	IW32 - Change Order	PU0100_02 การ จัดจ้าง บริษัทรับ สำรวจภัย PU0100_01 การ จัดจ้างผู้และร้าน อะไหล่	
ระบบรองรับการบันทึก เอกสารเสนอราคาของผู้พร้อม ทั้งเปรียบเทียบราคาที่ได้รับกับ ราคากลาง	ตรง	ME47 – Maintain Quotation	PU0100_01 การ จัดจ้างผู้และร้าน อะไหล่	

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
		ME49 – Price Comparison		
ระบบรองรับการบันทึกผลการ ต่อรองราคาอะไหล่และค่าแรง ซ่อมรถยนต์	ตรง	ME47 – Maintain Quotation	PU0100_01 การ จัดจ้างอยู่และร้าน อะไหล่	
เอกสารผลการต่อรองราคาที่ได้รับ การอนุมัติซ่อมแล้วเสร็จ จึงจะสามารถนำไปอ้างอิงเพื่อ สร้างเอกสารใบสั่งจ้างได้	ตรง	ME21N – Create PO	PU0100_01 การ จัดจ้างอยู่และร้าน อะไหล่ PU0100_02 การ จัดจ้าง บริษัทรับ สำรวจภัย	
ระบบสามารถบันทึกการส่ง มอบงานอยู่ซ่อมรถยนต์ได้	ตรง	ML81N – Maintain Services Entry Sheet MIGO – Goods Movement	PU0100_01 การ จัดจ้างอยู่และร้าน อะไหล่	
ระบบรองรับการตั้งหนี้โดย อ้างอิงจากเอกสารการยืนยัน การส่งงานของบริษัทรับ สำรวจภัย ร้านอะไหล่ อยู่ซ่อม รถยนต์	ตรง	MIRO – Entry Invoice	AP0100_02 การ ตั้งจ่ายกรณีอื่น ๆ	

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบรองรับการตั้งหนี้โดย อ้างอิงจากเอกสารค่า รักษาพยาบาล ของผู้เสียหาย ผู้ เอาประกันกันภัยที่ได้รับการ เสนออนุมัติจ่าย	ตรง	FB60 –Invoice	AP0100_02 การ ตั้งจ่ายกรณีอื่น ๆ	
ระบบรองรับการจ่ายเงินให้กับ บริษัทรับสำรวจภัย ร้าน อะไหล่ อู่ซ่อมรถยนต์ ผู้เสียหาย ผู้เอาประกันภัย	ตรง	F-58 – Post Outgoing Payment + Print Forms	AP0100_03 การ จ่ายชำระเงิน	
ระบบสามารถเรียกดูยอด เจ้าหนี้ ประวัติการจ่ายเงิน ตาม รายเจ้าหนี้ได้	ตรง	FBL1N – Display /Change Line Item	AP0100_02 การ ตั้งจ่ายกรณีอื่น ๆ	
ระบบสามารถจ่ายเงินให้ เจ้าหนี้ทั้งแบบเต็มจำนวนและ บางส่วน รวมทั้งจ่ายให้เจ้าหนี้ จากใบแจ้งหนี้หลายใบพร้อม กันได้	ตรง	F-58 – Post Outgoing Payment + Print Forms	AP0100_03 การ จ่ายชำระเงิน	
ระบบรองรับการจ่ายเงินได้ หลายวิธี เช่นเงินสด โอนเงิน ผ่านธนาคาร เช็คแบบต่าง ๆ	ตรง	F-58 – Post Outgoing Payment + Print Forms	AP0100_03 การ จ่ายชำระเงิน	

ตาราง 4.20 แสดง GAP Analysis (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้งาน	ตรง/ ไม่ ตรง	ฟังก์ชัน มาตรฐาน ที่นำเสนอ	อ้างอิง กระบวนการ ทางธุรกิจ	หมายเหตุ
ระบบสามารถแสดงรายงาน เจ้าหนี้คงค้างแยกตามประเภท ของเจ้าหนี้ได้ เช่น เจ้าหนี้ บริษัทรับสำรวจภัย เจ้าหนี้ร้าน อะไหล่ เป็นต้น	ตรง	FBL1N – Display /Change Line Item	AP0100_02 การ ตั้งจ่ายกรณีอื่น ๆ	