
IBM ILOG 助力华泰人寿：打造“智能理赔”

“理赔快，找华泰”这是一句广告语，然而为了实现这样一个愿景，加强公司在自动理赔、快速理赔方面的能力，华泰人寿充分利用了 IT 技术，达到了结案时间为 1.1 天的快速理赔能力。

“理赔快，找华泰”，是华泰公司比较成功的一句广告用语。正是这句话，让很多消费者记住了这个“年轻”的保险公司。

谈到“买保险”，消费者最怕的就是——理赔慢且流程复杂。《保险法》规定，保险公司在收到客户的理赔材料后，应当及时做出核定，情况复杂的应当在 30 天内做出核定，与客户达成一致后，10 天内付赔款。

华泰人寿副总经理苏德刚表示，华泰的目标是要做行业内理赔最快的公司，公司要求非调查案件 3 天内结案，复杂案件要求 30 天内结案。

据悉，2010 年，华泰人寿的非调查理赔案件 100% 在 3 日内核定，在第三方组织的市场调查，华泰人寿理赔结案时间为 1.1 天，远远高于保险业平均水平的 4.63 天，且排名行业第一。据公开的资料显示：伊春空难，华泰人寿在事故发生后 16 个小时就送出一笔 12 万元的赔款。

这样一个目标的达成，与华泰人寿所坚持的自动理赔、快速理赔的处事宗旨密切相关。

迎接业务挑战破除“人海战术”

“在保险尤其是寿险这个行业里，过去基本上是靠‘人海’这种比较粗放式的战术去拼，但随着行业的发展，以及各种 IT 技术的进步，过去的传播方式主要靠人与人之间的交流，现在的传媒方式已经大大地改变了人们的生活方式，当然也给‘保险’行业带来了重大改变。从这个角度上说，IT 技术对于保险公司的作用越来越大了。”苏德刚表示。

2011 年是“十二五”开局之年，而“十二五”期间，受宏观经济环境变化、行业竞争加剧以及市场主体自身发展需求等多重因素影响，保险行业仍面临着较大的挑战。

据介绍，华泰保险自 1996 年成立以来，已经历了 14 年的探索与实践，目前拥有华泰人寿、华泰财险和华泰资产管理。华泰人寿成立于 2005 年，自 2007 年华泰保险开始了“类集团”运作，而成立集团的主要目的就是提高公司的综合竞争力。

根据当前我国保险业所面临的形势和公司实际情况，为促使公司向更大规模、更高效方向发展，作为华泰集团下主要公司之一的华泰人寿引入了一系列创新型的 IT 技术。

据介绍，自华泰人寿成立至今，公司年营收入已经从不足 1 亿元发展到目前的 60 多亿元。这样一个快速发展的态势使得传统的管理手段已经无法满足业务的发展。对此，苏德刚表示，对于一个寿险公司来说，最重要的就是理赔方式的“快速、透明、公平”，除此之外，

还有对客户差异化的服务能力，以及对业务的精细化管理。“而执行的效率、市场的反映能力这一切都要靠 IT 系统来支持。”

在这种情况下，为了加强公司在自动理赔、快速理赔方面的能力，华泰人寿引入了 IBM 的 ILOG 平台(业务规则引擎平台)，以强化企业业务流程管理能力。

“该平台的引入，不仅可帮助公司自动化保险承保程序，缩短保险公司新增保单或更新旧有保单的时间，还可以在数日内甚至实时修改业务规则。”华泰人寿信息技术部总经理杨李在接受记者采访时表不。

ILOG 平台加速自动理赔

据杨李介绍，引入“业务规则管理平台”的起因是源于“核保”的压力。

对于保险公司来说，所有进单都需要核保，但业务的快速发展使得华泰人寿的核保压力越来越大。

“在月底业务集中处理阶段，许多核保人员都不得不加班到深夜来完成案件的审核，这样的工作负荷，对核保人员的压力是巨大的。所以，如何利用技术的手段提升自动核保的能力，从而减轻核保人员的压力，就成为 IT 部门亟待解决的问题。”

基于这样的业务需求，华泰人寿引入了“业务规则引擎平台”，而之所以选择这样一个平台，杨李表示，主要是因为这一平台的开放性以及它能够与其他平台或系统进行很好的融合，不仅解决了目前公司的核保压力，同样更是因为这一平台符合公司的信息化理念，即未来公司可以将更多的业务集成在该平台上，从而发挥该平台的最大价值。这一点对于需要时时改变业务规则的金融、保险业非常关键。

据杨李介绍，自该系统运营两年来，尽管业务量增加了很多，但核保人员却没有增加，通过该平台的搭建，公司自动核保的案件核保通过率达到了 80%，而由人工进行核保的案件仅有 20%。系统真正起到了降低成本、提升效率的作用。此外，由于系统简单易用具备良好的灵活性，所以在核保政策规则调整时，都是由核保部门自己去做，而不需要 IT 人员进行程序的开发，这其实也大大降低了 IT 部门的开发和运维成本。

除了自动核保外，华泰人寿还把这个业务规则平台用到了计算规则的设置上。

“如今，我们大部分理赔的案件是可以通过 IT 系统自动得出结论的，是赔付还是部分赔付，以及赔付金额是多少，都可以通过系统自动计算，然后呈现出来。因为我们的平台有了自动计算的一些功能，我们还可以在服务上进一步拓展，比如把我们的理赔方案放在公网上，让客户自己提供材料来计算，自动就得到一个理赔的赔款。”杨李说。

苏德刚还向记者介绍，不同的产品，理赔规则都不一样。“过去，保险公司往往是把各个理赔规则和公司的核心业务系统捆绑在一起，只要你动一个产品，就需要做大量的测试工

作，而有了这个平台，对于 IT 部门的好处就是，对于更改之后的业务测试一次就可以了，而规则变更则交给业务部门去做，就可以对业务规则进行更精细化的制定。”

应该说，华泰人寿在保险业内能做到第一家推出“差一补二”，“延时抵偿”（华泰人寿表示：如果是由于公司原因导致少给了赔款或漏赔的项目，对少赔部分按双倍支付；对于由于公司原因导致赔款支付不及时的，按双倍赔偿客户因此而受到的利息损失。）等理赔措施，都与公司新的业务规则 U 管理平台密不可分。

“今年我们计划将对个险的理赔实现‘智能理赔’。”杨李说，“未来，我们还想在规则引擎上做一些更深度的挖掘，希望通过对数据的进一步挖掘，以及以客户为导向的进一步挖掘，为公司的精准营销提供一些决策上的支持。”

别盲目崇拜“IT 技术”

在接受记者采访时，华泰人寿副总经理苏德刚一再表示，尽管信息化的地位毋庸置疑，在具体实施时依然要逐步来做，不能盲目地追求新技术。他强调，作为一个金融公司，在 IT 技术的采用上应该更加追求安全性和稳定性，这样才能得到客户的信赖。华泰人寿在制定公司的信息化战略时，首先是从整体架构入手，制定一个长远的 IT 战略，这样才不至于在业务快速发展的过程中，出现 IT 完全被动地响应业务需求的局面。

“IT 整体架构的搭建需要从现有技术、未来发展趋势等综合情况来考虑，找出既适应现在发展，又能够兼顾未来发展的架构。”苏德刚说，“一定要避免‘拆东墙补西墙’，或者在系统的应用上换来换去的现象，这样不仅浪费了 IT 预算，还起不到好的效果。”

事实上，在最初的几年里，华泰人寿先是建立起了一些核心的业务系统，以满足业务发展的基本要求，而随后为了提升企业内部管理和客户服务，并对市场做出快速反应，华泰人寿才又建立了新的业务管理流程平台。而该平台也将作为华泰人寿的一个长期的综合技术平台，去衔接各种新的应用。