



中国大地保险驾驭全新“核保运营管理体系” 显著提升基于内容的企业流程化管理运营效率

通过部署IBM企业内容管理解决方案,中国大地保险成功构建了全新核保运营管理体系,提高了核保系统的运行效率、准确性和成本效益,提升了订单、客户、员工等信息管理的高效性及企业决策的有效性,率先在车险和人身险服务领域实现了内容生命周期的灵活化管理,将基于内容的流程化管理运营效率显著提高一倍。

【2012年1月11日,上海讯】近日,IBM公司(NYSE:IBM)宣布与中国大地财产保险股份有限公司(以下简称:中国大地保险)展开合作,通过部署企业内容管理解决方案(ECM:Enterprise Content Management),帮助中国大地保险构建新的核保运营管理体系,提高核保系统的运行效率、准确性和成本效益,提升订单、客户、员工等信息管理的高效性及企业决策的有效性。此外,该项目的成功实施不仅优化了中国大地保险关键业务流程,降低风险、削减成本并提高收入,更增强了中国大地保险业务能力,助力业务人员更快地响应不断变化的业务挑战,率先在车险和人身险服务领域实现内容生命周期的灵活化管理。

成立于2003年的中国大地财产保险股份有限公司是经国务院同意,中国保监会批准成立的全国性股份制保险公司,是我国第一家由国有独资金融企业吸收境内外优质资产参股设立的全国性财产保险公司,也是全国第四家拥有“国”字品牌的财产保险企业。作为亚洲最大的再保险公司中再集团旗下唯一一个直保的财产保险公司,中国大地保险2007年保费规模即突破100亿元,目前市场排位稳居第五,综合实力位居全国第四。

中国大地财产保险股份有限公司车辆险部王海滨处长表示:“随着保费规模日益扩大和经营水平的不断提升,我们对业务流程管理以及风险管控的要求也越来越高。IBM ECM 解决方案帮助我们更有效地管理大量结构化和非结构化信息,加强信息监管,简化并优化核保业务流程,实现车险内容生命周期的灵活化管理,提高核保系统的运行效率和决策的有效性。”

推进核保系统信息化:基于内容的流程化管理是关键

今天,企业面临的信息爆炸性增长已经远远超出现有的处理和响应能力。据统计,80%的新增数据信息来自电子邮件、文档、图像、视频及音频等非结构化内容;企业对于90%的非结构化内容无法进行有效管理;60%的管理人员在制定业务决策时无法获得关键信息;50%的企业内容无法为企业带来业务价值。种种迹象表明,企业的优势正在被缺乏管理的内容所蚕食,而对内容的管理和掌控已成为企业急需获取的关键能力。

作为拥有35家省级分公司,遍布全国将近1700家机构,业务覆盖机动车辆险、人身险、

再保险、特殊风险等不同业务的保险业龙头企业，中国大地保险在处理车险和人身险业务时，同样面临着高效管理大量文档、图像等非结构化内容、及时准确提供关键信息的壁垒。虽然中国大地保险的蓬勃发展和业务扩张在业内实现了跨越式发展，开创了“大地现象”并取得了骄人成绩，但其采用的以行政区域为单位的层级性授权管理体系，即根据总公司、分公司、中心支公司的组织架构，进行逐级核保授权管理的车险核保系统，已无法满足公司业务量的不断增长，中国大地保险遇到了亟待解决的四大问题。

首先，伴随业务量的增长，冗长的业务层层审批流程不得不增加相应的核保和管理人员，无形中增加的人员成本导致了公司核保管理运营成本率，无法通过业务增长得以提升，更无法体现规模效应从而取得最佳经济效益。

其次，原有核保系统采用的是业务平均分配形式，有经验和经验较少的核保人员都在一个平台混合作业，从而导致了经验丰富人员耗费大量的精力处理简单任务；而经验较少人员遇到复杂任务时无法立即做出决策。

第三，分级核保授权模式需要企业对业务进行逐级审批，冗长的流程无法确保业务处理效率。

最后，漫长的各层核保权限调整流程，使得公司无法快速、高效地应对企业运营模式的变化。

IBM ECM 助力中国大地保险搭建核保运营管理体系

随着业务量的飞速发展，如何应对业务及技术需求，精细核保管理、垂直核保体系建设、集中作业提升核保效率及现场管控、加强核保影像管理、结合流程与规则引擎提升系统灵活性等，都是中国大地保险推动核保系统信息化发展所面临的重要挑战。中国大地保险认为，要提升业务运行效率，提升客户满意度和响应速度，关键之一在于要通过保单的内容进行流程管理优化。

为解决日益凸显的需求，实现对核保系统的信息化发展目标，中国大地保险与行业最大的企业内容管理产品提供商 IBM 展开紧密合作，通过利用在关键的垂直应用市场，如金融、保险、银行和政府等传统行业处于领先地位的 ECM 解决方案，搭建了全方位的核保运营体系，有效的管理了企业内海量信息，形成了完善的闭环管理模式。正如 DNA 包含遗传代码一样，中国大地保险的保单内容掌握着增强企业业务洞察力、灵活度和业绩表现的关键。有效的保单内容管理可以为中国大地保险提供一整套策略及实践，通过分工、统计、监控和检查四方面搭建完善的核保运营体系，实现与流程相关内容的抓取、管理和分享，帮助中国大地保险从内容中获得价值的最大化。

分工：根据预先设置的所属机构、业务风险类型等分工原则，将任务自动推送给不同经验的员工，从而提高订单处理效率和收益。

统计：通过对每个机构、小组、人员进行工作量、工作时效的统计，建立完善、公正的核保人员考核体系。

监控：系统监控可实时查看核保运营状况，关注负载均衡及任务阻塞。检查：新核保系统支持影像上传和跟单管理，帮助企业对承保规范进行及时检查，以确保影像与保单实际风险的一致性。

中国大地财产保险股份有限公司信息技术部负责人舒南燕女士表示：“在如今互联化的世界里，信息就等于机会，明天的优胜者将会是那些善于通过管理和分析信息来提高核心竞争力的企业。因此，若能高效、规范的管理好人员、设备和系统生成的每一个与我们息息相关的信息，我们会赢得更多的市场竞争优势。随着企业的发展，业务的流程化转型是我们加速信息化发展的重点，同时也对我们的系统提出了更高的流程化管理需求。IBM ECM 解决方案有效地帮助我们搭建了新的核保运营管理体系，管理了我公司内部系统信息，我们可以更好地将人员和信息相连，提取商业智能，进而挖掘更广泛的市场商机。”

高效核保流程管理制胜保险市场

ECM 解决方案的成功部署为中国大地保险带来了众多收益，消除了冗余、低效的流程管理，实现了更快的流程吞吐量，促进了更高效地信息整合与使用。此外，该技术还改善了大地保险信息和流程质量，并扩大了其对未来流程改进的空间和能力。

中国大地保险管理者通过 ECM 技术可实时监控运营情况，及时有效地发现问题，避免任务阻塞。通过量化的工作报表，管理者可以更合理的进行分工和考核，这不仅提高了基层对核保效率的满意度，更提升了企业在开展业务时的核心竞争力。作为中国大地保险的高级核保人员，将有更多的时间对高风险业务进行风险调查、风险评价和设计承保方案，在遇到问题时可以随时发起讨论，集思广益，讨论出最佳的解决方案。对于初级核保人员，该项目的实施为他们提供了便利的、可实时关注自己的工作平台，从而确保在第一时间对推送任务进行判断和及时有效地进行订单处理。一线销售人员更是明显的感觉到核保效率的大幅提升，遇到问题可直接通过内勤信息了解目前业务的处理状态，还可及时找到相关负责人进行沟通和处理。

同时，ECM 项目的实施大幅提升了中国大地保险在全部时段、工作时段、值班时段的核保处理时效，特别是工作时间，比原来节省了50%。除此之外，基于新系统的核保运营管理更将系统配置、系统测试、上线准备三方面的核保流程变更周期时间也大幅缩短。

IBM 软件集团 ECM 解决方案大中华区总经理顾世山先生表示：“我们很荣幸能够与中国大地保险合作，利用 IBM ECM 解决方案帮助他们成功搭建全新的核保运营管理体系。通过将核心业务活动转换为基于内容的更加流线化、流程化的管理运营方式，提高业务活动的准确性、成本效益及应对不断变化业务环境的高效响应能力和业务处理效率。我们相信，IBM 在业界领先的产品、服务和实践能力可为中国大地保险搭建核保运营管理体系提供坚实有力的技术保障和服务支持，显著提高并推进中国大地保险在信息化和现代化建设的全面进程。”

关于 IBM 公司

如需了解更多关于 IBM 公司的信息，请访问公司网址：<http://www.ibm.com>。