



보험사의
선진 케이스 관리

Advanced Case Management



Advanced Case Management

보험사
선진 케이스 관리



04 | 보험사의 시스템 현황 및 케이스 관리 필요성 대두

12 | 보험사의 각 업무별 IBM 선진 케이스 관리 솔루션의 역할

30 | 전 세계 보험사의 주요 선진 케이스 관리 사례



보험회사는 목표 달성에 매진하고 있습니다

- 효율적인 분배 관리, 채널 간 충돌 제거, 채널 전반의 비용 관리
- 새로운 상품의 빠른 도입
- 고객 및 비즈니스 인텔리전스 강화
- 핵심 운영 비율 최적화
- 핵심 시스템의 민첩성 향상
- 인프라 효율성 업그레이드
- 보다 효율적인 관리 및 위험 최소화

그러나 스마트한 기업이 되려면 극복해야 할 여러 과제들이 있습니다

글로벌 경제 회복

- 낮은 투자 수익, 지속적인 투자 감소, 증가하는 채무로 인해 자본화 및 지불 불능 문제가 대두하고 있음
- 보험 가입에서 경제적 성장이 낮음



고점과 저점

- 합산 비율(이익)의 최대 목표 도달
- 낮은 투자 수익률의 상쇄
- 실현된 손실의 흡수



외부 요인

- 인구의 노령화
- 재해적 사건 발생의 가능성



고객 수요

- 낮은 성장 및 경쟁 증가
- 새 상품에 대한 수요
- 신흥 시장으로의 확대



스마트한 보험 회사는 중요한 의사 결정을 위해 더 좋은 정보가 필요합니다

복잡한
의사 결정

시간 엄수
의사 결정

위험 기반
의사 결정

고객 만족
보유 결정

계정 기반 또는
교차 LOB 의사 결정

잘못된 의사 결정으로 인해
문제가 있습니까?

- ✓ 비용 지출
- ✓ 평판 위험
- ✓ 규제 노출
- ✓ 법적 노출 (책임성)
- ✓ 고객 수 감소 위험
- ✓ 고객 불만족



새로운 기회 흐름의 중심에 컨텐츠가 있습니다



목표는 소음에서 신호를 구분하는 것입니다

컨텐츠를 활용하기 위해서는 대량 텍스트를 컨텐츠 활용을 위해 대량의 텍스트를 검색, 평가 및 분석하여 방화벽 내부와 외부의 다중 정보 소스에서 빠르게 이해하고 결정할 수 있는 통찰력이 필요합니다. 정보 소스에서 빠르게 이해하고 결정할 수 있는 통찰력이 필요합니다



새로운 접근이 필요한 이유

“새로운 세대의 정보 작업자는 지속적으로 증가하는 태스크를 처리하고 협업해야 한다.”¹

“이전의 대량 생산 개념에 기반한 프로세스 자동화 접근은 더 이상 적합하지 않다.”²

“비즈니스 프로세스로 증가하는 스마트 업무를 취급할 수 있어야 한다. 즉, 보다 전문적인 작업자들이 비교적 더 적은 자원으로 대량의 다양한 태스크를 처리해야 한다.”³

1, 2 Forrester, “Dynamic Case Management – An Old Idea Catches New Fire,” 2009년 12월.

3 Forrester, “Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises,” 2010년 10월.

보험 프로세스의 최적화 및 자동화를 위한 노력(케이스 관리)은 장기간에 걸쳐 업계에서 진행되어 왔습니다



현재

- 동일한 고객의 케이스를 처리하는 다중 LOB
- 표준의 부족, 프로세스 불일치
- 특정 고객의 케이스 히스토리에 대한 단일 뷰의 부재

케이스란 무엇인가?

- 비즈니스 또는 서비스 애플리케이션으로 직접 해결할 수 없는 고객 관련 문제들
- 상당한 위험이 포함된 문제 또는 매출 손실 및 고객과의 관계 손상
- 지식, 경험, 조사 및 분석이 필요한 요소에 기반한 의사 결정
- 피보험자-브로커-커리어에 대한 수명 주기 정보의 명시

예

- 신규 정책 애플리케이션
- 분쟁 비용
- 손실 방지 보고서
- 분쟁 청구
- 재무 상태
- 부정 행위
- 고객 레코드 공개
- 서비스 불만

별칭

- 에이전시 파일
- 인수 파일
- 고객 불만
- 불만 파일
- 프리미엄 감사 파일
- 시장 행위 검토
- 소송



케이스 관리란 무엇인가?

지식 기반 의사 결정이 필요하거나,
일반적 비즈니스 활동 범위를 벗어난 고객 관련 문제의 관리

〰〰 현재 환경에서 더욱 필요 〰〰



모든 관련
정보 수집

이해 · 평가 · 분석



협업

내부 · 외부 · 의사소통



의사 결정

조치 · 해결기록 및 보고

복잡성, 긴급성, 고객 기대치 면에서의 모든 성장

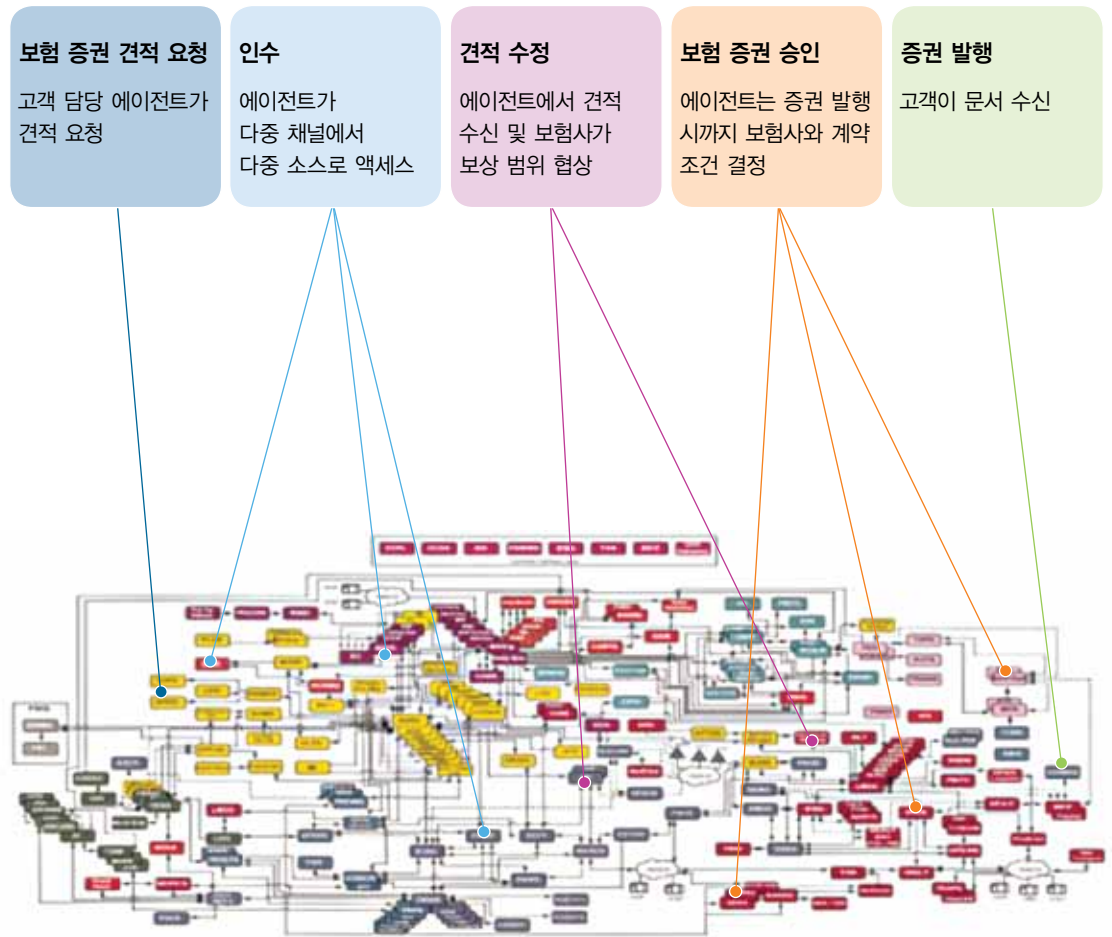
케이스 관리는 다양한 경우에 적용될 수 있습니다

- 암묵적 지식 작업자를 핵심 보험 프로세스에서 제거할 수 없습니다
- 비즈니스 프로세스의 상향 스트림에서도 해결할 수 없는 문제와 요구사항이 있습니다
- 모든 결과를 예측하거나, 보험의 경험을 대체할 수 없습니다
- 규칙에 대한 예외가 항상 존재합니다



Underwriting(언더라이팅)-복잡한 환경

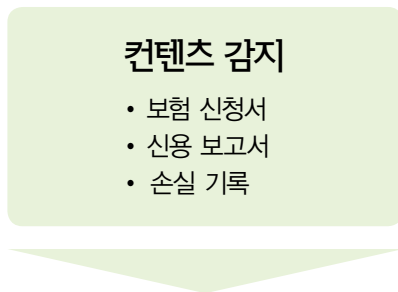
예: 새로운 비즈니스 인수 (본사 견적 프로세스)



Underwriting(언더라이팅) 프로세스 단순화 성공을 위한 과제



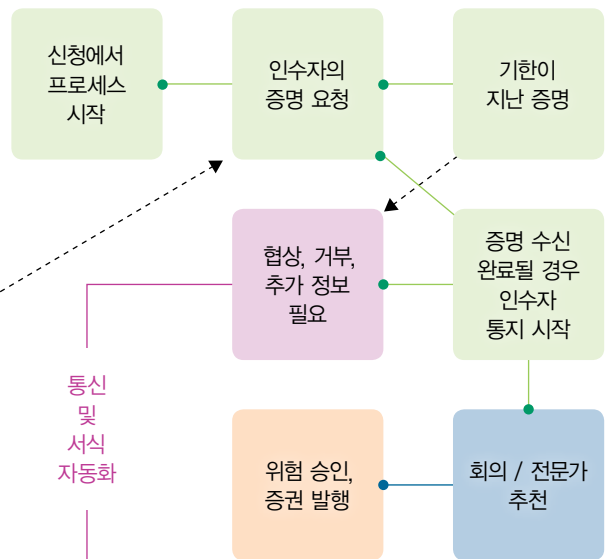
선진 케이스 관리에서 활성 콘텐츠, 분석, 프로세스 및 협업 활용



파일 처리 및 분석 자동화



트리거 및 UW 초기화 된 프로세스



- 실행 모델의 변환으로 문서 및 정보 확인 또는 대기 시간 단축
- 암시적 지식 작업자의 동적 프로세스 사용
- 규정 준수 가능

언더라이팅 올바른 의사 결정을 더욱 빠르게



비즈니스 성공의 목동

- 상품 번들화 및 가격 책정 용이
- 인수 프로세스 간소화
- 위험 선택 및 수익성 개선
- 신청에서 제시 주기 단축
- 적중률 개선

IBM의 지원 가능 개선

- 정보 관리
- 기록 및 파일 검색
- 기록 관리
- 케이스 관리

기존 환경

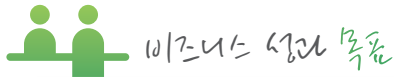
- 정보의 누락과 불완전함
- 시간 소모적인 의사 결정 프로세스
- 의사 결정을 위한 비즈니스 인텔리전스 부족

스마트한 접근

- 고객 및 위험에 대한 포괄적 뷰
- 위험에 대해 신속하고 개선된 의사 결정
- 더 나은 의사 결정을 위한 규칙, 분석, 인력의 사용

클레임 관리

효율적 케이스 관리



- 주기 단축
- 의사 결정 시간 및 비용 절감
- 소송 및 해결 비용 절감
- 관리 비용 절감
- 발견 비용 절감
- 사기 감소

IBM의 지원 가능 개선

- 정보 관리
- 사기 예측 및 관리
- 레코드 관리
- 케이스 관리

기존 환경

- 수동 라우팅 종이 기반 케이스
- 사기 및 의심되는 불만에 대한 대응적 접근
- 불만의 유형별 판단

스마트한 접근

- BPM 자동화로 전자 양식 기반 케이스
- 예측 분석을 기반으로 실시간 예방
- 분석을 통한 불만 판단으로 성과 개선

고객 인수 더 적은 비용으로 더 많은 혜택



비즈니스 성과 목표

- 인수 비용 절감
- 착수 비용 절감
- 견적 전환 비율 증가
- 의사 결정 시간 및 비용 절감

IBM의 지원 가능 개선

정보 관리
비즈니스 프로세스
정보 캡처
케이스 관리

기존 환경

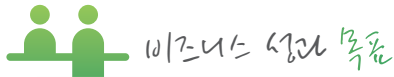
- 비 개인화된 제공 방식으로 마케팅의 폭발적 증가
- 종이 기반의 수동적 프로세스
- 번거로운 신청 절차

스마트한 접근

- 대상 집중적 마케팅 캠페인
- 자동화된 셀프 서비스 양식
- 분배 채널과의 통합으로 간소화된 프로세스

케이스 시스템 통합

통합 뷰 실현



- 고객 경험 향상
- 교차 판매 매출 증가
- 응답성 높은 브로커 서비스 제공
- 포트폴리오 위험 관리 개선
- 위험, 오류 및 규정 위반 감소
- 고객 수 확대

IBM의 지원 가능 개선

정보 관리
통합된 제안 개발
고객 및 케이스 통찰
준수

기존 환경

- 사양화된 이중 LOB 시스템
- 고객 케이스 히스토리에 대한 완전한 뷰의 부재
- 불안전하고 중복된 정보

스마트한 접근

- 하나로 통합된 케이스 관리 시스템
- 모든 케이스 히스토리를 포함하는 360도 뷰
- 고품질의 중복되지 않은 사실 제공

교차 판매 및 상향 판매 기존 고객의 투자 극대화



비즈니스 성과 목표

- 고 부가가치 고객 유치 및 보유
- 고객 당 상품 수 증가
- 고객의 수명 가치 증가
- 마케팅 비용 감소
- 지속적 메시징 및 채널 간 정보 제공

IBM의 지원 가능 개선

정보 관리
고객 통찰
예측적 고객 분석
케이스 관리
검색

기존 환경

- 사일로 전반에 고객 정보 저장
- 클래스 기반의 마케팅
- 상품 중심 측정

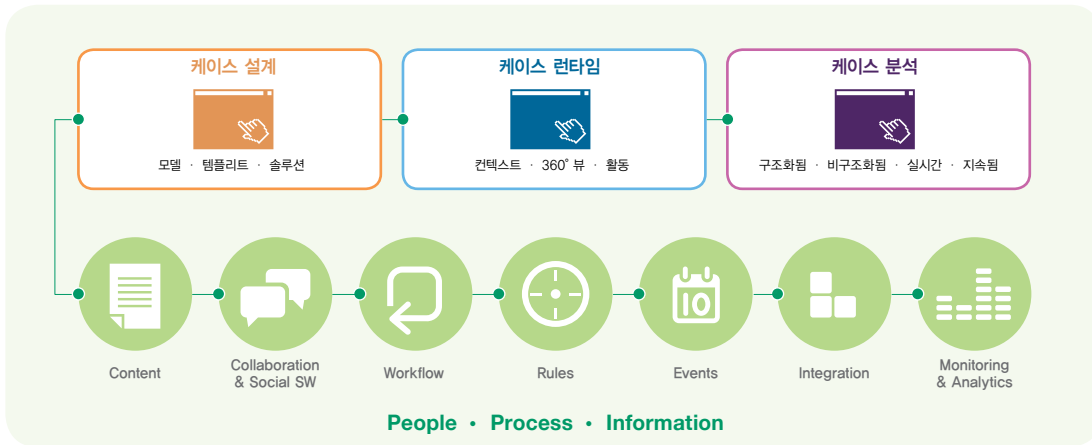
스마트한 접근

- 고객에 대한 360도 뷰
- 고객 대상 수요에 기반한 마케팅
- 고객 중심 성과 측정

기존의 케이스 관리를 넘어서



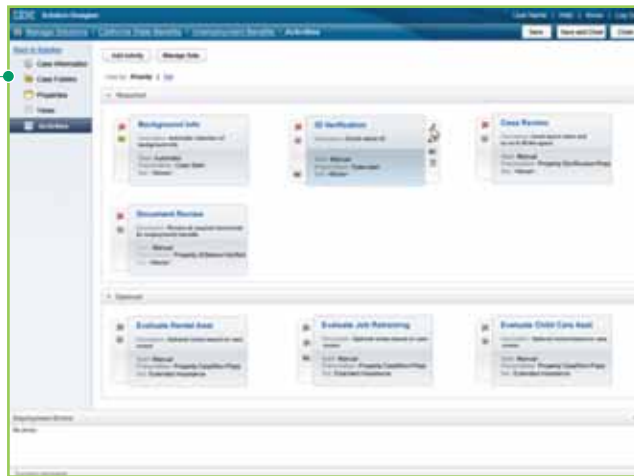
IBM Case Manager로 선진 케이스 관리 케이스 기반 솔루션 제공의 단순화



- 정보, 프로세스 및 사람의 통일
- 분석, 규칙, 협업 및 소셜 컴퓨팅을 통한 최적화된 사례 성과
- 구조화 및 비구조화된 활동의 작업 관리 지원
- 사례에 신뢰할 수 있는 정보 제공
- 사례의 수명 주기 관리 및 제어
- 광범위한 비즈니스 에코시스템 제공
- 사례 관리 솔루션을 제공하는 비즈니스 파트너의 광범위한 비즈니스 에코시스템 제공
- 더 나은 도구, 솔루션 및 템플릿 기능으로 가치 실현 기간 단축

다른 회사에서 구축 대상을 결정하는데 시간을 소비하는 동안 IBM Case Manager의 빠른 케이스 설계자 및 프로토타입 도구는 귀사가 솔루션을 검증할 수 있도록 지원합니다.

IBM Case Manager 비즈니스를 위한 빠른 애플리케이션 케이스 설계



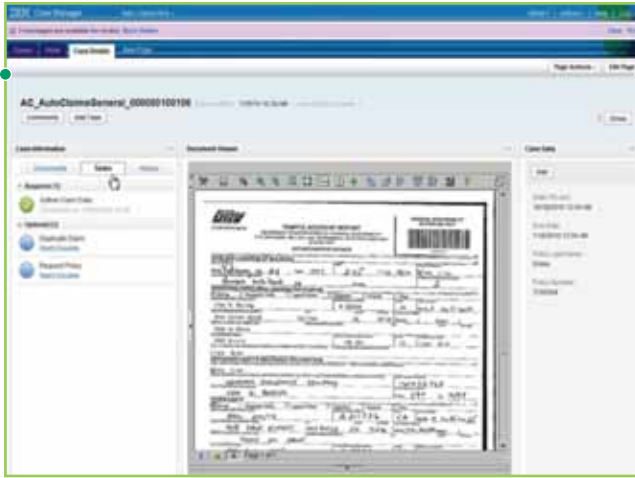
- 빠른 시작을 위한 **템플릿** 활용으로 조직에 모범 케이스 제시
케이스 - 스타일 애플리케이션에 대한 가치 실현시간 단축
- 사용 용이성, “인터뷰 모드” (마법사 구동)
Case designer로 비즈니스 사용자는 솔루션을 빠르게 구축
- 케이스 자산에 대한 포괄적 접근 솔루션으로 케이스에 대한 360도 역할 기반 뷰 제공

* *경험론*

기타 접근법에서 사용하는 잔여 시간으로 최종 사용자에게 솔루션 제공

IBM Case Manager

케이스 작업자 사용자 경험



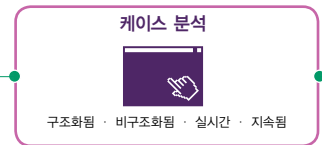
- **역할 기반 및 개인화**
최종 사용자에게 케이스 진행에 필요한 정보를 정확히 제공
- **유연성 및 확장성**
고유한 비즈니스 요구사항에 부합하도록 구성 가능
- **케이스 작업을 위한 심도 있는 컨텍스트 제공**
연계되지 않은 애플리케이션 간 이동 없음
- **사람, 프로세스 및 정보를 함께 토대로 케이스를 진행하고 결과를 향상함**

* **경험**

케이스 작업자는 케이스 성과 개선 및 의사 결정의 최적화를 위해 필요한 모든 정보를 보유해야 함

IBM Case Manager

더 나은 케이스 성과를 위한 강력한 분석



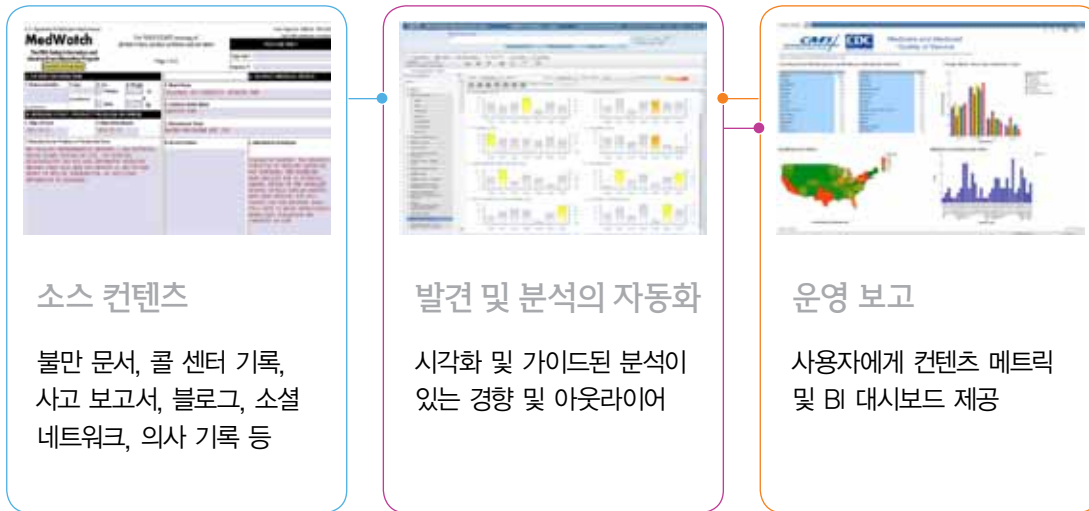
- **포괄적 보고 및 분석**
평가 및 조치를 빠르게 수행하기 위해 케이스 관리자에게 모든 정보 유형에 따른 가시성 제공
- **실시간 대시보드**
문제로 부상하기 전에 이슈에 대한 이해
- **비즈니스 영향을 이해하기 위해 심도 있는 케이스 통찰 발견을 위한 고유한 콘텐츠 분석**
케이스 간 패턴, 경향 및 통찰의 발견

* **결론**

케이스 관리자는 결과에 영향을 주기 위한 통찰력을 필요로 하며, 조직은 통합된 분석을 통해 케이스 로드의 영향을 이해할 수 있음

컨텐츠 분석

새로운 통찰을 얻기 위한 컨텐츠 분석



- 내부 및 외부 컨텐츠의 소스와 유형에 따라 **소스 취합**
- 경향, 패턴, 컨셉, 연관성을 표시하며 의미와 정서에 대한 구상과 이해를 위해 **컨텐츠 분석**
- 컨텐츠에 대한 통찰과 경향을 빠르게 획득하도록 **뷰를 통한 시각적 탐색 수행**
- 모든 엔터프라이즈 정보에 대한 포괄적 분석으로 이루어진 의사 결정에 따라 **조치 수행**

* 변형 시나리오 케이스

- 불만 사기
- 불만 프로세스
- 콜 센터 서비스 레벨
- 인수 위험
- 고객 만족
- 교차 판매
- 평판

선진 케이스 관리 구현으로 가능한 빠른 성공은 무엇입니까?

통합

마스터 케이스 관리 고객 파일 생성으로 케이스 히스토리 통합



프로세스 최적화

케이스 작업자 생산성 최적화 및 해결 주기 시간 개선을 위해 ACM 도입



협업 및 규정 정책 준수

예측 가능 성과를 추진하기 위한 규칙 및 협업 및 규정 정책 준수



분석

향후 케이스 성과 향상을 위해 변경이 필요한 기존 비즈니스 프로세스 단계를 이해하는데 분석 사용



실시간 분석

케이스 해결 과정에서 모든 케이스 히스토리 및 사전 코칭에 대한 실시간 액세스를 고객 담당 직원(문의 센터, 지식 작업자)에게 제공



주목할 만한 ROI를 기대하십니까?

선진 케이스 관리로 지능적이고, 사전적이며, 예측적인 프로세스를 제공함으로써 다음을 실현합니다


- 분석으로 비즈니스 프로세스 내 위험을 식별하여 개선된 사실 기반의 의사 결정 수행
- 에이전트/브로커 지지 개선
- 기존 고객의 매출 감소 방지
- 위험/노출 의사결정 개선을 위한 전문 지식 활용
- 최적화된 프로세스로 담당자/헬프 데스크/첫 번째 전화로 해결 개선
- 준수 위반 감소



IBM Case Manager는 보다 신속하고 올바른 의사 결정을 지원합니다

- 증가하는 대량의 정보 이해
- 콘텐츠에서 트랩한 정보로의 액세스
- 내부/외부 데이터 및 정보 피드의 모니터
- 소셜 네트워크에서 콘텐츠의 모니터 및 캡처
- 내부적 및 외부적 협업
 - 프로세스 개선을 지원하기 위해 패턴 및 트렌드 분석
 - 고객 응대 직원을 위해 고객 정보에 대한 실시간 분석
 - 운영 위험의 실시간 감소
 - 사기 금지 프로그램의 실시간 지원
 - 규제 준수 및 기업 준법의 향상



주요 선진 케이스 관리 사례 1 

효율적인 시스템 구축과 연료 사업 성장을 위한 비즈니스 프로세스의 통합 및 자동화

남아프리카 주요 은행

요구사항

- 2013년까지 자원은 두 배 이하로 감소하면서 비즈니스는 현재 크기의 5배 성장
- 판매 준비가 된 시점과 대출 승인 간의 차이 감소. 매일 상당한 비용 발생
- 매월 말 피크 타임에 직원의 증가 없이 협업적 효율적으로 운영할 수 있는 '후 승인' 대출
- 규제 변화에 빠르게 대응하면서 경쟁적 시장에서 고객 만족도 유지

솔루션

- 투명하고 협업적인 '후 승인' 모기지 운영 환경의 개발을 위해 은행 관련 IBM 비즈니스 파트너 피라미드 솔루션 활용
- IBM Case Manager로 대출 처리를 위한 승인 당사자의 중복된 업무 제거 및 360도의 상태 뷰 제공. 케이스에 대한 플로우로서 지정인인 태스크, 구조화된 데이터 및 비구조화된 콘텐츠를 관리할 수 있음
- IBM Case Manager로 감지 자동화 및 추가 정보 수집을 통한 사람 개입의 수준을 급격히 감소. 용이하고 투명한 협업으로 지점 및 은행 간 병목 현상 제거
- IBM Case Manager를 통한 필수 IT가 아닌 비즈니스 분석으로 규칙에 대한 작성 및 편집 가능. 은행은 지속적으로 변화하는 규제 환경에 빠르게 대응할 수 있음

이점

- 대출 협업 병목 현상 및 태스크 중복을 제거하고, 수동 감지 단계를 자동화
- 최종 처리로 승인 시점부터 대출에 대한 단일 전체 뷰 제공
- 비즈니스 규칙에 대한 추가 및 편집 용이, 변화하는 규정 요구사항에 대응하면서 높은 고객 만족도 및 경쟁력 제공



대출의 승인과 이행에 소요되는 1-3일의 기간을 단축하여 매월 10만 달러 이상을 절감





© Copyright IBM Corporation 2011
한국아이비엠주식회사
(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

TEL : (02)3781-7800
www.ibm.com/kr

2011년 9월

Printed in Korea
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com은 미국 및/또는 다른 국가에서 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 상기 및 기타 IBM 상표로 등록된 용어가 본 문서에 처음 나올 때 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 표시되었을 경우, 이러한 기호는 본 문서가 출판된 시점에 IBM이 소유한 미국 등록 상표이거나 관습법에 의해 인정되는 상표임을 나타냅니다. 해당 상표는 미국 외의 다른 국가에서도 등록 상표이거나 관습법적인 상표일 수 있습니다. IBM의 최신 상표 목록은 ibm.com/legal/copytrade.shtml 웹 페이지의 "저작권 및 상표 정보" 부분에서 확인할 수 있습니다.

기타 다른 회사, 제품 및 서비스 이름은 다른 회사의 상표 또는 서비스 표시일 수 있습니다.

이 문서에는 IBM 제품과 서비스를 참조한 경우에도 IBM이 비즈니스를 수행하고 있는 모든 국가에서 해당 제품과 서비스를 제공함을 의미하는 것은 아닙니다.

Advanced Case Management

ibm.com/software/data/advanced-case-management/ ▼

검색