



提升客戶滿意度，並降低 產險及意外險成本

目錄：

- 1 最佳化的索賠處理
- 2 利用即時風險評量加強索賠處理
- 3 預測分析解決方案如何運作？
- 4 快速核准索賠案件，提升客戶滿意度
- 5 減少索賠處理成本及理賠費用 (LAE)
- 5 以符合成本效益的方式，加強偵查索賠詐騙案件
- 6 風險評量的預測分析
- 7 總結：提升全組織的利潤
- 8 關於 IBM 子公司 SPSS

最佳化的索賠處理

面對目前的商品化趨勢，保險業者若能提供良好的客戶服務，就能從競爭對手中脫穎而出。除了每半年一次的續約程序以外，客戶與保險業者之間可能鮮少有機會經常互動，因此保險業者提供滿意服務的真正考驗，就在於公司回應客戶索賠申請的速度。

保險業者如果能迅速處理索賠，並減少處理人員，就能讓客戶感到滿意，並將相關的索賠費用降到最低。索賠案件時間拖的越久，價值就會越高；索賠案件價值增加的主要原因，就是受傷索賠者的醫療照護成本。保險業者必須能夠迅速解決這些索賠案件，避免讓醫療成本及相關處理費用繼續增加。

另一項挑戰則是詐騙行為，持續消耗保險業者的資源。即使是一般的誠實客戶，也可能嘗試浮報索賠內容以涵蓋扣除額，或是補貼過去幾年支付的保險費。事實上美國地區的產險及意外險詐騙，預估造成了 300 億美元的損失，其中大部分是屬於這種投機性詐騙，一般也稱為柔性詐騙，而廣受大眾注意的複雜詐騙計畫則較少。雖然大眾越來越無法忍受詐騙行為，不過許多人仍認為在特定情況下，可以接受誇大或浮報保險索賠。

雖然複雜的詐騙案件（硬式詐騙）較為少見，不過詐騙者策劃的方法與計畫則日漸複雜精密。

每一家保險業者都希望減少索賠詐騙，但要符合成本效益，就比較困難。大部分的產險及意外險業者，都結合了自發及強制系統，用於偵測及預防詐騙案件；不過許多業者認為效果並不顯著。



本文將讓您瞭解如何以符合成本效益的方式，使用即時的自動化風險評量應用程式，直接與現有的索賠管理系統整合，達成客戶服務與詐騙預防的目標。

保險業者面臨的真正挑戰，就是如何更有效對抗詐騙，而不增加成本，或是對客戶服務造成負面影響。

利用即時風險評量加強索賠處理

SPSS 是 IBM 旗下的公司，提供預測分析解決方案，可立即評量索賠案件的詐騙風險，讓您能夠快速甚至立即行動，進行理賠或調查。這些解決方案使用深獲肯定的商業規則與預測建模技術，分析歷史索賠資料，以便預測索賠者的行為，並找出已知及新型的詐騙風險。

商業規則能夠因應業界需求，掌握可疑的詐騙指標或行為。不過商業規則的實作，並非一次就能完成。貴組織也能擁有彈性實作新的商業規則，將特定事件或新指標納入考量。例如發生龍捲風、颶風及暴風雨時，您可針對災區迅速實作特定的新商業規則。確定之後，商業規則就會結合預測建模，使用更準確的技術讓組織分析索賠，並偵查可能代表詐騙的可疑行為類型。

組織透過預測建模可強化商業規則，發現可能已經發生但尚未察覺的可疑行為，更重要是能發現新形成的可疑行為類型。由於詐騙者經常計畫新的詐騙犯罪手法，因此公司需要初期警告系統進行偵查。

本公司的預測分析軟體使用即時決策最佳化技術，可於提交索賠案件時立即評量，並依據特定索賠相關的可能詐騙風險進行計分。

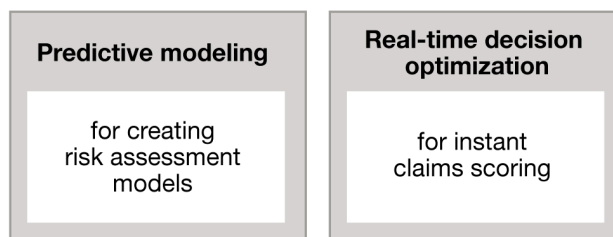


圖 1：IBM SPSS 解決方案結合先進的分析與即時決策最佳化技術，可於申報索賠時精確評量風險。

「國內 18 間最主要的產險及意外險保險公司，都是 IBM SPSS 的客戶。」

— 報告數據係依據 2008 財星雜誌 (FORTUNE) 500 大企業清單對照所得

結合分析功能及決策最佳化技術，可讓您迅速處理合法索賠，通常只要一通電話或是單一線上階段作業即可完成，並可偵查可能的詐騙索賠案件，避免因為詐騙增加成本，或影響其他重要的績效措施。

IBM 旗下 SPSS 公司提供的預測分析解決方案，能讓您：

- 迅速核准低風險的合法保險索賠，讓寶貴的客戶感到滿意，並將理賠費用 (LAE) 與索賠處理成本降到最低
- 在初期精確掌握可能的詐騙案件，即使面對大量的索賠案件也沒問題
- 瞭解特定索賠為何標記為可疑案件，讓內部調查人員或特殊調查單位 (SIU) 瞭解偵查重點
- 結合並分析多個內外來源的資料，包括聯邦與保險業資料庫，例如 ISO ClaimSearch。
- 與現有的索賠管理系統整合，無需進行大規模的自訂作業或漫長的實作期間。
- 可分析文字索賠資料（例如意外說明），作為詐騙行為的其他指標

預測分析解決方案如何運作？

客戶透過客服中心、線上表格或親自提出索賠時，IBM SPSS 軟體就會依據客戶資訊、索賠類型特性、商業規則及詐騙風險資料，分析索賠資訊。依據分析內容，每個索賠案件都會獲得評分，反映案件的曝險程度及詐騙風險。每項分數都有易於理解的說明內容，例如「意外發生在夜間，現場沒有警察」，讓索賠處理或調查人員能瞭解特定分數的原因。

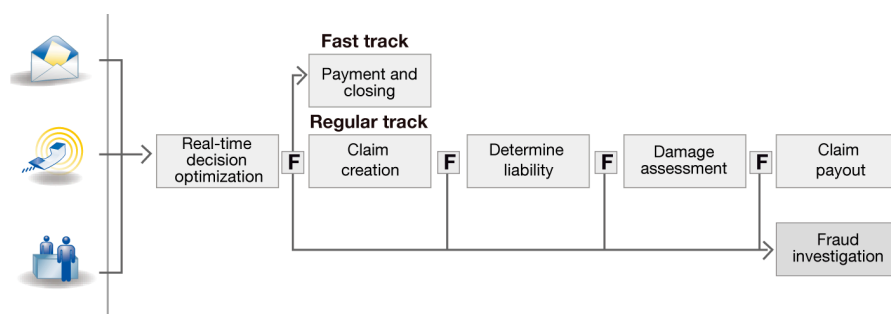


圖 2：即時詐騙偵查：從首次提出索賠，到理賠或調查行動，迅速進行風險評量工作流程。

例如低風險的索賠案件，就可快速核准、付款並結案。如果索賠案件的計分屬於中度風險，或是遺漏重要資訊，IBM SPSS 解決方案就會提示代理人或索賠處理者，在首次致電或階段作業時「機警」提問。高風險索賠案件將交給調查團隊或 SIU 處理。

例如某些保險公司使用預測分析功能，就能利用快速處理程序，完成更多索賠案件的理賠作業，並提升詐騙索賠的偵查比例。應用程式可讓保險公司提升客戶服務品質，減少最高 40% 的索賠處理成本，並發現二倍數量的詐騙案件。

事實上，全球的產險與意外險業者，都仰賴預測分析技術挽留寶貴客戶，同時減少處理費用，並提升詐騙索賠案件的偵查比例。

快速核准索賠案件，提升客戶滿意度

索賠案件的回應速度，可能會維繫或損害與客戶之間的關係。

根據最近對產險及意外險投保客戶的意見調查，過去五年曾經提交索賠申請的受訪者之中，有 94% 表示保險理賠快速結案，是索賠程序中非常重要的因素，比理賠金額更為重要。例如三天內完成理賠的索賠案件，只有 8% 的受訪者考慮要更換保險業者。不過如果保險業者要花 15 天以上完成理賠，上述比率就暴增至 65%。此外在理賠程序中，客戶接觸的索賠處理人員越多，不滿意度也會隨之增加。

本公司的預測分析解決方案，能讓您在接獲申請時以最少的處理作業，理賠最合法的索賠案件。不論是透過客服中心、線上自助式服務應用程式或親自辦理索賠，您都可以有效精確的進行評量，並協助您的寶貴客戶完成索賠程序。

例如擁有數百萬客戶的保險業者，每年透過客服中心處理數十萬件索賠案件。公司使用預測分析功能結合風險概況及商業規則（例如索賠價值準則），只要一通電話就能解決大部分的合法律賠，同時提升初期偵查詐騙索賠的比例。因此公司減少了 30% 的索賠處理成本，每年可節省數百萬美元。同時公司也能加速處理合法索賠，改善客戶服務及滿意度。

減少索賠處理成本及理賠費用 (LAE)

提升客戶滿意度，並不代表一定會減少成本。不過如果您能夠快速核准更多索賠案件，就能有效限制處理成本及 LAE。事實上，使用 IBM SPSS 軟體的保險業者，最高可節省 40% 的索賠處理成本。

如果能更快速處理索賠，不僅能減少內部處理工作，也能減少客戶致電客服中心或傳送電子郵件，追問索賠案件的後續處理情形。如果客服中心接到的電話，有 60% 是追蹤索賠的處理情形，快速處理索賠案件，就能大幅減少內部客服系統處理的電話數量。

快速核准索賠案件，也能協助您限制理賠費用，例如租車費用及旅館住宿，另一項優點，就是客戶比較不會聘請律師。最後，由於醫療成本特別高，因此盡量降低 LAE，會對綜合損失率產生正面影響。

以符合成本效益的方式，加強偵查索賠詐騙案件

每一家保險業者都希望減少索賠詐騙，但要符合成本效益，就是一項挑戰。本公司軟體使用更準確的建模技術，協助您：

- 不必增加人員，就能查獲更多詐騙案件
- 偵查現有及新型的詐騙案件
- 可於初期標記可能的詐騙索賠進行追蹤，避免讓犯罪者有機會掩飾不法行為
- 僅著重於處理詐騙可能性最高，以及最可能解決的索賠案件，更妥善運用調查資源
- 排定索賠調查的優先順序（依據風險程度、價值及解決可能性），並完全瞭解如何執行調查工作

IBM SPSS 預測分析解決方案使用多階段的評量程序，依據最新資訊重新評量索賠。例如初次提出索賠時進行檢查，輸入所有相關當事方的姓名之後，於付款理賠之前再次檢查，可確保理賠決策將該項索賠的所有可用資料納入考量。

由於本公司的解決方案，能在初期偵查並提交可能的詐騙索賠，因此您的調查人員能在犯罪者掩蓋意外詳情之前，更迅速地進行追蹤。軟體也會精確指出每項索賠的關鍵風險特性，讓調查人員擁有良好基礎進行調查。您也可以只查詢可能性最高的詐騙索賠，以便節省成本，更妥善地運用內外調查人員或 SIU。

例如葡萄牙最大銀行之一的保險商，希望減少對合法理賠的調查，並更快速偵查新型詐騙案件。他們使用本公司的軟體之後，發現特定的索賠類型很少出現詐騙，並使用該項資訊改良舊式的詐騙偵查系統。此外他們也使用軟體收集的詐騙索賠相關資訊，因應新型的詐騙行為，開發初期警告偵查系統。該公司未來計畫使用 IBM SPSS 軟體，評量新保險申請人的風險，以提升客戶組合的品質。

本公司的軟體除了協助您偵查索賠詐騙，也能找出內部可能的詐騙行為。例如索賠處理人員或獨立的金融顧問，故意提交錯誤的索賠資訊，或是與特定汽車修理廠合作的核算人員，浮報平均的修復總金額。IBM SPSS 解決方案能夠偵查上述異常行為。

風險評量的預測分析

為了協助您更精確的評量索賠風險，IBM SPSS 預測分析功能結合獨特的分析技術與索賠專業知識，包括：

- 各式各樣的預測建模技術，幾乎涵蓋所有的索賠類型及情況
- 以商業規則的形式，提供內部專業及業界最佳實務，並可於出現新資訊時輕鬆修訂（我們提供最多 200 筆經證實的風險指標清單）
- 文字分析功能可在核算人員記錄、電話記錄及其他文字資料來源之中找出關鍵資訊，提供更精確的風險評量
- 智慧指令碼處理可提示代理人填入遺漏的關鍵資訊，以確認或排除詐騙
- 即時警示功能為代理人提供建議行動
- 多階段的評量程序，納入完整索賠週期的可用資訊
- 開放式架構可輕易整合至現有的索賠管理系統，並納入多項內外來源的資料

本公司的解決方案提供各式各樣的分析技術，結合深獲肯定的商業規則，確保大幅減少誤認為詐騙的索賠案件。解決方案採用更準確的分析技術，能更正確地隔離非可疑資訊模式與可能代表風險的資訊模式，即使模式隨時間變化也沒問題（例如犯罪者調整技巧），可讓您深具信心，集中處理詐騙可能性最高的索賠案件，並有效理賠合法索賠案件。

例如 IBM SPSS 解決方案使用所謂的不規則分析技術，發現新型詐騙。

這項技術可分析索賠，然後依據指定特性進行分類。如果索賠不屬於任何叢集（也就是所謂的離群值），或是分類的叢集中含有已知詐騙案例，就會標記為可能性較高的詐騙案件。

為了提供最精確的風險評量，軟體也包含文字來源資訊，例如核算人員的現場記錄，或意外現場的書面說明，其中通常包含重要的觀察資訊。本功能可包含有關特定索賠的所有資料，提供您更可靠的風險分數，並讓 IBM SPSS 解決方案從競爭對手中脫穎而出。

總結：提升全組織的利潤

預測分析軟體不但能讓您在索賠階段偵查詐騙，其潛在的風險評量功能也能及早應用於客戶關係。因此本公司也針對銷售、行銷以及核保，提供解決方案。

例如為了提升行銷與銷售成果，您可以使用預測分析功能，預測潛在客戶的行為。風險評量模型可讓您避免風險較高的申請人，並將更多資源專注於吸引及轉換低風險高價值的客戶。這些解決方案能讓您獲得更多保費，而其他預測分析解決方案則可以協助您減少損失。

您也可以在核保時使用預測分析功能，評量未來的索賠及詐騙風險，並產生最佳的風險預估。

提供信用產品及其他金融服務的公司，可以使用分析技術正確預測未來行為，例如貸款違約的可能性，藉此提升客戶組合的品質以及財務狀況。

組織使用分析技術提升全公司的績效，成為所謂的預測企業，能夠因應商業目標引導及自動決策，達成可衡量的競爭優勢。

產險及意外險業者，若要開始轉型成為預測企業，可以使用分析技術，更精確預測索賠詐騙風險。公司可以根據上述領域的成功經驗，將相同的預測技術應用於行銷與銷售方案，專注於更高品質的潛在客戶。最終公司可以使用預測分析技術決定最佳價格，發展更具吸引力及獲利能力的產品。

IBM 旗下的 SPSS 公司，提供深獲肯定的分析技術，協助貴組織提升效益及利潤，成為預測企業。

關於 IBM 子公司 SPSS

IBM 子公司 SPSS 是全球一流的預測分析軟體暨解決方案供應商。該公司完整的資料收集、統計、建模及部署產品組合可擷取人們的態度和意見、預測未來客戶互動的結果，然後將分析納入商業程序，根據這些分析結果採取適當行動。IBM SPSS 解決方案可透過整合分析工具、IT 架構及商業程序，協助您達成整個企業環環相扣的商業目標。全球各地的企業、政府及學術單位都使用 IBM SPSS 技術，作為吸引、保留、擴大客戶群並減少詐騙案件和規避風險的競爭優勢。IBM 於 2009 年 10 月併購了 SPSS。如需進一步資訊，或要聯絡業務代表，請造訪 www.spss.com。



© Copyright IBM Corporation 2010

SPSS Inc.，IBM 子公司總部
233 S. Wacker Drive, 11th floor
Chicago, Illinois 60606

SPSS 是 IBM 子公司 SPSS Inc. 的註冊商標，而其他 SPSS 產品名稱則是其商標。© 2010 SPSS Inc.，IBM 子公司。版權所有。

IBM 及 IBM 標誌是國際商業機器股份有限公司在美國及/或其他國家的商標。如需 IBM 商標的完整清單，請造訪 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。

其他公司、產品和服務名稱各為其所屬公司之商標或服務標章。

本出版品中提及的 IBM 產品或服務，並不代表 IBM 有意將其推展至 IBM 事業營運涵蓋的所有國家。

本文所提及，任何非關 IBM 的網站，均為便利貴客戶所提供之參考，非為相關網站背書。該網站上的資料，並非本 IBM 產品資料的一部分，因此使用該網站造成之損害，由貴客戶自行負責。



請回收