

## 以客戶為中心的分析

善用龐大資訊，建立獲利的客戶關係



---

### 產品特色

- 提供更細緻的客戶區隔功能，充分發掘新商機
  - 提供個人化服務，客戶只需註冊，便可享受專屬的理賠及其他保險服務
  - 強化基礎架構，有助擴充多種不同服務管道
  - 針對帶來最大利潤且最重要的客戶量身訂製產品
  - 找出頻臨流失的客戶，採取適當挽留行動
- 

保險業現有資訊架構經常阻礙創新。隨著通訊與網路連線方式日益多元，客戶可以透過多種不同管道進入保險公司，與多個業務部門互動。因此，常見客戶資訊散落在不同資料庫，難以突破管道與業務單位藩籬，整合存取。長期以來的資訊孤島現象，使企業無法全盤掌握客戶需求，於是，維持客戶服務品質，變成一項困難又昂貴的任務。最終結果往往是企業為整合資訊而焦頭爛額，但客戶卻不斷流失，寶貴資源亦白白浪費。

消費者的期待牽引企業競爭，進而帶動產業整合，這樣的市場運作型態持續驅使保險公司改善經營架構，走向以客戶為中心的營運模式。保險公司若能充分發揮客戶資訊價值，從中洞悉市場發展趨勢，便能更有效改善客戶服務及提升留客率。此外，產品開發和宣傳策劃也能更加切中客戶需求，大幅提高行銷投資報酬率及品牌知名度。透過功能強大的分析工具掌握客戶的行為、偏好和傾向，有助保險公司加速成長並提高競爭力。

## IBM 軟體

## 解決方案簡介

保險公司如欲提高行銷效率及留客率，應思考下列五個關鍵問題：

- 如何建立並維護單一客戶檢視？
- 如何針對現有客戶群有效行銷，提供符合客戶需求的產品和服務？
- 如何提升客戶區隔效率，增加行銷方案的成效？
- 如何加強宣傳效果，提昇廣告成交率？
- 如何主動挽留客戶，在客戶流失前及時發現並採取適當挽留行動？

「在過去，我們公司強調客戶開發。但現在，為了維持市場佔有率，我們愈來愈重視留客率。有鑑於此，我們需要將營運模式從保單導向調整為客戶導向。」

—Noel Garry, 愛爾蘭人壽業務經理

### 單一客戶檢視

身處在資訊豐富、變動不居的現代社會中，客戶需要創新的產品與服務，滿足現實生活所需。市場領導者為因應客戶需求，莫不採用基本解決方案，整理並最佳化其最重要的資產，資訊。

最佳化客戶資訊有助決策解決方案的開發，以便在正確時間提供正確資訊給正確人員。此外，亦有助提升企業的銷售、行銷、服務和法規遵循能力。凡此種種，均可讓客戶享受更好的服務經驗，從而降低客戶流失率。企業可從重要客戶開始建立資訊檔案，提供分析、營運和支援部門使用，使客戶資訊得到充分利用，進而帶動業績成長。

IBM Information Management and Analytics 軟體可進行單一客戶檢視，發揮多重策略功效，例如：

- **以客戶為中心**：改善客戶服務，瞭解客戶需求
- **獲利成長**：提高營收和市場佔有率
- **通路管理**：改善保險代理人和經紀人管理，瞭解其需求

IBM Information Management 軟體產品可協助用戶端整合及管理客戶資訊，將不同業務系統(保單、理賠、客戶關係管理)下的客戶資訊，整合至單一視野並且隨時更新。此一管理中心可確保資料與內容維持最新狀態，時間再久都不影響其可靠度。單一客戶檢視能整合不同部門的客戶資訊，顯著提升客服中心與理賠部門的服務效率，不但有助降低錯誤率與錯誤成本，亦可縮短判斷時間，爭取向上銷售及交叉銷售的機會。

單一客戶檢視可從成效迅速的簡單模式開始建立，而後再發展整合結構，逐步納入不同系統，

### 最後隨市場進入成熟階段，增添預測分析功能。

IBM Business Analytics 軟體產品提供一系列解決方案，分析功能強大，足以改變現有競爭態勢。部署 IBM 解決方案有助增加營收並減少風險。企業可建立個人化服務方案，充分滿足客戶個人的生活需求與偏好；此外亦可加強代理人 and 企業主的個人背景資訊分析，掌握獨一無二的產品商機；最後更可協助開發自助式通路，擴展至利基市場和地區。

吸引現有客戶群購買更多產品和服務，一直是行銷部門努力的目標。預測分析法顛覆傳統作法，協助保險公司精準確認潛在銷售目標，交叉銷售更多產品和服務。這套先進的分析法能從分散各處的資料，歸納出隱藏資訊，釐清其間關係，讓您可以針對不同客戶的獨特需求，提出最佳建議。

IBM Business Analytics 採用 IBM SPSS 和 IBM Cognos® 軟體，可支援保險業解決方案，結合個人背景資訊等敘述性客戶資訊，與客戶行為、態度和互動資訊，建立周延的客戶視野。此一客戶視野可協助您與客戶建立獨一無二的關係，讓競爭對手無從複製。

保險公司可以運用客戶資訊記錄和過往行銷活動記錄，建立預測模型，準確找出最可能購買產品或服務的客戶。另一額外好處是能夠即時建立預測模型，絕不錯失任何行銷良機。

一旦根據見解採取行動，這些見解就很容易影響作業程序和

## IBM 軟體

### 解決方案簡介

系統的運作。企業可以監控預測與實際結果，並根據最新實證調整模型，進而建立自動化程序，發揮最高效率。IBM 協助您以最合理且最適當的方式服務客戶，可提供利潤並維持營收成長。

### 案例分析

#### 中國某大保險公司

該公司原有資訊系統難以提供業務單位即時準確的客戶資訊，為維持市場領導地位，該公司積極尋求更新解決方案。客服中心、網路及櫃檯代理人無法提供跨通路一致的支援。重複的資料拖慢理賠及新客戶加保的文書作業速度。

該公司實行一套全方位的主資料管理基礎架構，提供整個企業單一客戶檢視。開放式的服務導向架構 (SOA) 可讓入口網站、客服中心、櫃檯服務和後端辦公應用軟體，呈現統一的客戶資訊。重複客戶資料處理等進階功能，有效改善客戶資料品質。

如今，該公司的前線工作人員可以迅速作出有效決策，立即提供客戶所需資訊，無需存取多個系統，就能全盤瞭解客戶狀況，有助節省時間，簡化程序，以及加強承保、再保險和理賠的風險管理。

### 案例分析

#### 愛爾蘭人壽

愛爾蘭人壽是由愛爾蘭兩大領導企業合併而成，一為該國最大人壽保險公司，一為該國知名消費金融暨房屋貸款銀行。合併後的客戶資訊儲存在許多不同系統，包括保單管理、業務行銷、客戶帳戶及房貸系統，結果導致公司員工難以全盤瞭解客戶與公司的往來情況。

為此，愛爾蘭人壽部署一套主資料管理解決方案，此方案可即時整合資訊，提供各部門統一、完整且準確的客戶記錄。如今，只要客戶更新資訊，所有部門系統都會隨之自動更新資訊。客戶亦可登入該公司網站，查詢其名下所有財產，包括年金保單、銀行和信用卡帳戶，所有動作僅需一個 PIN 碼。該公司主管認為，這不但有助提高客戶滿意度，還可增加自助服務的使用率，進而降低公司營運成本。

客服人員也能取得完整的客戶檔案，包括與公司往來記錄。因此，客服人員可以快速察覺交叉銷售機會，追蹤近期的行銷電話，或查詢客戶過去與銀行行員的接觸情況。

## 進一步資訊

如需進一步瞭解 IBM 的保險業資訊與分析解決方案，請聯絡 IBM 業務代表或造訪

[ibm.com/software/data/information-agenda](http://ibm.com/software/data/information-agenda)。

此外，IBM 租賃事業部的租賃解決方案可協助您有效管理現金、避免技術作廢、改善總擁有成本及報酬率。我們的全球資產回復服務 (Global Asset Recovery Services) 可透過新的節能解決方案，協助您解決環保問題。如需 IBM 租賃事業部的相關資訊，請造訪：[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM 公司軟體事業處  
：  
台北市松仁路 7 號  
3 樓

台灣印製  
2010 年 4 月  
版權所有

IBM、IBM 標誌、ibm.com 及 Cognos 是國際商業機器股份有限公司在美國及/或其他國家的商標或註冊商標。若上述及其他 IBM 商標在本文首次出現時，帶有適當符號 (® 或 ™)，表示於本文付梓時，這些符號為國際商業機器股份有限公司 (IBM) 所有的美國註冊或普通法商標。這類商標可能已在其他國家註冊或屬於普通法商標。您也可透過以下網站，擷取現有 IBM 商標清單：

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

其他公司、產品或服務名稱可能是其所屬公司的商標或服務標誌。

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。



請回收

---