

## IBM 智慧保險解決方案

加速企業內部轉型 強化外部競爭力

IBM



後金融海嘯時代，股市信貸市場自谷底回溫，現在正是企業內部轉型的絕佳時機。根據瑞士再保險公司 (Swiss Re) 研究，66%調查國家當中，保險業成長速度高過 GDP 成長，顯示產業體質強健。保險產業競爭白熱化，微利時代中，企業必須多角經營以求生存。IBM 2010 CEO 調查，近六成保險產業 CEO 認為，他們所在的企業組織過於複雜，79%受訪 CEO 更預估，未來五年內企業組織將維持在高度複雜的狀態；然而，卻只有6%受訪 CEO 表示，他們對此已經做好準備。

最近 IBM 選出來自30國、共200家產險壽險龍頭業者，分析他們過去十年來如何克服價格波動、物價上漲、多元通路、產品變革等等挑戰，創造出純保費年增率 (Net Premium Written Compound Annual Growth Rate) 遠高於同業平均的佳績。入選的壽險業者，1999至2008年總資產報酬率 (ROA) 平均達1.9%，比業界平均高出一個百分點；入選的產險業者，同期間的綜合賠付率 (combined ratio) 僅93.8，業界平均則是100.1。

研究發現，無論壽險或產險業者，都具備三項關鍵能力：資訊、科技、創新--應用最新工具分析顧客，內部流程最佳化，發展全新商務模式，翻新價值主張。

IBM 累積與世界各地上百家保險公司合作的成功經驗，推出 IBM 智慧保險解決方案，讓企業實踐 IT 靈活性，以滿足系統整合需求，加速產品創新，完成商業模式變革，作業效能最佳化。

IBM

## 加速企業內部轉型 強化外部競爭力

IBM 智慧保險方案的核心策略，就是透過資訊科技為企業注入活水，活絡產能，提振動能，完善應用商業智慧分析、整合行銷管理、企業績效規劃以及風險管理，協助保險業者突破傳統產業疆界，在瞬息萬變的市場中，開創新局。

IBM 智慧保險解決方案，針對保險業產業量身定做，為企業建構高效穩健、延展性高的IT系統，靈活有彈性的軟體框架，裡裡外外得心應手。透過核心架構平台，讓行銷、核保、帳務、理賠、客戶管理流程一氣呵成，更安全也更順暢。企業將能夠即時掌握客戶需求，把握市場先機，提升通路服務效率，達成最佳銷售。

隨著產業環境日新月異，IBM 解決方案能夠協助企業將原有系統更新升級，靈活應對市場和法規變化，推出最具競爭優勢的產品，同時降低成本、簡化流程。第三方整合、使用者開發都將輕而易舉。並透過流程監督以及強大的系統防護，減少人為干預帶來的風險，資訊安全滴水不漏，詐騙疑點無所遁形。

IBM 智慧保險解決方案，將針對台灣保險市場趨勢之預估，評析保險產業七大挑戰，提出五大任務以及 IBM 智慧保險相應策略，提供台灣保險業者絕處逢生的最佳解決方案。

### 台灣保險市場趨勢

受全球金融風暴衝擊，2008年台灣壽險市場鉅額虧損1,267億元，淨值為負的壽險公司，由4家增加為9家；2009年部分壽險公司因資本適足率未達保險法的法定標準，陸續被接管，某些外資壽險業，在母公司財務壓力及利差損問題下，也不得不轉賣退出台灣市場。然而瑞士再保險公司 (Swiss Re) 2010年最新研究報告指出，台灣的保險滲透率仍高居世界第一，2009年台灣地區每人年均保費約達\$7,000美元，佔國內生產毛額 (GDP) 16%以上，幾乎是所有工業化國家平均值的兩倍。

隨著金融風暴陰霾逐漸遠去，瑞士再保險公司的報告也預測，亞洲新興工業化國家包括台灣在內，壽險業者由於減損支出 (impairment charges) 減少，投資收益增高，未來獲利前景看好。另外，股市回溫將刺激投資型 (investment-linked) 以及躉繳型 (single-premium) 產品需求，部分經濟復甦迅速的國家，壽險保費回復力道強勁。產險方面，受惠於2009年底貿易復甦，且基礎建設大增、內需擴大，投資效益顯著，產險保費亦將穩定成長。

台灣保險產業競爭激烈，低利率生態使得產業發展更加艱難。此外，商品交叉銷售及多元行銷管道的建置成本昂貴，資金佈置無法自由延伸，尤其法規限制未見鬆綁，業者難以運籌帷幄。中華信評最新研究報告指出，台灣壽險業者與產險業者在資產水準方面呈現「壽險弱、產險優」的態勢，但是在相對穩定的經濟情勢之下，台灣壽險業者資本部位出現明顯惡化現象的機會並不高。產險方面，在台灣經濟逐步甦醒以及政府振興方案帶動下，業務有所增長，多數業者將可因其穩健的資產負債結構與再保障安排而受益，但是激烈的價格競爭可能會削弱進一步獲利能力。

報告指出，唯有具備強健之市場地位與良好之核保紀律，才能繼續維持令人滿意的核保績效表現。無論未來是否將仿效日本加強對保險業的監理，或者隨 ECFA 開放，脫胎換骨進入大陸市場，台灣保險業者的整體體質改善，乃勢在必行。

### 產業挑戰

#### 挑戰一：難以快速開發及整合系統

速度，是因應市場變化，推出新產品搶佔先機的關鍵。產品開發人員必須要能兼顧時效及品質，掌握產品規則管理，快速更新流程制訂 KPI，不需苦等 IT 人員撰寫程式碼，就可進行產品測試與上線，迅速與系統整合。產品人員能夠獨立作業的同時，IT 人員才能專注提升系統效能，相輔相成，為企業創造更多價值。

#### 挑戰二：流程缺乏彈性

按部就班層層簽核的線性流程，已經無法滿足前線後台人員同時作業、效能滿檔的需求。無論是行銷、核保、理賠或是內部管理人員，都要能夠即時取得最新資訊，各取所需，制訂彈性流程，才能在不同通路都提供同樣最符合客戶需求的服務，並且洞見未來、未雨綢繆。企業內部也必須將核心流程精簡瘦身，活化獲利體質，才能與員工共創雙贏。

#### 挑戰三：缺乏深入且關鍵的資訊

許多保險公司都有同樣的問題：客戶資料、保單、理賠申請分散在不同系統，要想瞭解客戶，只能拼拼湊湊，遑論分析客戶需求，進行正確行銷。對保險公司來說，客戶不應該只是一連串的檔案，而是立體共享的訊息資產。除了客戶，最新產品訊息、風險評估資料也必須集中管理，開放給企業內部所有使用者瀏覽取用，讓前端、後台人員，以至管理階層，都能迅速制訂對策，克服挑戰出奇制勝。

#### 挑戰四：過多人工作業

人多手雜經常造成訊息傳遞錯誤，拖垮效率徒增成本。如果可以化解繁文縟節，在資安受到保障的前提下充分授權，讓工作流程最佳化，穩定之中保有彈性，產能效率便能雙雙提升。當新契約發單更快、付款流程更迅速、客服人員可以更快處理契約變更，那麼節省下來的人力與資源，也可以用來提供更多更好的服務，領先同業。

#### 挑戰五：產品及商業模式亟需創新

資訊科技時代，客戶購買保險之前都要上網做足功課，貨比三家。企業網站不再只是形象平台，更是行銷客服平台。企業還需掌理各種資訊管道，譬如論壇、手機，才能掌握商機深耕市場。資訊爆炸帶來挑戰，也帶來契機，商業模式必須與 IT 效能完美結合，集中火力鎖定對的客戶，才能在對的通路推出對的產品，實踐藍海策略，完成價值創新。

#### 挑戰六：與第三方系統整合困難重重

為了在多元通路提供多元服務，系統整合是一大挑戰。流暢的訊息交換，有助於企業間建立互信合作關係，讓多方參與的保單規劃、理賠過程，更透明更便利。如何建設開放安全的資訊平台，連結企業內外的溝通，讓訊息交換快速有效，促進商業流程進化升級，是企業邁向卓越的成功之鑰。

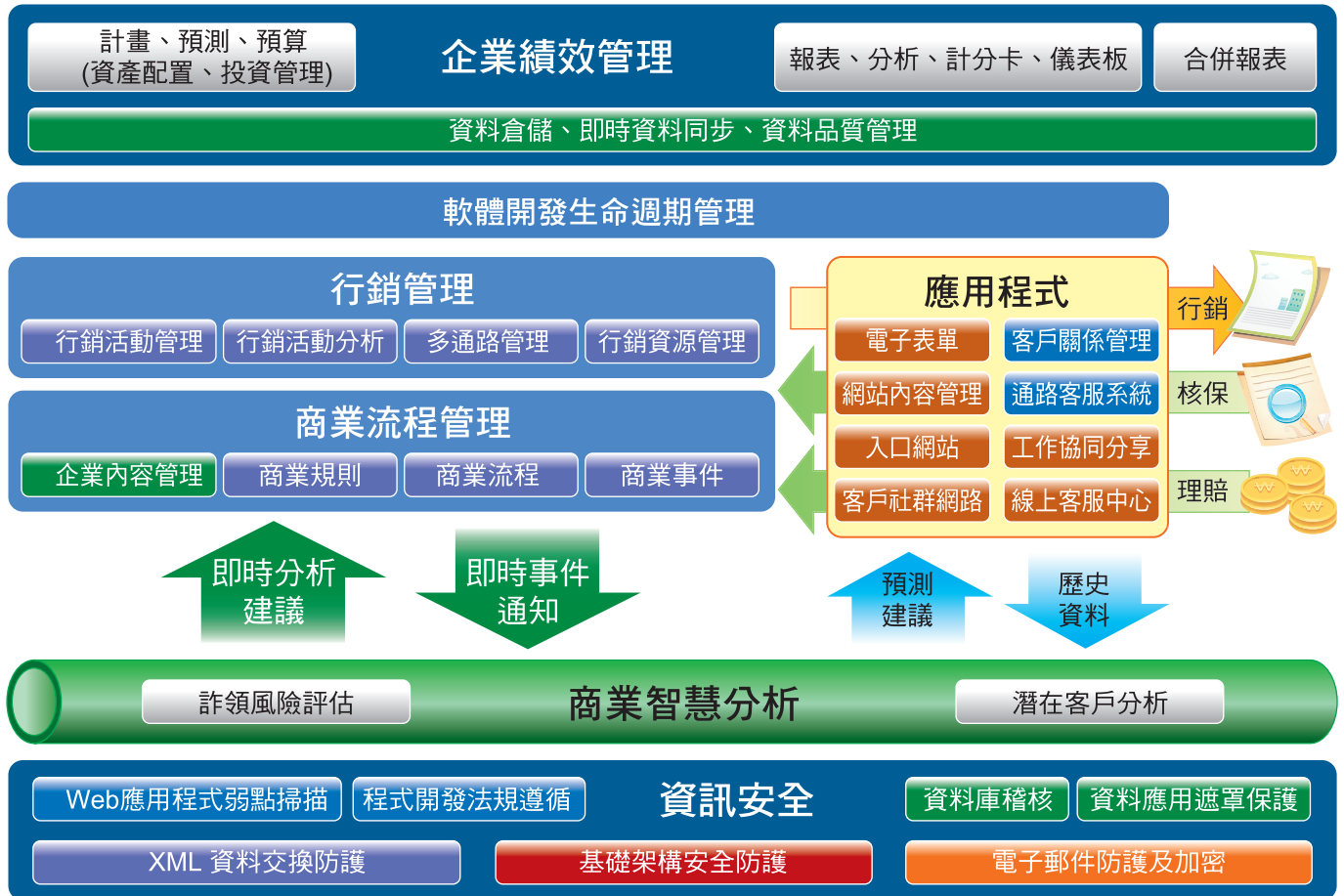
#### 挑戰七：沒有完備的流程監控及資安防護機制

保險詐騙層出不窮且走向集團化，保險公司即使配備頂級系統，擁有完美商業流程，若是缺乏完善的監控機制，難免百密一疏，而一旦出現資安漏洞，企業就會受到重創。IT 架構的安全強度必須維持穩定高檔，防止資料的異常存取或機密外洩，內部流程也必須受到即時監控，防堵惡意攻擊或內部滲透，完成防護舉證，符合法令規章達成企業自行舉證責任。



IBM 智慧保險解決方案 - 五大關鍵任務幫助企業應對七大挑戰

# IBM 智慧保險解決方案



針對保險產業的七大挑戰，IBM 提出以下五大任務，幫助企業因應挑戰成功轉型：

### 任務一：全面績效管理

保險市場競爭激烈，法令規章、市場動態可能一夕丕變，經營者必須隨時掌握資訊，即時做出正確決策。在台灣，過去幾年來台幣利率處於相對低檔，造成保險業的利差損，使得保險業者背負龐大的獲利壓力，未來還要因應IFRS接軌，增提更多責任準備金，讓企業績效管理更加困難。面對複雜多變的產業前景，企業的應對方案異中有同，不外乎要深化經營洞見 (deep executive insight)，風險管理 (risk management)，以及效能提升 (increased operational efficiency)；透過 IBM 解決方案，企業可以達成全面績效管理。

企業資料庫中，所有產品規劃，包括核保、理賠過程，都將能一目了然；不論是呈現個人績效，檢討區域表現，或者與國內外分公司比較業績，經營者都能看得深、看得遠，深化洞見。企業將能藉由已知防範未知，進行風險管理--承保風險 (underwriting risk)、商品組合風險 (portfolio Risk)、操作風險 (operational risk)、及市場風險 (market risk)。進行智慧投資為企業獲利的同時，兼顧對保戶的承諾，創造可預期的永續利潤。IBM 解決方案還能協助企業將資訊管理一以貫之，訊息化零為整，提供全面性整合為一的分析，加速理賠流程，為客戶提供高品質服務，從而降低成本，保障獲利。

### 任務二：優化客戶關係

企業的成功不只是建立在短期銷售上，主要關鍵在於公司與客戶長期建立的互信關係。一旦企業能夠“穿上客戶的鞋”，公平對待取得信任，就可以從客戶關係中得到長久穩定的豐盈回饋。以保險公司來說，除了透過及時有效的理賠，在現有客戶群中建立信任與口碑，也必須推出深具競爭優勢的產品，吸引新客群。不論是處理理賠或進行行銷，重點都是在對的時點，將對的方案以對的價格提供給對的客戶。優化客戶關係，意味著建立親密的客戶關係，掌握客戶動向，瞭解客戶的需求變化，在互信的基礎上，規劃合適的產品進行銷售，而在達成重複銷售的同時，也加深了客戶的向心力。

IBM 深知以客為尊是優化客戶關係的基礎。企業必須透過各種商業智慧、資訊治理、商業規則/流程管理以及行銷管理平台，盡可能瞭解每個客戶的行為、態度及其表達的需求，並洞悉客戶的難處。如果能夠取得每個客戶及客層的相關知識，企業就能利用這些知識，開發更客戶導向的產品及支援，提高銷售與服務，增加收益降低成本。

### 任務三：有效防堵詐騙

保險詐騙走向專業化集團化，業者平均一年因此損失130億餘元，然而在積極防堵詐騙案件的同時，也須兼顧理賠流程效率，才能達成客戶服務承諾。理賠案件不能單以金額大小作為優先順序之依據，必須依據客戶資料及歷史事件，即時評定風險等級，選定風險高者深入調查，提高詐領發現率，同時維護客戶服務品質。

透過 IBM 商業規則管理系統以及商業智慧分析核心引擎，保險公司能夠降低核保及理賠漏洞成本，改善程序提高效率，留住客源的同時也擴展客層。藉由建置可靈活回應的系統，透過即時模擬，保障最低風險最高成效，嘉惠業務及技術人員。另外，IBM 能夠為企業量身打造產品及服務，集中管理規則，提高效率，讓核保、理賠、帳務等核心程序最佳化，並加強企業法規遵循。



### 任務四：完全機密保護

個資外洩不但易構成詐騙漏洞，造成客戶流失，企業還可能因此捲入法律訴訟或遭受行政處罰，對企業公眾形象來說將是重大打擊，不可掉以輕心。除了打造滴水不漏的資安防護網，企業內部機密資料的存取異動，也必須嚴密控管，以免人為疏失帶來星火燎原的嚴重後果。

當今企業面臨的資安挑戰，包括安全治理、風險管理，人員及身份管理、資料及資訊保護，應用程式及流程控管，以及資訊基礎架構防護。IBM 能夠協助企業制訂基礎架構安全防護機制，進行電子郵件防護及加密，建立 XML 資料交換防護，部署獨立的資料庫稽核機制，並確實執行 Web 應用程式弱點掃描，同時確保第三方廠商不會成為資料外洩的漏網之魚。

### 任務五：挽留珍貴客戶

保險產業的客戶流失率可以高達30%，因此企業必須要盡力鞏固獲利率最高的客群，降低流失率；同時，對於較為次要、較不需費心經營的客戶群，則需降低服務成本。面對現有以及潛在的客戶，保險公司要能推出正確的產品組合，服膺客戶個人需求。另一方面，理賠管理在保險產業的商業流程中扮演關鍵角色，必須偵測並防堵可能的詐騙，透過有技巧地使用分析工具，就能正確判斷未來業務績效，如轉換向上銷售或交叉銷售機率，提高客戶忠誠度以及客戶終身價值 (LTV)。



## IBM 智慧保險解決方案—產品簡介

IBM 智慧保險解決方案協助企業落實績效管理，進行即時商業流程管理，並且建構穩定強大的資訊安全防護系統，讓前端、內控、後台作業即時呼應一次到位，提高行銷、核保、理賠人員績效，防堵詐領，提升內部管理效率，並讓 IT 人員可以專心投入維護系統穩定性，完成防護舉證等附加價值更大的資安任務。

IBM 智慧保險解決方案由以下產品完美整合，讓企業執行五大任務時，如虎添翼。

### WebSphere®

商業事件系統 (Event-Based Business)，讓商業事件即時與歷史記錄連結，得到評估，使用者則透過商業流程管理 (BPM) 中央管理平台，依其不同需求，參照商業規則，制定最佳商業流程，讓偵測 (Detect)、監督 (Monitor)、規劃 (Orchestrate)、決策 (Decide) 四個環節一氣呵成，形成良性循環，企業全體皆能掌握洞燭先機，各取所需合作無間。

### IBM WebSphere Business Event

IBM WebSphere Business Events 7.0 分析事件規則，協助企業偵測、評估，並回應商業事件的影響，藉此強化商業洞見，深化對於商業環境的洞察。使用者不需透過 IT 人員進行開發或撰寫程式碼，就能實踐商業流程，具體減少整體擁有成本 (total cost of ownership, TCO)，提高企業動能，提供客戶及廠商更快更好的回應，同時強化商業流程管理 (BPM) 以及服務導向架構 (SOA)。

### WebSphere ILOG JRules

世界各地的大型產險、災害險、醫療險及壽險公司，均可透過 IBM® ILOG® 的商業規則管理系統 (Business Rule Management System, BRMS)，來降低核保及理賠漏洞成本，改善程序從而提高效率，並留住舊客戶、拓展新客源。IBM ILOG BRMS 跨越基本自動化功能，進一步協助保險業者整合所有核心程序及業務單位，就核保、保單管理、理賠程序、帳單等各方向，做出最明智的決策。IBM ILOG 軟體針對保險作業，以尖端技術建置最頂尖的應用程式，讓業者得以為個別保戶量身組合醫療險及壽險產品，並加強防詐領、電子理賠、線上報價等功能。在縮短開發時間、降低風險、提高投資報酬率 (ROI) 三方面，IBM ILOG 解決方案更是績效卓著。

### Lombardi

IBM Lombardi 讓企業在改善商業流程效率，提升核心系統效能的同時，無須擔心與原有系統的整合。BPM 不只針對突發的特定商業事件提供解決方案，更是一個集結資源的平台，為企業帶來以下好處：實現跨越企業框架的合作，將流程自動化，減少80%手動介入，獲悉商業流程的即時發展，並予以控管，延伸核心系統的價值與生命，確保流程能夠依循法規確實執行，短時間內回應組織或管理變動。

### WebSphere Data Power XML 資料交換防護

可執行各種 XML 加密、解密、數位簽章。支援過濾 XML 及 SOAP 資料流量，可防止惡意使用者及型態異常資料破壞企業的應用程式伺服器或營運。

### Coremetrics 客戶網站行為分析

透過 Coremetrics 的網路分析工具，可即時瞭解客戶在網站上的各種行為，讓網路行銷人員能更瞭解客戶，以提供更貼近客戶需求的網站。

### Unica 整合行銷管理

整合多通路行銷、行銷資源管理、行銷活動管理、活動執行乃至於分析行銷活動績效的自動化平台，幫助企業維繫並創造更佳的客戶關係。

## Information Management

預測分析工具可提高理賠程序的正確性和效率，及時偵測可疑詐騙，加速處理流程。這個決策管理應用程式，可將現有理賠管理後台系統以及商業程序予以整合，鎖定低風險客群，藉以縮短結案時間，提高客戶滿意度，提高留客率，降低向上銷售與交叉銷售成本，讓企業決策流程最佳化，達成績效目標。



### Cognos BI/TM1 商業智慧分析

透過報表、計分卡、客戶分析等資料，IBM Cognos 可以對業務代表績效進行管理，設定統一的業務目標，協助前線人員與經理人一同參與計畫流程，達成共識。企業的風險管理以及符合法規方面，IBM Cognos 可以管理不同的報表申報規格，進行企業內部統整甚至匯率換算。另外，理賠流程將能透明化，藉此企業提供更完善客戶服務，而透過自助申報平台的創設，企業可以降低成本，提高作業效率，讓商業規劃更從容更簡單。

### SPSS

SPSS 預測分析 (Data Mining) 能幫助企業由大量的資料中，迅速發掘出未知的規則及關聯，透過各種預測模型的建立，能幫助企業預期將要發生的變化讓企業可以事先規劃、制定因應策略。SPSS 資料採礦模組，可協助行銷人員針對不同客群，規劃最適的產品組合，進而提昇交叉/上行銷售成交率。對於風控人員，亦能透過分析預測，避免獲取高詐欺風險的客群。此外客戶流失機率模型的建立，能協助客戶關係管理人員預防高價值客戶流失、提高既有客戶貢獻度等等。預測分析不只帶給企業預知的能力，還有可以據此行動的決策力量。

### Information Management Guardium 資料庫稽核

資料庫稽核工具可以保護企業關鍵資料的安全，容易上手、功能強大，針對企業財務機密和 ERP 資訊，客戶、員工個人資料，以及智慧財產安全，做出完整防護。

### Information Management Optim Data Privacy 資料應用遮罩保護

可以保護資料隱密性，系統測試資料轉出時可進行遮罩，針對應用程式開發測試或報表分析等應用，做到資料安全的防護無漏洞。針對重要客戶資料，也可以提供遮罩保護，將個資外洩的資安疑慮降到最低。

### Enterprise Content Management

IBM® Enterprise Content Management (ECM) 解決方案廣受頂尖保險企業肯定，透過完全整合的內容管理平台，保險公司能夠將商業事件內容與應用程式及現有系統做連結，協助保險公司將核心流程自動化，去重複性，協助符合法規，支援新產品推出，改善通路效率以及客戶開發，同時讓原有系統效能最佳化，創造 IT 投資最大收益，透過內部作業轉型實踐企業價值。

## Rational

### Rational AppScan Web 應用程式弱點掃描

此一應用程式弱點掃描工具，可以檢測 Web 應用系統的安全性，找出系統的資安漏洞，並逐一提供詳盡的處理建議，降低保險業者維護資訊安全的成本。

### Rational Team Concert

開發軟體在團隊中的角色，就像在樂團裡演奏某種樂器一樣，兩者都需要技巧與協同作業的平衡。IBM Rational® Team Concert 是一種協同工作環境，可協助個人及團隊達到最佳效能，提供不可或缺的軟體版本控制、工作區管理及平行開發支援。此外，Rational Team Concert 可聯繫分散各地的開發團隊，以提高個人及團隊的工作效率、縮短開發週期，讓團隊快速提供優質軟體。

### Rational ClearQuest

大部分軟體與系統開發組織有幾項共通點：團隊工作可能橫跨各大城市、國家或洲，交付方式中的手動工作，耗時又容易出錯，有必要減少這類工作量，並簡化法規遵循與產生報告的過程。IBM Rational ClearQuest 變更管理軟體可協助您，更有效率管理軟體生命週期，讓您存取所需資訊，做出更明智的決策，並協助您更有效率地管理工作與排程，迅速回應客戶需求。Rational ClearQuest 自動化工作流程，可協助您控制與執行開發過程，從需求定義到生產都不例外，並協助改善團隊溝通、生產力與品質。

### Rational ClearCase

IBM Rational® ClearCase® 7.1 版軟體利用協同作業、自動化與彈性的實作，協助企業達成 IT 效率，更降低營運成本、減少風險，並縮短高品質解決方案的上市時間。這套全方位軟體配置管理產品，提供了強化的集中式部署模型，讓全球團隊協調作業時更輕鬆。





## Lotus®

### WebSphere Portal

IBM WebSphere Portal 能協助保險業企業快速建置可擴充的入口網站，例如：客戶自我服務入口、保險經紀人員入口、以及提供內部作業人員的保險業務協同入口等。透過簡化並加速各類使用者存取個人化資訊、應用程式、流程與人員資訊的過程，讓保險業務的進行更有效率；使各類使用者能透過不同的方式，更快獲得所需的回應，並提高其滿意程度；進而促使保險業務的進展更方便、快速，更容易在競爭激烈的產業中，獲得更多客戶的青睞與信任。

### Lotus Web Content Management

在網站上適時提供及時而準確的資訊，並且能夠讓客戶快速找到所需資訊，對於大部份的企業來說已經變成是一件重要的任務。IBM Lotus Web Content Management 可以讓網站及內容的建置、更新，變得更方便而且具有彈性；產品部門或是行銷部門要在各類入口網更新內容時，不必再倚賴 IT 團隊成員或網站系統管理者，讓資訊的傳輸、內容維持在準確且最新狀態，變得十分容易。保險業者可以透過 LWCM，快速地開發及部署針對客戶、保險經紀、以及員工入口中的不同內容。使相關部門人員能夠輕易建立及發佈內容，加快 Web 內容管理程序、減少 IT 和管理員瓶頸，並減輕 IT 人員的負擔。有效運用現有的 IT 投資和 Web 內容，降低成本。

### Lotus Forms

Lotus Forms 電子表單系統，常會用在保險業的理賠服務自動化、要保建議書、新保戶資料建立、客戶合約條款查詢/更新、客戶服務等作業中。Lotus Forms 電子表單是以包含資料、業務邏輯、及數位簽名的可傳輸 XML 格式檔案的形式而存在，可以協助保險業建立以表單為基礎的自動化業務流程；完整且正確地進行客戶資料收集工作，並且可直接與後端各項系統整合；並且提供作為交易流程中符合法規的可審核交易記錄；以建立一個標準化的企業資料收集整合方案。

### Lotus Protector for Mail Encryption 電子郵件加密

對外寄至 Internet 的電子郵件自動依據信件內容進行嚴密的 PGP 加密。根據您使用 Lotus Notes 與 Domino 軟體的方式進行最佳化，順暢傳送加密的電子郵件，讓企業終端使用者與管理員輕鬆使用。彈性的部署選項，可讓您安裝於網路閘道，配合政策進行加密。若需要直接控制加密，也可安裝於指定的客戶（例如法律顧問，會計師...）桌面。



### Lotus Protector for Mail Security 電子郵件安全防護

建立在 Proventia Network Mail Security System 上的防毒及反垃圾郵件機制，可在防毒或垃圾郵件傳送到 Lotus Notes 伺服器或在影響 Lotus Notes 軟體用戶之前就加以防堵。

### Lotus Quickr 工作協同分享

Lotus Quickr 透過各式內容及檔案分享功能，以及 Web 2.0 的操作方式，可以讓專案團隊、工作群組以及跨越多個地域、時區甚至組織界限的團隊進行更加有效的協同工作。保險業可以利用 Lotus Quickr 來消除或減少組織內重複工作和內容的不一致，讓員工或經紀人獲得及時、正確的資訊；幫助員工改善對其他員工、客戶以及經紀人的回應能力，做出更快更集思廣益的決策，集中有價值的資源用於解決業務問題，提高整體的工作效率。

### Lotus Sametime 線上客服中心

Lotus Sametime 可以讓已登入系統的使用者看到所有其他已登入之人員，並可以透過文本、或語音/視訊即時地與其他人員進行線上即時訊息交談。保險業可以利用 Lotus Sametime 來提供線上客服的功能，讓客戶在使用入口網遇到問題時，可以立即獲得線上客服人員的協助，或是得到快速的回應，更快地來完成其需要完成的工作。

## 加速企業內部轉型 強化外部競爭力

### Lotus Connections 客戶社群網路

Lotus Connections 是第一個專為企業打造的社群軟體。保險業可利用此平台以動態方式建立員工、經紀人及客戶彼此的聯繫；透過彼此互相推薦交流各種知識及資訊，增進資訊搜尋滿意度；透過快速搜尋，找到「合適的專家」，並且建立彼此信任關係，提升運作效率；針對客戶或經紀人的回饋意見與想法，促進組織的洞察力，造就創新的產品與服務，進而推動企業成長。

## Tivoli.

### Tivoli Identity and Access Assurance 身分存取與管理

提供有效率且法規遵循的存取，讓適當的人在適當的時間取得適當的資源。

### Tivoli Security Information Event Management 安全資訊與事件管理

提供安全資訊與事件管理監控平台，集中控管企業內部所有資訊安全事件。

### Tivoli Internet Security Systems & BigFix 網路入侵與端點安全

網路、伺服器與端點安全防護，可提供多層入侵防護與偵測，透過廣泛的監視、記錄與審核功能，協助您的網路、伺服器與端點，避免受到與日俱增的攻擊方法所害，同時徹底管理法規遵循問題。

### Tivoli Storage Manager 資料儲存及整合回復管理

可針對儲存體管理需要，提供單一的控制點及管理點，從而協助企業管理並控制「資訊浪潮」。這款具有高度可擴充性的進階產品可協助您提高 IT 作業效率，以及削減儲存管理的相關成本，並依據原則做自動化管理，提供各種資料保護、回復管理及監視功能。



## 客戶成功案例

### 中華壽險龍頭

一家大中華壽險龍頭業者為保持業界領先地位，決定將資訊系統改頭換面徹底更新。過去，受限於過時的資訊系統，這家公司的業務單位難以取得即時正確的客戶資料，各個通路包括電話客服中心、網路及櫃檯的業務人員，無法長期穩定地對重要客戶提供服務，系統內重複的資料也使得理賠處理以及新客戶歸檔作業牛步化。

這家公司決定中央資料管理平台，讓電話客服、網路、櫃檯、以及後台人員都可以在服務導向建構 (service-oriented architecture, SOA) 中，對客戶資料一目了然一無漏失。現在，前端業務人員可以即時制定最佳行銷決策，提供客戶最新資訊，要了解一個客戶，再也不需要登入多個系統拼拼湊湊，核保、再保、理賠的效率和品質，都大幅提昇。

### 美國 Selective 保險公司

美國 Selective 保險公司是名列 Fortune 1000 企業，A.M. Best 評比為 A+ (特優)，在美國22州擁有近千家經紀商的大型產險公司。面對瞬息萬變競爭激烈的保險市場，資深執行副總 Richard F. Connell 體認到「商業智慧是保有預測分析之核心競爭力的礎石」，Selective 透過 IBM Cognos，整合原本散布不同系統的核心資料，使得營運策略的執行更迅速確實，風險調控更加嚴謹。

訊息能夠即時分析處理，並且在中央平台資源共享，讓 Selective 的 Specialties 系列保單在2009年初，業績大幅成長40%。另外，IBM Cognos 的商業智慧，協助 Selective 的各地區經理人，透過長期資料交叉比對，找出績效表現不如理想的單位，綜合分析並提出營運改善計畫。譬如，某一分公司雖擁有一名績效特優的超級經紀人，整體績效仍舊不如預期，透過IBM商業智慧分析，發現問題出在車險，於是針對車險再保提出一個積極的營運改善計畫，自此這家分公司的業績，從綜合率 (combined ratio) 115%的400萬美元，成長到綜合率73.7%的1,140萬美元。

### 美國 Infinity Property and Casualty Corporation

美國 Infinity Property and Casualty Corporation (IPACC) 在導入 IBM SPSS 理賠決策管理解決方案之後，有效將理賠程序最佳化，透過模擬最佳可能結果，達成客戶滿意度及防堵保險詐欺的目標，不但縮短循環時間，降低成本也大幅改善客戶服務。

由於 IPACC 為車禍意外及索賠機率較高的駕駛人承保，企業獲利關鍵在於防堵保險詐騙，並加速收取代位求償款項的能力。透過 IBM SPSS 理賠決策管理，IPACC 的快速審查率提高了1,100%，理賠費用也從14%降到11%。過去搜尋並處理代位求償需時26天，現在需要10至15天，改善了理賠程序的速度和正確性，提高了客戶滿意度。

### 新光人壽

新光人壽在2008年十月初，通過了「能力成熟整合模式第三級評鑑 (Capability Maturity Model Integration, Maturity Level 3, CMMI Level 3)」認證，也是國內壽險業第一家取得評鑑的業者。在新光尚未導入 CMMI 之前，資訊中心將專案委外的比例大約有 70-80%左右，常會遇到時程延誤的問題，專案品質也難以掌控，而且專案文件也無法被妥善管理，造成相關經驗無法傳承。

工具延展性是新光人壽選擇使用 IBM Rational 最重要的因素。選擇的工具若是無法在 CMMI 領域裡寬廣地發揮，也無法被列入考慮的範圍。導入 CMMI 後，透過經驗不斷累積，

並與後續的執行結果比較，根據估計的數值差異，未來才能訂出精準的目標。新光人壽電子商務部導入 CMMI 後，截至2009年年底，專案時程差異可望改善40%，專案計畫改版次數改善50%，產品品質的控制要提升40%，專案大小的估算精準度要進步50%。

IBM Rational 是所有解決方案當中最齊備者，從專案評估、專案管理、需求分析、程式開發、測試，若再搭配 IBM Tivoli，就連軟體上線後的維運，都有對應的產品。IBM Rational ClearCase 與 BuildForge 是協助新光人壽有效管理，並快速達到 CMMI 建構及產品整合上要求的最佳解決方案。

### 英國保誠人壽

英國保誠人壽早在2004年就創下國內壽險業首例，結合 IBM DB2 Content Manager 內容管理解決方案與 IBM WebSphere MQ Workflow，建構新興數位行政作業流程系統。在整個作業流程中整合影像與內容管理，並增加自動化管理能力，提升作業的效率與精準度，不但降低營運成本，且能為客戶提供更立即、透明且精緻的服務。

同業一般在保單行政作業所建置的影像功能，主要目的是為因應法令對歸檔存參的要求與安全備援；即使部分同業也建立了流程系統，然而並未與影像系統連結，使文件管理與作業流程的銜接仍出現落差，導致客戶服務與營運效率未臻完善。反觀保誠人壽的企業流程作業從一開始即與影像結合，使檔案在系統中自始至終均以數位化呈現，並設定存取權限機制以保護資料安全，增加自動化管理能力，提升了作業的效率與準確度。

要完美的整合數位影像與工作流程，對資訊技術是一大挑戰。經英國保誠集團亞洲區總部審慎調查與仔細評估後，保誠人壽選擇採用 IBM WebSphere MQ Workflow 與 DB2 Content Manager 解決方案。李國華表示，英國保誠集團香港、新加坡、馬來西亞與越南等地的分公司，在建置企業流程等相關系統時均採用 IBM 解決方案，其所帶來的可觀效益，促使台灣保誠人壽也選擇 IBM。有上述四地順利建置的經驗前例在先，台灣以相同的軟體為基礎，建立了更優越的整合型數位系統。

## 國泰人壽

國泰人壽因應國泰金控的成立，為能有效整合各金控子公司的系統，著手進行資訊系統轉型。經過審慎評估，最後決定以 Java 程式語言，在三層式的架構上開發。為能滿足金控整合的需要，除了資訊平台的移轉外，並致力於企業資訊入口網站 (EIP, Enterprise Information Portal) 的推動。國泰金控利用 IBM Portal系統，設計並建立了一個安全、整合的員工工作平台，讓數十個辦公地點，超過3萬人的員工可以透過「單一登入」(single sign-on) 功能來存取各項應用系統，更快速地完成他們日常的工作任務，帶來工作時間上的節省，提高整個企業集團的工作效率。

國泰人壽在考量採用 IBM 完整解決方案時，整體價格優惠的因素，是其他廠牌組合而成的解決方案所無法比擬。由於國泰人壽的使用者眾多，倘若資料庫的計費方式是以同時連線的使用者數計算，必定高於 IBM DB2 資料庫以伺服器之中央處理器數計價的方式。很顯然地，整體價格上的優勢亦是 IBM 雀屏中選的原因之一。

在金控入口網站的建置上，分為兩大階段。第一階段預計於今年十二月底完成。主要的內容為經營情報管理系統的導入。第二階段則是將客戶及員工使用的企業入口網站轉換完成，時間點約在明年的六月。未來最終的目標是將國泰人壽所有的壽險核心系統移轉至開放式的平台，以關連式資料庫搭配應用伺服器系統 (Application Server) 形成三層式的架構運作，包括新契約、保全、保費及理賠等資料量較大的核心系統。至於先選擇團險及放款兩系統作為先導系統，也是因為導入之風險考量，目前團險已正式上線運作；而放款亦將於九月上線。整體而言，導入的狀況十分令人滿意及順利。同時，關係著國泰人壽兩萬八千名員工的人事休假系統，提供散佈全省的員工連線作休假變更、排假處理及加、值班之調整，亦已於 WebSphere 的應用系統伺服器平台上正式運作。

## ING 安泰人壽

ING 安泰人壽為強化其對客戶的承諾，並加強客戶的忠誠度，特別導入商業智慧方案；此一方案基本上是以 IBM 的 Visual-Warehouse 為主軸，搭配以 Windows NT 為平台之 DB2 資料庫、以 IBM Intelligent Miner 和 IBM WebSphere MQ 做為客戶關係行銷的工具。使用 IBM 的解決方案，讓 ING 安泰可以十足地展現其對客戶的最高誠意。

為確保企業客戶能透過個人電腦之 Windows NT 平台存取資料，ING 安泰必須要引進以訊息為主的中介軟體作為不同平台的資料傳遞。所以選擇 IBM WebSphere MQ 在 AS/400 平台與 Windows NT 平台的解決方案。WebSphere 的引進是 ING 安泰計劃將其所有的資料存取延伸至網際網路應用的利器，預計在明年將以 JAVA 的環境完成此項任務。以提供更多的資源給 ING 安泰的業務代表及客戶。而近期引用的 Notes，甚至可使內部網際網路應用系統 e-Agent 與 PDA 連線，提供經紀人員適當的分析和報表工具。使其更容易瞭解客戶的需求，並發展出策略性的行銷活動，讓安泰的業務代表更能提高產能，更容易和 ING 安泰一起打拼。



台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路7號3樓

市場行銷處：0800-016-888按1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© Copyright IBM Corporation 2010

台灣印製

2010年11月

版權所有