

IBM软件



**Lotus** software

# 从战略高度为保险公司提供一种有效的 社会化业务战略

*使用IBM Social Business Agenda方法*



## 从战略高度为保险公司规划一种有效的社会化业务解决方案

为了应对近期的经济低迷情况、下滑的利润幅度和日趋激烈的竞争，保险公司一直在致力于实现企业重组。为了生存，保险公司需要实现敏捷性来做出快速决策，使用正确的信息进行创新并降低风险，以及获得可以拓展业务机遇的人脉关系。此外，他们必须能够响应动态变化的市场，客户要求提供出色的服务——包括对信息的全天候访问，更低的费率，以及更好地控制其投保计划。有效的通信和协作，包括公司内部和外部，可以帮助确定结果，进而产生更好的业务成果。

## 确定成为社会型企业的战略

IBM Social Business Agenda™方法可以更好地将代理、理赔员、客户和其他利益相关方联系起来，向您展示如何开发特定于行业的路线图，将交互转变为一种战略性资产。通过在您的工作场所举行一系列高度交互的、定制的研讨会，您可以利用软件、服务和行业知识来打造自己的协作愿景和日程。发现如何解决当前环境中的组织筒仓、地域界限、功能分割和信息过载等问题。最终实现基于专业知识的组织，它可以利用组织内外的人员的知识、技能和经验，同时具备速度和敏捷性。

## Celina Insurance Group使用Social Business Agenda方法实现了接近25%的保费增长，以及大约40%的人员缩减。

## 更加智慧地工作，提高协作程度

保险公司内部的许多角色都要求与多个联系人进行交互。但是，相识的人员和可以找到信息的位置是有限的——并且这些交互的时间有时超过了它们本来所需的时间。最终导致更低的客户满意度、保险会员流失和收入减少。

Social Business Agenda方法最大化协作的业务价值，它侧重于特定于行业的工作角色及其交互模式。我们对您的组织中的每个角色进行了详细审查，确定如何将通信技术嵌入到流程中，从而改善协作和对信息的访问，帮助充当几乎所有角色的员工和部门实现更好的业务成果。

### 代理

代理需要访问基本的生产力工具，比如电子邮件、日程表、web会议和交易服务，但是，他们也需要访问行业专家来加快理赔过程。如果代理可以轻松地使用即时消息传递、状态感知，以及社交软件提供的个人资料、博客和wiki找到专家并快速获得他们需要的答案，那么他们就可以显著地缩短理赔处理时间，进而优化效率，降低成本并提高客户满意度。

### 理赔员

由于担任这一角色的员工是在现场工作的，他们需要能够随时随地访问工作。通过使用移动设备访问消息传递、协作和实时通信软件以及基于门户和云的协作工具，理赔员可以接受新的理赔，响应当前正在处理的理赔，联系客户并与业务合作伙伴沟通，不管他们是在办公室还是在路上。

### 高级管理人员

为了确保业务正常运行，高级管理人员需要了解整个企业的情况，并能够快速获得收入和成本数据、客户获取数和购买的产品等内容。通过使用即时消息传递和状态感知功能，他们可以轻松地找到并联系员工，从而快速获得所需的信息。带有仪表板功能的门户允许管理人员从一个界面查看关键绩效指标(KPI)和其他数据。他们可以获得需要的洞察来分析绩效，并相应地调整和管理策略。

## 客户

客户希望他们所交互的每个企业都能够提供便利性和自助服务功能。全天候地提供保险信息(通过网站、智能手机和其他移动设备)可以极大地增强客户忠诚度。

在客户社区,通过使用社交软件和web门户,客户可以自由地交换他们有关其保险政策和公司的信息和意见。通过这些意见、评分和其他反馈,这些社区为保险公司提供了有关如何保持和构建积极的客户关系、向上销售服务和产品、创建新产品的宝贵信息。

---

**“由于[IBM] Lotus®帮助我们将代理紧密集成到我们的流程和协作环境,他们的工作更轻松了——这就是一个重要的差异化竞争优势。”**

Robert Shoenfelt, 首席信息官, Celina Insurance Group

---

## 使用社交软件改善交互和访问

IBM Social Business Agenda方法对您的组织内部的每个角色进行审查,判断在什么地方可以最好地利用软件和其他技术,从而可以帮助您的保险公司将社交协作和业务分析技术嵌入到流程中。与业务流程相集成的Social Business工具可帮助您:

- 确保代理、理赔员和管理人员拥有访问专业知识所需的技术,并能够更高效地实时通信。
- 加快投资回报(ROI)并获得可衡量的业务结果。
- 提高整个组织的生产力,加快和改善对客户的响应,从而实现更高的客户满意度和保持率。
- 通过实时的通信渠道将代理与客户连接起来,使他们能够更轻松解决与理赔和投保范围有关的问题,并对风险进行评估。
- 为客户提供必要的信息和自助服务工具,使他们能够理解自己的投保范围、记录和查看理赔,以及寻找问题的答案。
- 使用社交软件,比如wiki和博客,将保险人员与客户反馈连接起来,帮助他们开发新的保险产品和服务。
- 建立web门户,开发具有单一视图的客户帐户,员工可以从一个界面访问理赔数据、人口统计数据和其他信息。



© 版权所有IBM Corporation 2011

Lotus Software

IBM Software Group One Rogers Street Cambridge, MA 02142  
U.S.A.

在中国印刷

2011年9月

保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com、Lotus和Social Business Agenda均是国际商业机器公司在全球范围许多管辖区内注册的商标。其他产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。有关IBM商标的最新列表，请访问[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)的“Copyright and trademark information”部分。

本出版物中对IBM产品或服务的引用，不代表它们可用于所有IBM运营的国家。

关于客户成功案例请访问：[ibm.com/software/success/cssdb.nsf](http://ibm.com/software/success/cssdb.nsf)

本文中包含的信息仅用于提供信息的目的。尽管在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它按“原样”提供，没有任何明示或暗示的担保。此外，本文包含的信息根据IBM当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中不包含的内容不打算，也不应该作为IBM(或其供应商或其许可证销售商)的担保或表示，或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

IBM客户应自行确保遵守法律要求。请有能力的法律顾问提供有关任何相关法律的鉴定和解释的建议是客户自己的责任，它们可能会影响客户的业务以及客户为遵守这些法律可能需要采取的任何行动。

本文出现的所有客户例子均为了说明这些客户如何使用IBM产品，以及他们可能已达到的效果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而变化。



请回收利用

---

## 开始使用IBM Social Business Agenda方法

只需要几个简单的步骤，您就可以开始将日常交互转变为企业的战略性资产。首先，访问您的协作评估工具，然后填写一份快速调查问卷。完成之后，将收到一份定制的报告，它可以帮助您：

- 了解当前使用的协作解决方案的有效性。
- 量化利用新的或未使用的协作工具以及实现协作战略的价值。
- 找出可以使您的企业成为同类最佳企业的协作解决方案。
- 预测采用协作战略和工具获得的投资回报(ROI)。
- 为实现跨边界协作解决方案开发一个战略路线图。

试用协作评估工具：

[ibm.com/collaborationassessment](http://ibm.com/collaborationassessment)

---

## 更多信息

要了解有关IBM如何帮助您的企业改善运营效率，更高效地连接人员和社区，通过协作激发创新以及改善响应能力，请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴，或者访问：

[ibm.com/software/lotus/](http://ibm.com/software/lotus/)