

## 保险

在保险行业，客户们正在寻求通过多种渠道来了解保险的险别和服务。保险代理人也期盼更快的周转时间和更优质的服务。在全球市场，供应商需要为某些独特的细分市场和客户群（很多客户都是第一次购买保险）提供量身定制的产品和服务。尽管保险公司一直被要求为客户提供更优质的服务，但是它们还是必须寻求一种能够降低成本的方法。

在当今这种情形下，保险公司要想取得成功，需要具备改革和精简商业模式及运作模式的能力。保险公司还应该能够收获、共享和重用它们所取得的最佳实践，以抢占商机。

然而，旧有系统的复杂性、大量的产品和法规需求使得这些目标实现起来似乎很困难。

### 自动化、优化和整合流程

在当今的全球金融环境下，保险公司迫切需要重组流程，实现流程共享和重用，而不是减少对技术解决方案的需求。BPM 能够帮助它们实现这一需求，具体如下：

- 通过建模与仿真、自动化任务和流水化人工流程来改进对保险理赔流程的管控和优化。

## 24 点：

保险企业的差距  
鉴于某些保险企业成功转型，  
CEO 们认为他们的企业也需要  
转型

消息来源：IBM 全球 CEO  
调查研究，2008 年

## 保险

- 跟踪每个理赔流程，确保遵守服务水平协议。
- 使用仪表板和警报装置提高可视化，减少处理时间。当理赔被纳入管理流程时，仪表板能够显示理赔状态。
- 使保险代理人和经纪人能够通过一种无缝的方式来获取报价，并给客户签发保险单。
- 通过建模和仿真、任务编排和系统整合来提高新业务流程的自动化功能。
- 提供统一水平的服务，不论使用何种渠道。
- 通过基于面向服务架构的动态流程自动化功能，提高对市场的响应速度，改进所提供的服务的一致性。
- 开发流程和系统，研发新产品，以便更加快速地满足特定客户需求，适应当地的市场状况。

一家大型全球人寿保险公司通过使用 BPM 构建可重用的服务组件，每年节省约 4 千万美元，成本减少了一半。

另外一家保险公司通过使用自动化的承保规则选择功能，实现了实时的报价系统。

BPM 解决方案使得报价金额增加了 65%。

### 自动化地管理决策

借助 IBM Business Rule Management System，保险公司能够自动化地制定贯彻核心流程和跨不同业务线的关键决策。

- 自动化商业保险的担保流程。实现 STP (straight through processing)，提高获得市场收益的速度，以及增加新的业务流。
- 使用理赔处理的商业规则来减少个案分配和规则的变化次数，以便立即开始储蓄。
- 改进欺诈行为的侦测功能，并减少调查理赔所需要的时间（从数周减少至一天）。

IBM 业务流程管理软件和服务通过发现、文档化、自动化、监控，以及不断地改进业务流程来帮助保险公司优化企业绩效，提高效率，降低成本。

## 保险

使用 IBM Insurance Industry Accelerators & Frameworks 来加快实现价值的速度。IBM Insurance Content Pack 提供了预构建的保险资产，以加速和改进以下领域的 BPM 解决方案：产品管理、签发保险单生命周期、理赔生命周期和客户管理。理赔状态解决方案作为解决方案实施的起始点。它基于行业标准，包括 Association for Cooperative Operations Research and Development (ACORD)、European Insurance standards (eEG7) 和 IBM Insurance Application Architecture (IAA)。IBM Insurance Content Pack 是 IBM Insurance Process Acceleration Framework 的核心产品，是 IBM 保险行业解决方案的常用架构。

IBM Insurance Process Acceleration Framework 能够帮助您构建一个行业特定的、可配置的软件平台，以便您能够以较低的成本和较小的风险更快地部署解决方案。此框架能够帮助您一次一个项目地迁移到一个更具有战略性且更灵活的技术架构中，以满足您的业务需求。

通过利用结构化方法来提高您的竞争力，即结合使用一流的保险软件资产、可重用的软件模式和 IBM 业务合作伙伴产品来改进保险营销、理赔管理、保险单管理、承保和客户服务。

## 保险

© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589 U.S.A.

在美国印刷  
2010年2月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 WebSphere 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些商标和其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标注了商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家/地区注册的商标或普通法规定的商标。及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家注册的商标或约定俗成的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取 IBM 商标的最新列表，请查看 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据现状提供，没有任何隐含或者明确的担保。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。本文档中所包含的任何信息并不打算也将不会对 IBM（或它的供应商、品牌授权商）的任何保证或陈述产生任何影响，或者对管理 IBM 软件使用的许可协议条款的修改产生任何影响。

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 运营的国家或地区。