

想像一下，如果.....



2010 年智慧的保险流程

通过业务规则简化保险流程，从而削减成本、加速运营，并对变革进行动态响应



想像一下，如果可以将通过率提升至 80% 以上，将新业务流程提升 50%；想像一下，如果可以更快地引进新产品，并在几天之内或实时改变规则，而无需花费几个月的时间，同时跨流程和渠道，通过最大限度的透明度和全面的审计跟踪记录，始终如一地执行承保、索赔或公司指导方针。

挑战

在当今市场，保险业必须面对各种持续的强烈变化。各种类型、各种规模的保险公司都必须应对不断变化的监管环境，快速新产品的引进，在一个竞争激烈的市场中增加市场份额，同时降低运营成本和风险。由于大多数保险公司使用各种硬编码或分散规则的旧系统，导致了冗长的实施周期，因此，要实现这一目标并非易事。保险公司内流程脱节，运营中实施纸张密集型操作，这些对于提高上市速度、降低成本、增加透明度和效率等目标十分不利。

智慧是...

智慧的保险流程超越了基本的自动化，添加了智能决策能力，以实现更大的灵活性，更高的速度和透明度。这一自动化不仅通过减少人工作业、瓶颈和错误降低了成本，而且还在正确的时间给正确的人员提供

了正确的答复。这些流程能让你实时或在几天内适应法规和市场变化，而无需花费几个月的时间。有了合适的智慧保险流程，运营风险和成本明显降低，客户、员工、代理商和经纪人更加满意，利用工具更好地管理信息和变化，从而可实现更高的收入。

这些流程可以帮助你取得最佳成效，如根据理赔员的技能组合分配索赔工作，在保险运营中使最佳实践自动化，从而获得更高的一致性和精准性，有效地增销和交叉销售，同时动态地指导在线代理商和客户，并构建灵活的风险和汇率级别，以支持更细致的客户划分策略。通过促进商业盈利帐本 and 成本节约，同时提高生产力并加速上市，可立即实现投资回报率 (ROI)。

通过 Business Rule Management System 构建智慧地保险流程

案例研究

Travelers 保险公司通过 BRMS 简化承保，实现更高盈利

想像一下，如果可以大幅提高小型企业商业保险的通过率，增加新的业务报价，明显提高上市速度，将是什么情况。想像一下，如果保险商、精算师和 IT 员工被授权可以进行更为密切的协作，并确保整个流程的透明度，又将是什么情况。

在建立基于业务规则管理系统的简化的保险系统之前，业务规则分散在各种各样的应用程序中，控制与维护十分困难。这给上市速度、业务发展和效率都产生不利的影

响。今天，一个完全自动化的以规则为基础的保险流程令 Travelers 显著地增加了新的业务流程。而且，集中维护业务规则，高级规则管理功能使得商业和 IT 用户能够方便地测试、

创建和维护规则。在整个流程中使用了 IBM WebSphere® ILOG Business Rule Management System (ILOG BRMS)，以实现功能的自动化，如资格确定、风险评估、定价和参考等。

支持 Travelers 承保系统的成功部署的基础包括：自动化的产品及承保定位和指导方针、将价格与风险相结合的成熟的定价模型、给代理商和客户带来方便和速度的高度直通式处理 (STP) 以及功能强大且灵活的 BRMS，BRMS 用于管理各种规则，这些规则监管着产品、承保和定价指导方针（2008 年，Celent 咨询公司，Travelers 的业务规则和承保自动化）。



业务规则管理系统大大简化了保险操作

财产及意外、健康和人寿保险公司都期待能通过 IBM Websphere ILOG Business Rule Management System (ILOG BRMS) 提升运营效率、优化流程、增加客户保留率和获取率。ILOG BRMS 可以高速一致准确地进行决策自动化，并通过核心流程并跨业务范围降低成本，分配赢利业绩，包括：

- 承保
- 评估
- 索赔处理
- 欺诈检测
- 记帐
- 佣金支付
- 养老金与资产管理

简化承保和评估流程

全球保险公司都在广泛使用 WebSphere ILOG BRMS 实现决策的自动化，并跨业务范围在承保流程中增加决策能力。使用 ILOG BRMS 进行承保避免了“以一概全”的决策，并挖掘出适合任何环境的最精确的政策和定价，使运营商可以在更低的风险下获取更多的客户。保险公司可以创造灵活的风险和汇率级别以支持更细致的客户划分策略并在这一流程中的多处获得承保决策。

一致性、更高质量的承保决定、更低的成本、更高的满意度和直通式处理的明显增加都属于 ILOG BRMS 所带来的价值。

提高索赔处理效率

索赔低效和诈骗是保险公司成本上升的主要原因，一个保险公司能否及时地处理索赔通常影响着顾客忠诚度和保留率。通过应用 ILOG BRMS，保险公司可以提高索赔的处理效率，跨越客户接触点提供水平一致的服务，实现显著的盈利。

ILOG BRMS 广泛应用于索赔流程及各业务范围，其功能有索赔划分、欺诈检测、案例指派、索赔判决、支付与清算以及在各州不同的立法环境中实现合规性。保险公司可以根据不同的标准进行索赔分配，这些标准包括理赔员的技能组合、合同义务和工作量平衡等。此外，ILOG BRMS 支持更细致的多属性多维度的风险划分和分析，这可以让保险公司将业内最佳的 BRMS 与分析相结合，综合地评定和识别可疑的索赔。可将最佳实践自动化，以处理和解决索赔，在必要时触发通知，减少培训和索赔泄漏成本，同时提高客户保留率。

案例研究

视觉服务计划简化索赔处理、评估和实验室分配

想像一下，如果每个月处理一百万个索赔且通过率达 80% 以上，生产率提高 30%，将是什么情况。想像一下，如果能对规则和作出的决策进行全面的审计跟踪记录，确保跨流程和渠道执行法规和公司指导方针的一致性。

现在，VSP 使用 WebSphere ILOG BRMS 将业务规则具体化，在面向服务的体系结构中跨流程使用规则。这样一来，VSP 可以一致、精准地确认和处理索赔、产品定价、按照各州不同的立法规定实施合规性监控，同时提高上市速度。

在使用 BRMS 之前，VSP 是硬编码规则。因此，执行规则要花数月时间，对上市速度、生产力和效率都产生不利影响。



简化佣金支付，提高销售效率

为了促进销售，商业管理人员需要激励分销商、合作人和雇员。这种激励很大一部分取决于良好的内部支持。销售网络的每个成员都有一份特定的委托协议，这份协议严重依赖于产品和服务组合，产品服务组合会因新订单而频繁发生变化。依靠手工系统和多种 IT 应用软件来计算佣金经常出现错误，而这些错误反过来又会让销售人员产生不满情绪。

IBM WebSphere ILOG BRMS 可以对计算佣金的流程进行建模并实现该流程的自动化。它配备了容易理解的业务规则语言，可让佣金规划经理直接改变规则以适应销售策略、启动新订单或实现分销商的业绩。无论佣金计划有多复杂，您都可以使用 ILOG BRMS 将其自动化。此外，将规则集中化用于单一库中的方案，保证了计划的连贯实施，而且提供了一种可以长期跟踪网络和代理商关系的方式。

综合管理部门和销售部门可以在新佣金计划实施之前使用 ILOG BRMS 对其影响进行模拟和评估。因此，他们可以根据可估测的事实并综合详细历史销售数据做出最后决定。佣金策略是管理外部销售网络的工具，销售代表可以通过一个易于使用的门户网站来模拟他们的佣金。

关于 IBM ILOG BRMS

通过从手工且相互孤立的流程转换至基于 BRMS 的智慧流程，保险机构正在跨流程、系统和渠道实现决策自动化并增加决策能力。ILOG BRMS 通过从应用代码中将业务逻辑具体化来消除决策的相互孤立性。这是构建、维护和执行决策服务 - 业务系统中的决策点 - 的最灵活的方式。

主要收益:

- 通过将决策逻辑具体化来简化和稳定流程
- 支持跨不同流程、应用程序和系统的决策复用
- 提供有效的手段管理大型的不不断演变的规则集
- 实现复杂多变的决策的自动化
- 跨流程、跨渠道集中维护和管理规则
- 赋予业务用户测试、构建和维护业务规则和执行“假设”场景的能力
- 对所提交的规则和决策进行全面的审计踪迹



后续步骤

申请客户演示

我们的交互演示可在网上进行或现场进行，您可以自行安排时间。我们乐意五个人或更多人组团到贵地进行演示。

申请参加研讨会

提供为期两天的免费研讨会，旨在帮助商业团队和 IT 团队协力解决项目问题，在投资 BRMS 之前，确保 BRMS 是企业所需的正确解决方案。

利用速赢试点从局部着手

想象一下，如果您能够在 9 周内部署可行的业务规则会是什么情况。通过速赢试点，您能够将业务管理应用到某个特定的应用程序中，从局部着手。这一实用的增值方法旨在快速实现投资回报率。

联系我们

我们将在 48 小时内回复您。

与在线人员交谈

这些专家均能够在 IBM ILOG BRMS 解决方案的识别与搜索方面为您提供帮助。您可以直接向其发送电子邮件或打电话。

1-800-FOR-ILOG

logcc@us.ibm.com

更多信息

有关 ILOG 解决方案用于保险业的更多信息，请联系当地 ILOG 销售代表，或者访问我们的保险业 Web 页面：ilog.com/industries/insurance。

关于 IBM ILOG Business Rule Management System

案例研究

三星人寿保险

想像一下，如果你可以跨渠道处理成千上万个索赔，快速识别诈骗和可疑的索赔，并降低诈骗和索赔处理成本，将是什么情况。

三星人寿保险公司的投保人超过一千万，是韩国领先的保险公司之一。它希望简化其索赔流程和诈骗检测流程，并实现这些流程的自动化。三星过去的防诈骗系统大部分是手动的。现在，一个基于 WebSphere ILOG BRMS 的新型诈骗检测系统可以将处理一万个索赔的检测时间从两周降到仅仅一天。该系统通过 800 个不同的因素来验证索赔，

包括保险欺诈历史，保险事故案例数量和保险合同数量等。此外，保险公司可以在一天内实施新的筛选规则，了解各种情况，从而更细致地检测欺诈。

“利用 BRMS，我们可以将一万个索赔的检测时间从两周缩短到一天，且现场工作人员现在可以实时应用新规则。对 ILOG BRMS 的功能了解越多，我对这一先进技术的印象就越深刻。”

Dongchul Park,

三星人寿保险索赔检测部高级经理



© Copyright IBM Corporation 2009
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

美国印刷
2009 年 9 月

All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、ibm.com、DB2、WebSphere、智慧地球及智慧地球图标为 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些商标和其他 IBM 商标用语在首次出现在该资料上时标记有商标符号 (® 或 ™)，则这些符号在该资料公布之时表示 IBM 所有的美国注册商标或普通法商标。此等商标也可其他国家注册或普通法商标。此类商标也可其他国家或地区的注册商标或普通法商标。IBM 商标的当前列表见本公司 Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 中的“Copyright and trademark information”。

其他的公司产品和服务名称可能为 IBM 其他公司的商标或服务标志。

此出版物中所提到的 IBM 产品或服务并不意味着 IBM 打算在所有国家或地区提供这些产品或服务。