

보건 / 의료

14

회원 등록 절차의 효율 향상을 실현한 HealthNow



HealthNow New York은 유수의 건강 관리 기업으로서, 1936년부터 시장을 개척하여 현지 기업과 개인을 대상으로 우수한 건강 관리 서비스를 제공해 왔습니다. 가입자가 약 68만명에 이르는 HealthNow는 질환 및 간병 관리, PBM(Pharmacy Benefit Management), 우수 의사 및 병원 인센티브 플랜 등 모든 종류의 건강 관리 서비스를 제공하고 있습니다.

도전 과제

규제 지형의 지속적 변화, 고객의 요구사항, 비용 압력은 규모와 형태에 관계 없이 모든 건강 보험 기업에 지속적인 영향을 미치고 있습니다. 갈수록 복잡해지는 상황에 대응하고, 효율 향상을 통해 경쟁력을 유지하기 위해 내부 절차의 능률화에 관심을 기울이는 보험업체들이 늘고 있습니다.

대부분의 건강 보험 회사와 마찬가지로, HealthNow 역시 구형 시스템이 많고, 단절적이고 수작업적인 프로세스를 운영하고 있었으며, 이러한 사정은 관련 법규 및 내외적 요구사항의 변화에 신속히 대응하는데 방해 요인이 되고 있었습니다. 따라서 이러한 시스템을 통합, 유지관리 및 정비하기 위해서는 많은 비용과 자원이 소요되었습니다. 더욱이 가입자 등록과 같은 핵심 절차를 관리하는 비즈니스 의사결정이 하드코딩 되어 있어 정책 변경 및 중요 과업을 적시에 비용 효율적인 방식으로 이행하기가 어려웠습니다. 등록 과정에는 수많은 종이 서류 작성이 요구되었고, 수작업 처리가 필요한 절차가 많아 실수와 지연을 초래하는 위험이 매우 높았습니다.



능률적이고 효율적인 가입자 등록 및 플랜 변경 절차의 구축은 HealthNow의 핵심적 목표였습니다. 나아가 HealthNow는 새로운 등록 시스템이 등록 과정에 대한 철저한 가시성(현황 정보)을 제공하고, 자사의 장단기 사업 및 IT 목표를 뒷받침할 수 있는 최고의 민첩성과 속도를 갖추기를 원했습니다.

솔루션

이러한 요구를 해결하기 위해 HealthNow는 민첩한 BPM 및 의사결정 관리 시스템 기반 가입자 등록 시스템을 SOA 형태로 구축했습니다. 그리고 IBM WebSphere Process Server와 IBM WebSphere ILOG JRules를 사용하여 자격 심사와 보장 범위 결정에서부터 미결 등록건 및 예외 사례 판별, 신규 가입자 신청 처리와 기존 가입자 상품 변경, 그리고 규정 준수와 과업 분배 및 통지문 발송 등에 이르는 등록 과정 전반에 발생하는 주요 비즈니스 의사결정을 자동화 및 최적화하고 모니터링을 수행했습니다.

이러한 목표를 달성하기 위해서는 결정분담서비스(Shared Decision Services)의 창출을 촉진하는 유연한 아키텍처의 구축이 핵심이었습니다. 이 아키텍처로 인해 HealthNow는 트랜잭션의 시작점과 관계 없이 등록 및 규정 지침을 모든 절차와 경로에 정확성과 일관성을 유지하면서 매우 빠르고 투명하게 적용하며 집행할 수 있게 되었습니다. 더욱이 이 보험업체는 현재 BPM, 의사결정 관리 시스템 및 비즈니스 인텔리전스 기술의 활용 범위를 향후 다른 절차로 더 확대할 수 있는 토대를 확보했습니다.



“혁신적인 제품과 서비스를 제공하면서 건강 관리 서비스의 이용 가능성과 품질, 비용을 개선하는 것이 우리 회사의 핵심 비전입니다. IBM과의 협력을 선택한 이유는 IBM의 기술 체계가 우리의 사업 및 IT 목표와 전사적 수준에서 부합했기 때문입니다. WebSphere Process Server와 WebSphere ILOG JRules는 구체적인 효과와 함께, 가입자 등록과 같이 핵심 절차 내에서 이뤄지는 비즈니스 의사결정을 자동화 및 최적화하고 모니터링할 수 있도록 해주었습니다.”

— John Walsh, HealthNow社
Chief Enterprise Architect

기대 효과

이 회사에서 WebSphere Process Server 및 WebSphere ILOG JRules를 기반으로 가입자 등록 시스템을 새롭게 구축한 이후 체험한 효과는 다음과 같습니다.

- 시장 상황 대응 속도 50% 이상 향상
- 몇 주 또는 몇 개월이 아닌 며칠 내에 시스템에 새로운 행동 방식 도입 가능
- 등록 소요 시간 및 관리 비용 절감
- 등록 절차의 진행 상황을 철저히 파악하여 투명성, 정확성 및 일관성 향상
- 현업 부서 및 IT 부서 간의 협력 증대
- 생산성 향상을 통한 의사결정 생성, 테스트, 배포에 투입되는 인원 수 및 인적 시간 최소화
- 적용된 모든 의사결정 및 의사결정 사항에 대한 감사 추적 확보

