

금융 - 보험

05

## VKB의 보험 계약 철회 프로세스 구축



VKB(Versicherungskammer Bayern)는 독일 뮌헨에 본사를 두고 있으며, 손해 보험, 건강 보험, 퇴직 보험, 생명 보험 등 다수의 사업 영역에서 다양한 보험 상품을 제공하고 있는 보험사입니다. 2010년을 기준으로 이 회사는 지역 저축 은행과 주택 대출 은행을 포함한 22,200개 지점과 약 5,000만 명의 고객을 보유하고 있습니다.

### 도전 과제

대부분의 다각화 기업과 마찬가지로, VKB 역시 다양한 사업부로 구성되어 있으며, 각 그룹은 고유의 비즈니스 프로세스, 채널, IT 시스템 그리고 무수히 많은 애플리케이션을 보유하고 있습니다. 이러한 환경에서는 회사의 IT 목표를 사업 전략에 맞게 배치하는 통합적 접근이 어려웠으며, 각 프로세스의 연계가 약해 회사의 위험 관리 지침을 여러 채널과 사업부에서 일관되게 집행하기가 쉽지 않았습니다. 따라서 운영 효율을 개선하고, 미래의 성장 목표를 지원할 수 있도록 전사적으로 투명성, 민첩성 및 비즈니스 처리 속도를 높여주는 프로세스 구축이 필수적이었습니다.



## 솔루션

첫 번째 단계로 VKB는 보험계약 철회 및 통지 프로세스를 선택했습니다. 이 프로세스는 IBM WebSphere BPM Suite 및 WebSphere ILOG JRules BRMS 기반으로 구축되었습니다. 이 새로운 BPM 및 의사결정 솔루션을 통해, VKB는 보험계약 갱신 및 철회 지침을 일관되게 집행하여 보험계약 종결 여부 및 철회 요청 처리에 필요한 절차와 단계를 효과적으로 파악할 수 있게 되었습니다. 또한 보험 계약자의 이력과 계약 지침에 따라, 철회 요청을 영업 담당자에게 전달하여 후속 대응을 해야 하는지, 그리고 필요에 따라 경보 및 통지를 해야 하는지를 쉽게 판별할 수 있게 되었습니다.

이 프로세스는 생명 보험 상품을 관리하면서 생명/건강 외 보험 부문도 추가할 수 있도록 구성되었습니다. 그리고 민첩한 이 아키텍처는 VKB로 하여금 프로세스 최적화에 점진적으로 접근할 수 있도록 했으며, 가까운 미래에 BPM 및 의사결정 관리 시스템을 다른 프로세스로 확대할 수 있도록 했습니다.

## 솔루션 구성요소

- IBM DB2
- IBM WebSphere Business Modeler
- IBM WebSphere Business Monitor
- IBM WebSphere ILOG JRules
- IBM Integration Designer
- IBM WebSphere Portal Server
- IBM WebSphere Process Server



## 기대 효과

- 수작업 처리율 80% 감소
- 시장 상황 변화의 대응 속도 50% 이상 증대 (며칠 이내에 의사결정 및 절차 변경 완료)
- 의사결정 및 결정 사항에 대한 종합적 감사 추적: 비즈니스 프로세스와 의사결정의 모델링 및 구현에 대한 표준화된 접근

“우리는 시장의 리더들과 협력 관계를 맺길 기대하고 있습니다. 이제 IBM WebSphere BPM Suite 및 의사결정 관리 시스템을 통해 민첩한 프로세스의 유지관리 및 운영 효율의 개선을 실현할 수 있을 것입니다.”

– Jürgen Rudolph, VKB社의  
IT Querschnitt

