

청구서 분쟁을 자동화한 대형 보험사



비즈니스 과제

- 매월 150,000건의 청구서 분쟁 해결
- 기업 성장과 함께 우수한 고객 서비스 유지



솔루션

- 한층 자동화된 업무 할당 및 추적
- 문제가 있는 청구서와 태스크에 대한 실시간 가시성



고객 혜택

- 수작업을 80% 감소
- 최초 버전을 90일 이내에 전개



이 대형 보험사는 **포춘 500대 기업**(Fortune 500 Company)이며 미국 내 직장에서 판매되는 임의보험 부문에서 **세계적인 규모의 보험사**입니다. 현재 이 회사는 30만 이상의 급여 계정에서 4,000만 명이 넘는 사람들과 보험 계약을 체결하고 있습니다. 이 회사는 다음과 같은 2가지의 사업 전략이 있습니다. 하나는 미국 소비자들의 주보험이 담당하지 못하는 공백을 메우는데 유용한 **새로운 보험을 지속적으로 고안**하는 것이고, 다른 하나는 자사의 보험을 판매 및 서비스하는 **영업 제휴사와의 네트워크를 증대**시키는 것입니다. 이렇게 많은 고객과 다양한 상품 포트폴리오 및 영업망을 갖추고 있다 보니 관리와 모니터링을 통해 지속적으로 개선해야 할 프로세스가 많이 발생할 수밖에 없었습니다.

문제의 진단

청구서 조정(Invoice Reconciliation)은 이 보험사의 중요한 프로세스입니다. 보험증권에 명시되어 있는 범위에 대한 청구서가 매월 기업으로 발송됩니다. 어떤 달에는 약 50만 건 이상의 청구서가 고객에게 발송됩니다. 매달 발송되는 청구서의 최대 30%에서 분쟁이 발생합니다. 청구서 조정 팀의 과제는 일반적으로 30일 미만인 다음 청구 주기가 다가오기 전에 최대한 많은 분쟁을 해결하는 것입니다. 최종 기한을 놓칠 경우 고객이 다음 달에 다시 이의를 제기하기 때문입니다. BPM 도입 이전의 주요 과제는 다음과 같습니다.

- **시간 소모적인 수동식 라우팅:** 청구서는 메모가 포함된 질문 형태로 우편을 통해 보험사로 반송됩니다. 각각의 분쟁을 검토하여 수동으로 조사 전문가에게 라우팅해야 했습니다.
- **조사의 비능률:** 조사 전문가들은 분쟁이 정당인지 판단하기 위해 다양한 레거시 시스템에서 정보를 수집해야 했습니다.
- **일관성 없는 우선순위 부여:** 이메일을 통해 접수되는 조정 요청이 너무 많았기 때문에 전문가들이 작업의 우선순위를 부여하기가 어려웠습니다.
- **실시간 통제의 결여:** 청구서 조정 팀은 사전에 작업의 우선순위를 부여하고 자동으로 최종 시한을 추적하여 에스컬레이션을 생성하는 능력을 원하였습니다.

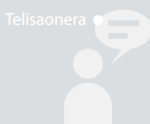


실시간 프로세스 통제

청구서 조정 팀은 WebSphere Lombardi Edition(이전 제품명 Lombardi Teamworks)을 통해 조정 프로세스에 대한 일괄적인 관리가 가능해졌습니다. IT 팀과 협력하면서 이 그룹은 분쟁의 라우팅을 자동화하고 조사 일정을 간소화하며 프로세스 구현으로 관리자들에게 처리해야 할 모든 분쟁에 대한 실시간 통제를 제공하였습니다. 새로운 주요 기능은 다음과 같습니다.

- **자동 태스크 할당:** 이의가 제기된 청구서를 정밀 조사하여 문서 시스템이 색인을 달고 WebSphere Lombardi Edition에 의해 지역 및 회사 할당에 기초하여 해당 조정 팀에 자동으로 라우팅되었습니다.
- **작업 우선순위 부여:** WebSphere Lombardi Edition은 청구서 발행 경과 기간 및 분쟁 금액에 따라 전문가의 조정 작업에 대한 우선순위를 부여합니다. 이로써 최우선순위 청구서가 항상 먼저 처리되었습니다.
- **사전 통지:** WebSphere Lombardi Edition은 분쟁이 해결되지 않은 채 20일이 경과하면 이를 전문가에게 통지합니다. 이로써 무심코 건너뛰게 되는 분쟁이 없어졌습니다.
- **통합 작업 환경:** 메인프레임 청구 시스템과 통합되었기 때문에 조정 전문가들은 조사 결론을 내린 후에 WebSphere Lombardi Edition에서 직접 청구 금액을 조정할 수 있게 되었습니다.
- **관련 프로세스 관리:** 보험증권의 변경이 필요할 경우 WebSphere Lombardi Edition은 자동으로 보험증권 전문가들의 태스크를 생성하고 완료 시까지 이를 추적합니다.
- **대화형 승인 통제:** 조정 관리자가 분쟁 금액에 대한 한계점을 지정하고 자동으로 처리되게 조치할 수 있기 때문에, 전문가가 소액 분쟁 조사에 소비하는 시간을 절약할 수 있었습니다.
- **실시간 성과 메트릭:** 언제든지 관리자는 WebSphere Lombardi Edition 스크어보드 포털에서 실시간 프로세스 성과 보고서를 열람할 수 있게 되었습니다. 미결 분쟁 청구서의 비율, 지역 및 고객 별 전체 미결 보험증권 항목, 최초 청구서와 해결안 간의 금액 차이, 시스템의 모든 청구서의 경과 시간 및 현황 등과 같은 다양한 정보를 확인할 수 있었습니다.

*모든 WebSphere Lombardi Edition 프로젝트가 다 그렇듯이,
이 보험사는 자사 청구서 조정의 최초 버전을 단 90일 만에 전개할 수 있었습니다.*



90일 만의 결과

모든 WebSphere Lombardi Edition 프로젝트가 다 그렇듯이 이 보험사는 최초 버전의 청구서 조정 프로세스를 단 90일 만에 전개할 수 있었습니다. 이 최초 버전을 통해 서류 청구서 처리에 소요되는 시간의 80%가 감소되었습니다. 고객 서비스 그룹 전체 300명의 사용자에게 대한 적용이 이루어지면 단일 프로세스에 대해서도 많은 투자수익률을 확보할 수 있을 것입니다. 현재 고객 서비스 팀은 자사의 업무를 한층 더 자동화하는데 도움이 될 프로세스의 차기 개정에 노력을 기울이고 있습니다. 조만간 WebSphere Lombardi Edition 프로세스가 전사적으로 실행되어 보다 큰 이익을 실현하는데 기여할 것입니다.

