

# 智慧的分析協助 **Selective** 主管洞悉市場

*帶動成長，提升競爭力*

## 前言

美國 **Selective** 保險公司（簡稱 **Selective**）為 **Selective** 保險集團旗下七家產物保險公司之一；國際知名的貝氏信評公司（A.M. BEST）給予 **Selective** 集團「A+」（優良）等級。**Selective** 透過獨立代理人，提供企業與個人各種商業保險（包括基本保險與附加保險），並且承保美國國家洪災保險計畫的食品保險。

**Selective** 在美國東部及中西部 22 個州透過約 960 位獨立代理人，提供消費者高科技、高體會的保險與風險管理解決方案。旗下近 2000 名員工協心創造並維持競爭優勢，使 **Selective** 成為市場上最佳區域保險機構之一。

**Selective** 成功關鍵在於其優越的核保模型、廣泛的承保項目及深入經營的代理人關係。為了維繫這些優勢，**Selective** 大筆投資於分析技術，藉以管理客戶生命週期並保障營收與收益。

資深執行副總裁兼行政長 **Richard F. Connell** 表示：「我們想要成為代理機構的首選合作夥伴，因為我們提供領先業界的關係和更有效技術。商業智慧是預測分析最重要的核心能力。」

---

## 概觀

- 本案例研究重點在於，保險公司如何運用資訊的力量取得市場競爭優勢。內容說明保險公司如何建立資料倉儲並導入 IBM 軟硬體，協助提升風險管理和理賠效率、準確定價、提高主要業務的留客率，並且提供員工和代理人有效方法，協助其在資訊充足的情況下即時做出自信的決策。
-

## 解決方案簡介

本案例研究將探討保險公司如何運用 IBM Insurance Information Warehouse 及 IBM Cognos Business Analytics 發揮下列功能，實現企業資料倉儲的效益：

- 匯集不同交易系統的關鍵資訊，其中承保、理賠、計費、代理機構績效及安全管理項目尤其重要
- 提供充足資訊加快決策速度，提早達成企業目標
- 管理風險趨避，在風險與價格間找到適當平衡點
- 進一步洞悉消費者支出分配比例、客戶結構、企業體質、暴險、新事業收購及業務部門。
- 識別績效不彰的領域，制定行動計畫改善績效

## 面臨挑戰

如同所有保險公司，Selective 擁有多種不同交易系統，每天產生龐大資料量，範圍涵蓋保單與理賠、財務及其他領域。

執行副總裁兼承保暨區域營運長 John Marchioni 表示：「保險業坐擁龐大資料，但卻極度缺乏資訊，我們很早就體認到這些資料如能有一套即時存取機制，將有助提升長期股東價值。」

Selective 的挑戰在於為基本業務問題找出最適當的解答；如何獲得最精確的價格資訊？瞭解續約業務，以及如何在價格走高時予以妥善管理？市場永續競爭優勢何在？競爭態勢如何？目前的挑戰是要將現有資料轉換成上列關鍵問題的解答。

Marchioni 指出：「面對嚴峻的市場情勢，我們深知唯有知識管理策略，才能真正協助我們在成長與獲利間找到適當平衡點。這可幫助我們調整策略和戰略，以取得並創造市場價值。此外，這也有助於統整和管理資訊，讓我們能夠做出長期獲利的正確決策。」

## 善用資料

有鑑於以上種種挑戰，Selective 決定擴大投資商業智慧。Selective 已擁有功能強大的商業智慧解決方案，因此無需遠求外援。Selective 採用 IBM Cognos 提供報告與分析功能。

資訊策略副總裁 Mike MacMullin 表示：「早在多年前，我們

就開始使用 Cognos 監控理賠資訊，製作列表報告也大多使用 IBM Cognos 進行。我們決定升級到最新版本，以因應更多使用者、更多資料、更多功能和更多部門之需。」

如今，Selective 的使用者能以更準確的方式進行業務分析，其處理資訊的能力亦大為提升。業務分析見解可在正確時間以更多形式提供給更多的人員運用，充分因應日常作業所需。

Selective 從導入 IBM Industry Model 開始，逐步建立 Insurance Information Warehouse。該等模型協助 Selective 展開環境標準化工作，並以更快、更可靠的方式實現資訊分享方案。Selective 在此階段很快就看到成效的關鍵在於，其對資料整理與建模需求有明確的目標。

在此同時，Selective 亦開始在資訊倉儲的各個部分建置報告機制。如此一來，只要資訊倉儲每個部分一完成，就可立即開始提供使用者資訊分析工具，例如記分卡、儀表板和其他報告。這些工具可以將關鍵資訊傳遞至桌面，讓使用者一目了然，快速做出承保、理賠等各項決策。

在 Selective 的商業保險核保系統中，功能最強大的核保檢查程式是 Decision Support Screen (DSS)。DSS 能從資料倉儲找出關鍵資料元素，提供核保人員核保及定價所需的重要資訊。DSS 會顯示帳單記錄、客戶與 Selective 的往來記錄、損失率、安全管理報告及連接至理賠查詢系統的鏈結，呈現數據背後的具體理賠資訊。此外，DSS 還提供代理機構資訊，以及近一至三年的成長與獲利數據，最重要的是提供預測模型評分，以及連接至評分相關資訊的鏈結。

Marchioni 表示：「預測模型並非 Selective 所獨有，我們的獨特之處在於打造一個資料充足的環境讓經驗豐富的核保人員使用，使他們能夠做出明智的決策。我們的模型能夠確保核保決策準確且周延。」

## 實現效益

透過 IBM Cognos Business Analytics，Selective 各階層主管與經理能從各種交易匯集重要資訊，全面瞭解 Selective 績效是否達到既定目標。報告製作與分類可選用多種不同基準，例如州名與地區、策略業務單位、保單類型及業務部

## 解決方案簡介

門。由於資訊充足且分析完備，因此決策更有把握，速度更快。

這些分析功能協助企業使用者聚焦，更有效地找出其保險業務的問題點，此外，使用者還能實作更即時的核保糾正及安全機制。

---

例如，**Selective** 的特殊險種在 2009 年頭幾個月成長了 40%，主要原因為資訊充足，新推出的產品在市場上深具競爭力。

---

核保事業暨資訊策略資深副總裁 **Brenda Hall** 表示：「現在我們有能力以州名、業務部門或是代理機構為基準，執行商業分析。我們的使用者可以執行自己需要的報告，來協助制定策略，從而提升績效、客戶滿意度、保單繼續率和成長率。」

另一個可以證明分析工具有助精準決策的例子是，原本績效不章的旅館保險業務。管理階層透過商業分析發現，由於建築法規及安全管理程序較為寬鬆之故，新成立的商務旅館理賠負擔較重。**Selective** 於是實施全新的核保準則與規定，強制要求新成立的商務旅館聘僱經驗豐富的管理階層，維持 AAA 等級，並且採取更嚴格的風險與安全管理程序。

### 代理機構關係

**IBM Cognos Business Analytics** 亦協助 **Selective** 有效管理代理機構的績效和獲利能力。透過多年度的代理機構績效趨勢報告，區域主管可以精準地確認哪些代理機構沒有達到關鍵目標，或瀕臨淘汰邊緣。接著，他們可以分析個別代理機構的報告結果，找出原因並制定一套制式的代理機構獲利能力提升計畫，或稱 **APIP**。

例如，某代理機構雖有優秀的代理人，但卻未能達預期成長目標。分析結果顯示，其汽車保險業務表現不佳。於是 **Selective** 制定 **APIP**，運用「瞄準」戰略重新承保汽車險，並採取具競爭力的業務成長策略。自此之後，該代理機構的商業險種業績從

---

400 萬美元（綜合損失率 115%）躍升至 1140 萬美元（綜合損失率 73.7%）。

---

**Selective** 也有意將績效管理權力下放予代理人。

**Marchioni** 表示：「我們會先與代理人懇談，瞭解他們的工作程序和流程，接著才開始展開自動化建置，讓他們能夠即時從辦公室處理業務。我們擁有優於同業的核保模型和價格結構，有助於簡化整個過程。我們提供代理人預測模型建立工具以及分業帳本，協助其做出有把握的決策。

另一個輔助代理人的例子是 **Leads Program**，其作用在提供通過預審的客戶，協助代理人的事業快速成長。透過預測模型和業務區隔主動為客戶評分，代理人可以確認客戶是否通過最終核保程序。**Selective** 會挑選具有承保優勢和價格優勢的預審客戶，提供代理商順利成交的所有條件。

**Marchioni** 進一步指出：「我們建立了一個以代理關係為核心的核保模型。我們提供有效的作業和技術工具，協助代理人作出合理的核保決定。**Selective** 精準的計價工具和卓越的代理人管理專業，確保代理人擁有成功所需的一切條件。」

### 未來工作內容

**Selective** 持續擴大採用 **IBM Business Analytics**，目前已開始試驗行動裝置報告功能。**Selective** 部署 **Go! Mobile** 軟體，讓使用者能夠存取行動裝置和作業系統中即時且安全的個人化資訊，從而擴展 **IBM Business Analytics** 平台的使用價值。

**Go! Mobile** 如同 **IBM Cognos** 平台，具有跨系統和跨資料的特性，能夠彈性傳遞資訊至行動裝置。由於此解決方案只需發佈一次就可不限地點使用，因此無論是 **Selective** 總公司或區域主管，都可隨時隨地取用商務智慧。

### 摘要

保險業形勢面臨重新洗牌，有能力開發更具彈性的產品、提供不同以往的創新服務、創造嶄新商業模式和營運標準的創新者，將是最終的勝利者。商業智慧與分析技術的進步，使

**解決方案簡介**

得 **Selective** 能夠量身訂製產品，滿足客戶不斷變化的需求，降低承保風險，並且徹底顛覆傳統的產業疆界。

Hall 表示：「因為 **IBM Cognos Analytics** 直接將分析結果遞送至桌面，所以 **Selective** 管理階層和經理人員現在可以快速做出準確的重大決策，掌握競爭先機，功能強大的分析工具、核保資訊即時遞送至核保人員桌面，再加上穩固的代理人關係，是我們能夠不斷提升績效，最後領先同業的關鍵所在。」

**關於 IBM Cognos BI 與效能管理**

**IBM Cognos 商業智慧 (BI) 與效能管理** 解決方案，提供領先全球的企業規劃、合併與 **BI** 軟體、支援與服務，以協助企業規劃、瞭解並管理財務與作業績效。**IBM Cognos** 解決方

案整合了技術、分析應用程式、最佳作法與範圍廣泛的夥伴網路，以提供客戶開放、完整且可調適的績效解決方案。遍佈全球 135 個國家的 23,000 名客戶一致選擇 **IBM Cognos** 解決方案。

如需進一步資訊或聯絡業務代表：  
[www.ibm.com/cognos/insurance](http://www.ibm.com/cognos/insurance)。

**電話聯絡**

如欲要求來電聯絡或詢問問題，請造訪網址 [www.ibm.com/cognos/contactus](http://www.ibm.com/cognos/contactus)。**IBM Cognos** 業務代表將在兩個工作天內回覆您。

---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Canada  
3755 Riverside Drive  
Ottawa, ON, Canada K1G 4K9

台灣印製  
2010 年 3 月  
版權所有。

IBM、IBM 標誌、ibm.com、Cognos 及 TM1 是國際商業機器股份有限公司在美國及/或其他國家的商標或註冊商標。若上述及其他 IBM 商標在本文首次出現時，帶有商標符號 (® 或 ™)，表示於本文付梓時，這些符號為國際商業機器股份有限公司 (IBM) 所有的美國註冊或普通法商標。這類商標可能已在其他國家註冊或屬於普通法商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

其他公司、產品和服務名稱各為其所屬公司之商標或服務標章。

本項個案研討是客戶如何使用 IBM 產品的範例。我們不能保證會有相同的結果。

本出版品中提及的 IBM 產品或服務，並不代表 IBM 有意將其推展至 IBM 事業營運涵蓋的所有國家。

本文所提及，任何非關 IBM 的網站，均為便利貴客戶所提供之參考，非為相關網站背書。該網站上的資料，並非本 IBM 產品資料的一部分，因此使用該網站造成之損害，由 貴客戶自行負責。



請回收

---