



# IBM 助力前海人寿 构筑智慧的业务流程 管理平台

## 以 IT 创新促业务创新迈出前瞻性步伐

随着国家“十二五”发展规划的实施，前海合作区建设已上升为国家战略。根据广东省委省政府和深圳市委市政府对前海合作区的定位和要求，预计到 2020 年，前海合作区将被建设成为珠三角乃至中国的“曼哈顿”。

作为首家总部落户于前海合作区的金融机构，前海人寿肩负着保险业改革创新、先行先试的重大使命，将借助国家给予前海合作区的特殊政策，通过加强深港合作，加大创新力度，力争建设成为广东乃至中国保险市场的创新典范，为我国保险业改革创新做出贡献。2012 年 2 月，前海人寿获中国保险监督管理委员会批准开业。经过一年多的稳健发展，前海人寿已先后在广东省内共开设了 13 家分支机构，从业人员数千人。不仅如此，公司在 2012 年取得了远超行业基准的投资收益率，并于 2013 年 4 月成为国内率先获得直接股权投资和不动产投资双牌照的新兴创新型保险公司之一，投资创新取得阶段性成果。

但身处快速变化的保险行业，市场日趋复杂激烈的竞争态势、内部组织结构变化等，使得前海人寿的业务流程也需要不停做出变化。为此，前海人寿在成立之初便已开始思考如何借助 IT 创新促进业务创新，引入先进的信息化技术构建强大的业务流程管理平台。



## 业务流程不断调整与快速构建并驾齐驱 IBM BPM 添力前海人寿信息化进程

作为一家创新型保险企业，前海人寿在成立伊始，便已考虑到未来企业的集中业务管理问题，统筹规划统一业务流程平台来管理总公司与分支机构的业务流程，以适应未来灵活的业务创新和企业内部管理需求。

传统的运营方式是人与人互动或者是人与系统的互动，整个过程相对来讲比较零乱。通过业务流程管理，企业可以将所有与流程、与人的相关信息用流程进行封装，如此一来内部管理的层次得以清晰，同时对于流程的监控及整合也会起到很好显著效果。在前海人寿业务流程管理平台的建设中，IBM 业务流程管理软件和服务表现出了极强的优势。前海人寿通过 BPM 系统进行业务流程的建模、组装、部署和管理，统一支持合同、用印、采购、报销、资产、业务、人事管理等流程的系统化运转，整合了个险核心系统、费控系统、电子印章管理系统、人力资源管理系统、内部综合门户等内部系统，实现人与人、人与系统、系统与系统无差别的交互融合。项目上线推广之后，月均流程发起数量从最初几百单，快速上升为月均数千单，并且该数量仍在持续增长，BPM 系统成为全公司日常工作的基础支撑。采用 BPM 系统，前海人寿日常工作效率、政策施行效率得到提升，信息管理中心实现对新需求和调整需求的快速支持。BPM 系统也提供了组织级的流程和规则管控，全程记录监控流程活动，有效规范用户行为，提高组织敏捷能力，有助于塑造公司组织文化。同时，BPM 系统让前海人寿实现了跨越部门、跨机构、跨地域的系统化、无纸化流程管理，有效降低了营运成本。

“构建业务流程管理，不仅仅是 IT 或是技术部门的工作，也需要将业务、人事、财务等部门在内的业务决策人员、分析人员的活动纳入其中。通过 IBM BPM 将所有重要的业务活动编排在一起，我们便能达到整体管理流程的透明化与智能化的目标。”前海人寿保险股份有限公司信息技术部总经理谏骏先生强调，“值得一提的是，除了采用 IBM BPM 之外，我们还选择了 IBM 运营决策管理平台 (WebSphere Operational Decision Management, WODM)，使得新核保、理赔、薪酬规则的上线速度提升 90% 以上。在我们看来，IT 已不单单是管理或是运营的工具，而已经纳入了企业发展的战略规划之中。”

### 持续推进业务敏捷性成就保险行业标杆

为了适应保险金融行业多变的市场环境，提高业务敏捷性成为众多企业发展的重中之重。而 WebSphere 正在成为帮助加速敏捷进程的一项关键技术驱动力量。近几年，伴随 SOA 在业界的接受度日益增高，建立在其构架下的 BPM 也日趋

成熟，并得到广泛应用。



IBM 软件集团大中华区 WebSphere BPM 总经理刘安

借助自身在金融信息化建设中的多年服务经验，IBM 紧贴市场需求，借由 BPM 支持保险行业提升业务敏捷性，实现智慧的成长。IBM 软件集团大中华区 WebSphere BPM 总经理刘安先生指出：“通过不断革新的技术和产品，BPM 正帮助越来越多的企业实现最有效、最成熟的业务敏捷性，更多的保险金融类客户也可以通过采用新的商业模式吸引更多的新客户，并推动经济增长。对此，IBM 综合考量技术因素、未来发展趋势等情况，兼顾目前企业所需与未来的架构，为其提供完善的 BPM 产品或是解决方案，助力保险行业实现改善或是优化企业流程。”

目前，中国保险行业正处于从 IT 基础架构设计实施，向构建 IT 战略思路、提升业务支持能力和客户服务能力的方向发展。深谙业务创新与 IT 创新息息相关的前海人寿，在规模化发展的同时，制定了中长期发展规划，秉承推动国内金融创新发展的使命，以市场及客户需求为导向，以改革发展为动力，以提高金融服务能力和效率为根本目的，内抓管理，外塑形象，增强综合实力，促进公司内涵式发展。借力 IBM BPM 出色的技术支持，前海人寿凭借先进的流程激活了企业竞争力，在业内迈出了前瞻性的一步。

### 本案例使用的 IBM 产品：

IBM WebSphere BPM

IBM 运营决策管理平台 (WebSphere Operational Decision Management, WODM)