

保险业解决方案  
支持您的业务目标



借助 **IBM** 保险业行业框架 加速保险业的现代化



尽管市场压力巨大，今天的保险公司仍然面临着一个重大机遇，以精减流程向客户交付更优质、更敏捷的服务。IBM 的保险业解决方案基于 IBM 保险业行业框架，旨在通过渐进式的作业流程更新，创建更加灵活、敏捷的保险公司。

## 找到希望之光

保险市场正迫使保险公司维持/增高市场份额和收入，同时降低运营成本。有效管理风险和满足合规性需求都是长久的挑战。

保险企业必须在保护现有投资的同时找到全新的创新性方式来抓住商业机遇

在成熟的市场领域，客户希望通过多种渠道轻松了解保险产品与服务，他们希望能够灵活地获取信息和随时执行交易。

在新兴市场领域，初次购买保险的客户需要能够满足其特定需求的产品和服务。

要应对这些需求、并实现可扩展与和可持续的增长，保险公司需要变得更加敏捷和灵活。健全的软件框架可以通过以下方面支持保险公司的工作：

- 调整 IT 和业务优先级。
- 根据业务需求迅速实施流程变更。
- 保证员工拥有跨领域的技能。
- 有效交付和重复利用业务应用和 IT 资产。
- 通过有效治理支持明智的决策。
- 降低运营和基础设施成本。

## IT 壁垒阻碍了业务发展

尽管得到了长足发展，但总体而言，保险行业仍然受到需要大量手动干预的流程的拖累，这进而导致了运营的低效。许多这类流程在各种业务线上都是重复的，具有不同的支持系统。复杂和冗余的流程维护成本高昂，它们导致了重复和错误，还使全面的变更极其难以管理。

希望更新或改进业务流程的保险公司常常发现，原有遗留系统的复杂性延长了项目交付时间，增加了项目风险并导致了很高的交付成本。因为应用为硬性编码并且各种整合点紧密耦合，导致系统无法轻松地修改。



## IBM 为保险业带来了解决方案的战略

来自 IBM 的保险业解决方案战略将业务与 IT 紧密链接，以支持新的功能。这种解决方案战略是基于高度健全和可扩展的基础设施，并利用软件资产和最佳实践，以增进推动保险业解决方案时部署的灵活性。

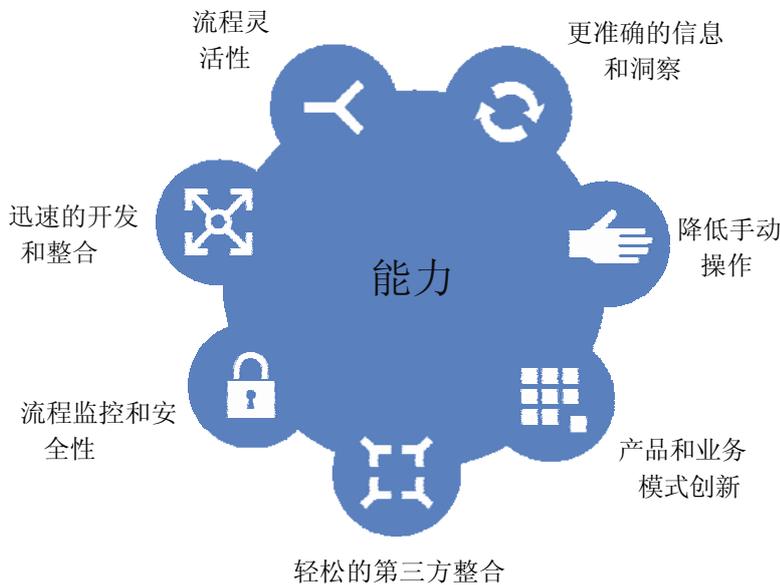
IBM 保险业解决方案有助于推动许多流程的改进，比如索赔管理、新业务处理、承保、开具账单以及客户和经纪人自助服务等。IBM 解决方案帮助保险公司深入洞察客户需求，更迅速地向市场推出新产品。它们有助于拓展新的和创新性的渠道，促进更高效的产品分销管理。它们帮助保险公司更迅速有效地满足法规遵从性。此外，IBM 解决方案还能够使那些常常导致成本和复杂性增加的原有遗留系统适应现代社会的需求。利用在与世界各地上百家保险公司合作实施解决方案所获得的最佳实践和资产，IBM 保险业解决方案的唯一目标就是交付卓越的成果。

为了支持这一战略，IBM 推出了 保险业行业框架：一种为行业量身打造的软件平台，对保险企业在业务推动上，几乎所有方面都给予支持。

该框架提供了特定于保险业的资产和加速器，可供 IBM 软件产品用来加速解决方案实施，降低成本和风险。IBM 业务流程管理提供了实现更加动态的保险业流程所需的功能。

该框架的技术核心则是 IBM SMART SOA™ 中间件平台。面向服务架构 (SOA) 是一种整合可重复使用服务的方法，旨在实现更高的 IT 灵活性。通过重用既定的业务服务，保险公司可以在其 IT 基础设施中获得更高的灵活性，支持更迅速的流程变更。

IBM Insurance Application Architecture (IAA) 提供了行业标准流程和数据模型，可帮助您更迅速且以更低的成本构建和向业务人员交付基于 SOA 的行业解决方案。其他框架加速器，比如 WebSphere 保险业内容包，提供了参考模板来帮助您更迅速地构建业务服务，并将其当作基于 SOA 的解决方案的一部分。



IBM 保险业行业框架 包含行业特定的解决方案，解决了敏捷性和灵活性需求。

IBM 保险业行业框架 提供的功能包括：

- 迅速的开发和整合。
- 流程灵活性。
- 更准确的信息和洞察。
- 降低手动操作。
- 产品和业务模式创新。
- 轻松的第三方整合。
- 流程监控和安全性。

对于正在为满足收入和市场份额目标而奋斗的保险公司而言，将主要投资放在复杂的流程变更上具有很高的风险。好消息是，他们不必一次完成全部投资，渐进式的流程现代化可有效降低风险。

IBM 的保险业解决方案战略是采用一种渐进方式构建和交付的，支持渐进式地转变流程。保险公司可以从一个将在短期内获得投资回报的项目开始，然后重用框架资产。

使用这种方法，公司可以随着时间的推移，朝着简化的、基于 SOA 的基础设施发展。

借助来自 IBM 广阔的独立软件开发商 (ISV) 生态系统的精选业务应用，起步也更加简单。领先的软件提供商与 IBM 紧密合作，为该框架的实现付出了不懈努力，确保了他们的解决方案利用了这个保险业框架。

## IBM 保险业行业框架的能力

IBM 保险业行业框架是为解决跨业务职能部门整合系统和流程的需求而设计的。以开放标准为基础，此框架在战略上支持保险公司充分利用新套装软件应用的现有功能和定制能力。





## 迅速的开发和整合

利用新兴的机遇、开发和部署新产品和服务、应对市场变化，所有这一切都需要速度。保险业行业框架支持保险公司迅速开发和整合应用，以促进流程变更。例如，IBM Rational® 软件使用构建于行业最佳实践和开放架构之上的成熟保险流程模型，帮助开发新应用和整合现有应用，同时降低风险和缩短上市时间。此外，IBM Tivoli 软件变更管理解决方案有助于减少与在生产系统中实施变更相关的风险。保险流程模型可与 IBM WebSphere® 业务建模工具结合使用，以加快流程设计。IBM Information Management 软件中的数据建模、数据库性能和可伸缩性功能支持保险行业的各种开发应用，能够跨多个平台和多种设备交付信息。行业特定的参考模板有助于加速业务服务的开发，内容包可帮助实现数据和 XML 转换，以便满足 Association for Cooperative Operations Research and Development (ACORD) 标准。

框架软件还使保险公司能够更严密地监控和管理开发流程和得到的应用。



## 流程灵活性

保险业务包含众多流程——组合报价、评估风险、发出保单、收取付款、管理索赔。要提高盈利能力，必须熟练地设计，有效地执行和持续地管理流程。要使自身脱颖而出，公司应该能够更快地收集数据，通过多种渠道向客户提供信息，向现场的协调人员提供决策制定信息。

流程灵活性支持自定义流程，以应对不断变化的业务需求。实现的关键在于拥有组件化的、可重用的资产和服务以及底层 IT 基础设施来支持流程灵活性。

IBM Business Process Management (BPM) 能够推动此灵活性的实现。BPM 是一门由软件和专家经验构成的学问，旨在改善业务流程的性能、可视化和敏捷性。IBM BPM 软件将流程活动自动化，提供流程的实时可视化和流程性能的实时洞察，它还支持更快、更简单的流程变更。使用 BPM，保险公司可以跨人员、系统和完全不同的应用编排流程，消除低效性。

保险公司可以使用 IBM 保险流程模型来跨越组织边界简化他们的核心流程。这些模型为未来流程的定义提供了坚实基础，它们可借助其与服务模型之间稳固的连接性来直接编排服务。这些行业模型是根据成百上千世界领先保险公司的最佳实践构建而来，旨在加速业务流程优化。



IBM Lotus® 软件支持流程之间更快和更有效的协作和通信，支持保险公司更迅速高效地为客户提供服务，同时 IBM WebSphere ILOG Business Rule Management System (ILOG BRMS) 还自动化了流程中的决策点，以实现更高的准确度、更快的变更和改善的业务成果。



### 更准确的信息和洞察

大多数保险公司都面临着一个共同问题——客户、策略和索赔数据分散在组织中的多个系统中。这使得全面了解客户信息具有很大挑战，且更加难以制定迅速、精明和自信的业务决策。IBM Information Management 软件为构建统一、可信的企业级保险信息视图提供了基础。公司随即可以在各种层面执行实时、预测性的业务分析，以便更好地划分客户，了解盈利前景最强的产品，以及更高效地管理风险。



### 减少手动干预

在长期受到低效所带来的高成本拖累的行业中，可以简化运营的保险公司能够获得重大的优势。如果保险公司可以更迅速地提供报价，减少产生保单所需的工作，或者支持审批人员迅速批准和开具付款凭证，则能够赢得更多市场份额。

受 IBM 保险业行业框架支持的 SOA 环境，允许保险公司建立服务来减少手动编码需求，迅速从多个数据来源收集数据。例如，IBM WebSphere ILOG BRMS 根据各种数据来源实时制定定价、评级、客户偏好、承保批准、索赔途径安排、支付和合规性授权等决策。IBM ILOG BRMS 还通过规则变更（而不是通过流程和应用变更），提高了新产品和服务的上市速度，这是一大重要的竞争优势。使用 Lotus 协作功能（包括符合 ACORD 标准的电子表格），保险公司可以建立和优化自动化的工作流，以满足特定的业务需求。最重要的是，随着业务的不断发展，流程和工作流可以迅速、轻松地变更，可以在整个企业轻松了解变更对服务的影响。面对客户和面对合作伙伴的工作流程中的生产力和效率也可以使用 IBM WebSphere Portal 软件得到提升，该软件可使用个性化的业务配置中的电子表格来自动化核心业务流程。



IBM 软件可帮助减少 IT 部门在交付服务时的手动干预。IBM Tivoli® 整合服务管理提供了可视化、可控化和自动化功能，拥有发现问题、服务可用性和性能监控、变更管理、配置和问题管理解决方案。集中的、自动化的底层基础设施管理使 IT 团队能够更加专注于增值产品和服务的创建。



## 产品和服务模式创新

保险客户对产品和服务的期望越来越高。通过网络为他们带来广泛的选择，这可以使客户更加精明且乐意地比较保险产品和保险公司，在付出的同等价格下可以获得的最佳的价值或服务。

如果业务人员和 IT 人员的目标一致，保险公司将能够以更好的方式满足这些客户期望。IBM 保险业行业框架帮助保险公司开发支持新产品和差异化产品的应用，同时控制成本以及减少业务和运营风险，从而促进产品和服务模型创新。

SOA 方法可帮助开发灵活的应用，以满足响应客户需要根据形势变化而演化业务模型的需求。采用面向服务的方法并使用 Web 2.0 技术，保险公司实际上可以从任何来源收集信息，以任何方式为信息赋予新的用途，然后在任何设备上有效地为客户交付新产品和服务。IBM Rational 工具支持开发人员重用代码、组件甚至整个应用，以及将其用于新的用途，使他们更加容易的创建综合应用来满足不断变化的业务需要。

使用 Tivoli 软件，开发人员和决策者能同样的跟踪新产品的使用情况和性能，在资源共享环境中更加轻松地确定它们的盈利能力。Tivoli 软件还支持创建敏捷、虚拟化的基础设施，可以在创新业务取得成功时相应地扩展对应的基础设施。当对新流程和业务模型进行创新时，Rational 软件可支持按现状和预期进行流程建模，促进 IT 与业务目标之间更好的一致性。





## 轻松的第三方整合

保险业行业框架通过利用现有投资及建立可信赖的关系来帮助改进流程，IBM了解这是成功的关键。同时业务系统必须和业务伙伴以及服务提供商的应用进行整合并支持各种通信和协作。

基于开放标准并支持多种平台和技术，该框架大大方便了第三方整合。Lotus 协作软件支持与参与索赔流程的外部实体之间进行流畅地通信。SOA 方法使保险公司能够向其他机构公开业务服务，支持一体化的报价和保险流程。



## 流程监控和安全性

没有了治理和监督，优化的流程可能迅速恶化，将保险公司暴露在风险之中。保险行业的敏感性使保护客户信息变得尤为重要。

IBM 框架组件使用整合的工具和仪表盘报告，帮助保险公司监控流程和应用，了解应用开发流程，监督整个 IT 基础设施。Rational 软件扫描和测试常见的 Web 应用漏洞，包括 Web Application Security Consortium (WASC) 威胁分类已经发现的漏洞。使用 Rational 软件，你可以部署应用安全测试，在软件交付周期的所有阶段同时使用动态和静态分析技术。IBM WebSphere Business Monitor 软件支持监控业务情况，帮助实时处理信息和活动。该软件使决策者能够从不同来源积累和关联业务流程性能信息，然后使用指示板格式以不同方式查看该信息。

Rational 解决方案还能够帮助在复杂的 SOA 环境中管理变更和维护服务。同样地，Tivoli 软件一体化的服务管理功能可以确定底层基础设施是否按照流程指示器执行。Tivoli 软件还有助于满足严苛的安全性和合规性需求，建立了一致的用户身份和系统访问管理，同时还根据安全策略来跟踪合规状态。



# 框架应用

## 自助服务

一家大型的国际保险公司需要改进其产品，以吸引熟悉网络的年轻客户，同时使经纪人能够更快地访问产品、市场活动和客户数据信息。

借助 IBM WebSphere Business Process Management、WebSphere Portal 和 Rational 应用开发软件，这家保险公司能够迅速开发自助门户网站并针对每位来访者定制门户。与后台系统的整合提高了工作效率，既改善了客户服务质量，也提高可经纪人满意度。

## 实现流程自动化

为了提高现场代表的效率，并同时解决合规需求，一家汽车保险公司使用 IBM Workplace Forms™ 软件创建了标准化的在线表格，自动化了数据收集。

通过流线化工作流和自动化这些流程，这家保险公司能够在正确的时间向正确的经纪人提供正确的表格，将索赔处理从数周缩短到了几天。效率的提升降低了成本，提高了准确性，还减少了合规问题曝光风险。

## 加快面市速度

Professional Provident Society (PPS)，南非一家领先的专业保险服务提供商，希望提高其推出新产品的能力，以响应不断变化的客户需求和日益激烈的竞争。遗留系统的固有特性使得应用和产品开发非常复杂、成本高昂且充满风险。结果，这家公司花了数年才向市场推出了新产品。

与 IBM 合作伙伴 Silvermoon Group 紧密协作，PPS 根据 IBM Insurance Application Architecture (IAA) 的原则，将其所有遗留系统替换为了一个全新的、模块化的应用架构。基于 IAA 的通用平台统一了以前的多个分散保单系统，显著提高了产品面市速度，使这家公司以前所未有的新产品推出速度大大赶超其竞争对手。

## 流线化的系统变更

一家国际保险公司需要摆脱关键 IT 变更和发布流程的彼此隔离、手动的管理方法。借助 IBM Rational 和 IBM Tivoli 软件开发、变更和配置，以及发布流程管理工具，这家保险公司整合了多个变更流程，提高了效率并减少了风险。新服务和变更能够更快实现，且具有更少错误，各种流程能够更快地遵从法规制度变更。



## 今天就为明天的发展而改进流程

IBM 拥有深厚、实用的经验，可帮助保险行业为应对未来挑战而发展。IBM 可帮助定义业务计划，探索可促进竞争优势提升的技术。

保险业行业框架由 IBM 专家设计，他们应用他们的业务、行业和技术专业技能来创建能切实创造业务价值的保险业解决方案。对该行业的持续投资和对其复杂性的深刻理解为 IBM 带来了无可匹敌的优势。作为全球最大的 IT 供应商之一，IBM 当地人员能获取遍布全球的资源支持。

IBM 可帮助您的公司提高系统级性能，从而实现短期投资回报。这一切相结合，我们可以帮助构建满足现状且顺应未来的灵活解决方案。

## 更多信息

要了解关于 IBM 保险业解决方案和 保险业行业框架 的更多信息，请联系您的 IBM 业务代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：

[ibm.com/software/industry/frameworks/insurance.html](http://ibm.com/software/industry/frameworks/insurance.html)





© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

在美国印刷  
2010 年1 月  
保留所有权利。

IBM、IBM 徽标、[ibm.com](http://ibm.com)、Lotus、Rational、Tivoli 和 WebSphere 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家（地区）的商标或注册商标。如果这些和其他 IBM 商标在本文中初次出现时带有商标符号（® 或™），则表示此信息发布时，这些商标是 IBM 拥有的、在美国注册的商标或约定俗成的商标。这类商标也可能是在其他国家（地区）注册商标或约定俗成的商标。关于 IBM 商标的最新列表，请访问 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家（地区）。

本文出现的客户示例均是为了说明这些客户如何使用 IBM 产品，以及他们可能已获得的成果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而不同。

本文档中所包含的信息只用于提供信息。虽然在检查本文信息时尽量保证了完整性和准确性，但它只根据“现状”提供，没有任何明示或暗示的担保。此外，本文包含的信息基于 IBM 当前的产品计划和战略，如有变更，恕不通知。IBM 对使用本文或任何其他文档造成的或它们相关的损失概不负责。

本文中不包含的内容不打算、也不应该作为 IBM（或其供应商或其许可证销售商）的担保或表示，或者修改适用于 IBM 软件的许可证协议的条款和条件。

RAB14014-USEN-01