

통합 고객 정보를 통해 영업 및 서비스를 개선한 중국 보험회사

중국의 어느 대형 보험사에서는 개인 및 기관 고객을 대상으로 다양한 리스크 방지 솔루션, 재무 상담 및 자산 관리 솔루션을 제공하고 있습니다. 2009년 이 보험사의 매출은 1,040억 위안을 넘었으며, 순이익은 90억 위안(10억 8천만 달러)을 넘었습니다. 이 회사는 현재 상하이 증권거래소(Shanghai Stock Exchange)와 홍콩 증권거래소(Hong Kong Exchange)에 상장되어 있습니다.

도전 과제

이 보험사는 신규 상품의 신속한 개발과 출시를 지원하고 갈수록 경쟁이 치열해지는 시장에서 사업을 효과적으로 확대 및 관리하기 위해 보다 민첩한 손해보험 업무 처리 애플리케이션 시스템이 필요했습니다. 기존의 단독형 손해보험 애플리케이션으로는 새로 출시된 일부 상품을 지원할 수 없어 매출에 지장을 받고 있었습니다.



솔루션

이 보험사는 IBM의 IAA(Insurance Application Architecture) 기반의 새로운 CIOD(Core Insurance on Demand)를 구축했습니다.

이 통합 데이터 저장소(Integration Data Store)는 고객의 모든 거래와 보험 상품 데이터를 저장, 업데이트 및 분석을 제공합니다. 이를 통해 고객의 청구액과 신청서, 상품 계약 업데이트는 물론 신상품 판매까지 신속하고 효율적으로 관리할 수 있습니다.



기대 효과

- 이 시스템은 고객의 최근 계약 상품과 기존 청구 내역에 따라 자동으로 보험 상품을 추천합니다.
- 상품 출시 기간 단축: 신상품 출시 소요시간을 약 75% 줄였습니다.
- 자동 블랙리스트 기능으로 문제의 소지가 있는 고객 가입 관련 위험과 비용을 줄일 수 있습니다.

IBM 솔루션을 도입한 결과, 사업 운영 상황을 총체적으로 파악할 수 있게 되어 고객 만족도, 영업 효율 및 교차 판매가 향상되었습니다.

솔루션 구성요소

- IBM Cognos 8 BI
- IBM Global Services
 - 애플리케이션 서비스: GBS
 - AIS 및 AMS
- IBM System p
- IBM WebSphere ILOG JRules
- IBM WebSphere ESB, WebSphere Process Server

