

금융 - 보험

06

워크플로우 관리의 지능 향상을 구현한 독일 보험 회사

이 독일 보험회사는 독일 최대 은행/금융 그룹사 한 곳의 IT 공급업체로서, 메인프레임 플랫폼과 분산형 플랫폼의 소프트웨어 애플리케이션을 개발 및 관리하고 있으며, 그 모기지 자회사와 특수 보험 상품 공급사에 서비스를 제공하고 있습니다.

도전 과제

이 고객사는 독일 최대의 보험 회사 중 하나로서, 우편과 팩스 및 전화를 통해 고객으로부터 엄청난 양의 문의를 접수합니다. 이 회사는 고객 문의를 적절한 직원에게 연결할 뿐만 아니라, 워크플로우를 분석하여 주문 적체가 발생할 경우, 경영진에게 이를 알려 즉시 대응할 수 있도록 하는 워크플로우 우선순위 지정 솔루션을 찾고 있었습니다.



솔루션

IBM은 포괄적이고 지능적인 워크플로우 관리 솔루션을 구현했습니다.

입력 관리 시스템은 문서에 키워드를 달아 처리되도록 합니다. WebSphere Process Server(WPS)는 워크플로우 관련 작업의 최적화 및 배정에 사용되며, WebSphere ILOG 기반의 의사결정 관리 시스템은 각 문서를 분석하고 우선순위를 정해 주제별로 분류하여 적합한 담당자에게 푸시(Push)하여 처리할 수 있는 토대를 제공합니다. 또한 WebSphere Business Monitor에서 설정되는 KPI 서비스 레벨을 통해, 색상으로 워크플로우를 표시하는 실시간 대시보드 모니터링 시스템을 제공합니다.



기대 효과

- 실시간 모니터링 기능으로 주문 적체가 발생하거나 특정 작업의 부하량이 증가할 경우, 관리자는 즉시 리소스를 재배분할 수 있습니다.
- 주기 단축과 서비스 수준의 향상으로 730만 유로(€)를 절감했습니다.
- 고객의 모든 문의 내용이 전산화되어 직원들은 해당 고객과의 통신 내용을 즉시 파악할 수 있으며, 라우팅 솔루션으로 항상 새롭게 발생하는 작업이 기존 작업과 연결됩니다.

IBM 솔루션은 수신 정보에서 고객 요청 업무의 처리 완료까지 조직 전반에 걸친 원활한 정보의 흐름을 구현합니다.

솔루션 구성요소

- IBM GBS
- Business Analytics and Optimization
- IBM WebSphere Business Monitor
- IBM WebSphere ILOG JRules
- IBM WebSphere Portal Server
- IBM WebSphere Process Server

