

**보험회사 의사결정
능력 향상을 위한
IBM ILOG 솔루션**



특징

- 보험금 청구와 언더라이팅 과정에서 발생하는 불필요한 비용 절감
- 효율성 개선
- 레거시 시스템 활용
- 규제 준수 개선
- 상품 출시 기간 단축

성과 달성을 위한 효율적인 프로세스

보험업계를 통제하는 다양한 정책과 절차와 법규들이 존재합니다. 하지만 이런 규제들을 관리하기가 쉽지만은 않습니다. 이런 규제들이 문서 중심의 프로세스 및 여러 시스템에 걸쳐 하드 코딩되어 있어 변경 관리 시에 비효율적인 수작업을 초래하며, 이로 인한 시간소모가 많아 오늘날 보험업계의 비용 상승을 초래하는 원인이 되고 있습니다. 이러한 환경에서는 견적이나 정산 업무를 수행하는 데 몇 주가 걸릴 수 있으며, 비즈니스 로직이나 요율을 변경하는 데에는 몇 달이 걸릴 수도 있습니다. 새로운 상품이나 서비스를 도입하는 데에는 훨씬 긴 시간이 소요될 것입니다. 더 나아가 고객에게 일관된 수준의 서비스를 제공하고, 보험금 청구 약관이나 언더라이팅 약관을 수립하는 등의 업무 관행을 수립하는 것이 보험회사로서는 여간 어려운 일이 아닐 것입니다.

보험회사가 안고 있는 문제들을 해결해 주는 솔루션

보험업계를 이끌어 나가는 전 세계의 많은 손해보험회사, 생명보험회사들이 IBM WebSphere ILOG BRMS(비즈니스 룰 관리 시스템)를 선택했고 그 결과 언더라이팅과 보험금 청구 과정에서 불필요하게 발생하는 비용의 절감, 프로세스 최적화를 통한 경영 효율성 개선, 고객 확보 및 유지 능력 향상을 이루고 있습니다. 또한 업무 자동화를 갖추는 것은 물론 언더라이팅, 약관 개정, 보험금 청구 및 지급 등의 핵심 프로세스에서 우수한 의사결정 체계를 갖추게 되었습니다. IBM WebSphere ILOG BRMS는 생명보험 패키지 및 생명보험 상품의 커스터마이징, 보험사기 감지, 온라인 보험금 청구, 온라인 보험 견적 등에 있어 최신 기술의 애플리케이션을 제공합니다. 지금까지 IBM WebSphere ILOG BRMS를 선택한 고객들은 개발 기간을 단축하고 위험을 감소시키는 동시에 높은 ROI를 달성해 왔습니다.

유연하고 빠른 시스템의 구축

시장은 급변하며 경쟁은 치열해지고 규제는 다양하고 강화되고 있습니다. 이런 상황에서 그 어느 때보다 보험회사에 필요한 것이 유연하고 투명하며 빠르게 시장에 상품을 출시하는 능력입니다. 미래를 대비하는 보험회사들은 손익을 개선하고 경쟁력을 높이기 위해 위험을 감소시키거나 새로운 차원의 신속성을 구비해야 한다는 것을 인식하고 있습니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 보험회사가 적은 비용으로 시스템을 강화하고 시스템 운영의 신속성을 향상시킬 수 있는 방법을 제공합니다. 천편일률적인 보통의 솔루션들과 달리 IBM WebSphere ILOG BRMS는 지금껏 경험하지 못한 새로운 차원의 속도, 유연성, 가능성을 지원합니다. 보험회사는 레거시 플랫폼, 개방형 기술, ACORD XML과 같은 업계 데이터 표준을 여러 채널 및 시스템에 걸쳐 전략적으로 폭넓게 응용할 수 있습니다. 손쉬운 사용과 통합을 인정받는 IBM WebSphere ILOG BRMS는 실시간 처리와 배치 처리를 모두 지원합니다.

삼성생명 보험 사기방지 시스템 (IFDS)

전 채널에 걸쳐 수 천 건의 보험금 청구 건을 처리하고 사기성 또는 의심스러운 청구 건을 신속하게 식별하여 부정행위와 처리 비용을 줄일 수 있습니다.

1,000만 명 이상의 보험 계약자를 보유한 삼성생명은 한국의 선도적인 보험 회사이며, 보험금 청구 및 사기 방지 프로세스를 능률적으로 구현하고 자동화하고자 했습니다. 이전에 사용했던 보험 사기 방지 시스템은 대부분 수동 작업으로 이뤄졌습니다. IBM WebSphere ILOG BRMS를 기반으로 새롭게 구축된 사기 방지 시스템은 2주 걸리던 10,000 건의 청구 건을 단 하루 만에 처리하는 등 검사 속도가 매우 빨라졌습니다. 이 시스템은 800개의 서로 다른 인자를 사용하여 청구 건을 검증하는데, 여기에는 보험 사기 내역, 보험 사고 건수 및 보험 계약 회수 등이 포함됩니다. 뿐만 아니라, 하루 만에 새로운 필터링 규칙을 구현할 수 있고 의심스러운 청구 건을 탐지하기 위한 조건을 상세히 볼 수 있습니다.

“BRMS를 활용하여 2주 걸리던 10,000건의 클레임 처리 속도를 단 하루로 단축하였고, 현장 직원이 새로운 규칙을 실시간 적용할 수 있다. IBM WebSphere ILOG BRMS의 기능을 많이 알면 알수록, 이런 고급 기술에 놀라울 뿐이다.”

박동철, 클레임 조사 부분 수석 관리자, 삼성생명

VSP(Vision Service Plan) 청구 건 처리, 요율 책정 및 랩 지정 능률화

- 80% 이상의 통과율, 생산성 30% 향상 등 월별 100만 개의 청구 건 처리가 가능합니다.
- 규칙 및 그로 인한 의사결정의 종합적인 감사 추적도 가능합니다.
- 프로세스 및 채널에 걸쳐 규제와 통합 가이드라인 또한 일관성 있게 시행할 수 있습니다.



BRMS를 도입하기 전에, VSP는 규칙을 하드 코딩 했습니다. 그 결과, 규칙 변경 사항을 구현하는 데 수 개월이 걸리고, 적시 마케팅, 생산성 및 효율성 목표 달성이 지연되었습니다.

이제, VSP는 IBM WebSphere ILOG JRules를 사용하여 비즈니스 규칙을 관리하고 있습니다. SOA 프로세스에 걸쳐 규칙을 사용하고 있으며, 이로 인해 VSP는 청구 건에 대해 일관성 있고 정확한 유효성 검증 및 처리, 상품의 가격 정책 및 주(州)마다 다른 규제사항 시행 등을 달성했습니다.

최적의 결과를 위한 위험의 최소화

단계적인 IBM ILOG 솔루션 도입을 통해 보험회사는 새로운 시스템을 적용하거나 기존 시스템을 강화할 때 발생할 수 있는 위험을 최소화할 수 있습니다. 보험회사는 IBM ILOG 솔루션을 애플리케이션 내의 특정 기능을 지정하여 사용할 수 있는 것은 물론 기능을 확장하여 핵심 프로세스 및 비즈니스 라인 등에 적용할 수 있으며, 이 경우 개발부터 운영까지 각 단계별로 시기 적절하게 적용하여 진행할 수 있습니다.

비즈니스 사용자와 IT 담당자의 능력 향상

IBM WebSphere ILOG BRMS는 비즈니스 사용자와 IT 담당자의 커뮤니케이션 능력을 향상시킬 수 있도록 설계되었습니다. 유연성을 제공하는 IBM WebSphere ILOG BRMS의 고급 기능 덕분에 보험회사는 개별 고객들의 요구에 신속하게 대응할 수 있으며 비즈니스 로직이나 요율을 거의 실시간으로 적용할 수 있습니다. 또한 보험회사는 허가 기반 접근 방식을 통해 룰을 생성하고 관리할 수 있으며, 시스템을 중단하는 과정 없이 동적으로 변화하는 룰을 손쉽게 수정, 추가, 삭제할 수 있습니다. 비즈니스 사용자를 위한 ILOG Business Action Language는 사용하기 쉬운 사용자 인터페이스를 제공합니다.

중앙 룰 관리를 통한 효율성 개선

보험 회사의 핵심 프로세스 및 애플리케이션들은 룰에 충실해야 합니다. IBM ILOG의 룰 저장소를 이용하면 보험회사는 룰을 중앙에 저장하고 추적하며 채널 및 시스템 전반에 걸쳐 룰을 관리할 수 있고, 그 결과 고객 정보, 정책, 절차 등을 일관적으로 적용할 수 있게 됩니다. 복잡성 여부와 상관없이 각각의 모든 룰을 관리할 수 있는 것은 물론, 룰을 공유해 비즈니스 라인 전반에 걸쳐 해당 룰을 재사용할 수 있습니다. 우수한 룰 관리 기능을 통해 보험회사는 룰의 라이프사이클 전반에 걸쳐 룰을 관리하고 추적함으로써 시스템 및 운영의 효율성과 가시성을 한층 높은 수준으로 끌어 올릴 수 있습니다.

핵심 프로세스 최적화

보험업계를 선도하는 많은 손해보험회사들, 생명보험회사들이 IBM WebSphere ILOG BRMS를 이용해 핵심 프로세스를 최적화하고 있으며 최신 기술의 애플리케이션을 통해 경쟁력과 수익성을 높이고 있습니다.

웹 기반 솔루션, 콜 센터, 프론트 및 백 오피스 시스템에 이르기까지 IBM WebSphere ILOG BRMS는 폭넓게 이용되고 있습니다.

세계적인 보험회사들이 BRMS를 도입하여 보험금 청구 업무에서부터 언더라이팅 업무에 이르기까지 모든 업무의 능력을 향상시키고 있습니다. 이러한 흐름에 따라 Taiping Life도 중국 최초로 BRMS의 우수한 기술을 도입하였으며, 그 결과 생산성이 높아져서 고객 개개인의 성향에 맞는 서비스를 보다 빠르고 편리하게 제공하게 되었습니다.

왕신, Taiping Life社 지사장

언더라이팅

IBM WebSphere ILOG BRMS는 업무 자동화를 지원하는 것은 물론 언더라이팅 시스템에 의사결정 능력을 부가하는 이상적인 솔루션입니다. 신규 약관뿐 아니라 개정 약관에 예외 기반 프로세스를 적용하게 되면, 업무 담당자는 더 복잡한 업무에 효과적으로 집중할 수 있습니다. 언더라이팅 프로세스뿐 아니라 적격 여부 결정, 위험 평가, 신용 평가, 요율 결정 등 전체 업무 라인에 이용할 수 있습니다. IBM WebSphere ILOG BRMS를 통해 보험회사는 단 몇 분만에 견적 서비스를 제공할 수 있으며 위험을 정확하게 가격에 반영할 수 있습니다. 또한 적합하지 않은 비즈니스를 중단함으로써 손실률을 낮출 수 있습니다.

보험금 청구 프로세스

보험회사가 얼마나 빠른 시간 내에 보험금 청구 및 지급 업무를 처리하느냐에 따라 고객의 충성도 혹은 고객 유지 능력이 결정되곤 합니다. IBM WebSphere ILOG BRMS를 통해 보험회사는 보험금 청구 업무의 효율성을 개선함으로써 고객에게 일관된 수준의 서비스를 제공하는 동시에 놀라운 수익률을 실현할 수 있습니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 보험금 청구 업무에는 물론 사건 할당 업무 관리, 보험금 지급 판정 등 전체 업무 라인에 걸쳐 폭넓게 이용되고 있습니다. 또한 IBM WebSphere ILOG BRMS를 통해 보험회사는 보험금 청구 업무 프로세스 초기에 문제점을 발견하여 보험사기 가능성이 있는 사례를 신속하게 감지해낼 수 있습니다. 결국 보험회사는 워크플로우에 맞는 업무 자동화 및 통지 자동화를 구현하여 보험금 청구를 처리하는 우수한 업무 관행을 수립할 수 있게 됩니다. 보험금 청구 업무 과정에서 발생하는 불필요한 비용을 절감하는 동시에 고객 유지율도 개선할 수 있습니다.

보험료 청구

보험료 청구 업무의 지연과 그로 인해 쇠도하는 고객들의 문의는 보험회사의 비용을 급상승시키는 원인입니다. 보험업계를 선도하는 보험회사들은 자사 보험료 청구 시스템의 핵심 프로세스에 IBM WebSphere ILOG BRMS를 적용함으로써 성과 및 서비스 수준을 개선하고 있습니다. 대용량의 트랜잭션을 처리할 수 있도록 설계된 IBM WebSphere ILOG BRMS는 최고의 유연성과 확장성을 제공해 보험회사가 고객의 요구를 만족시킬 수 있는 다양한 프로모션과 할인 및 지불 정책을 수립할 수 있도록 도와줍니다.

규제 준수 능력 향상

규제는 빠른 속도로 변화할 뿐만 아니라 점점 엄격해지고 있습니다. 이러한 규제들을 준수하지 않을 경우 심각한 벌칙을 적용 받게 되며 회사의 이미지까지 실추될 수 있습니다. IBM WebSphere ILOG BRMS는 보험회사가 다양한 국가에서 다양한 규제들을 효율적으로 준수함으로써 투명성을 높이고 감사 추적을 개선할 수 있도록 지원합니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 우리에게 필요한 유연성을 제공함으로써 변화하는 비즈니스 환경에 발 빠르게 감지하여 가장 효율적인 서비스를 제공할 수 있도록 도와줍니다.

Kyle Kelt, Vision Service Plan社, IT 아키텍처 담당 이사

🏠 상품 및 서비스의 커스터마이징 제공

보험회사들은 복잡한 상품 및 비즈니스 환경에 맞는 독특한 요구 수준을 충족시켜야 합니다. 지난 몇 년 동안 개인 및 그룹을 위해 엄청나게 많은 보험 상품들이 출시되어 왔으며, 같은 보험 상품이라도 수백 개의 옵션이 있는 것이 현실입니다. IBM ILOG 솔루션은 보험회사가 고객의 요구, HIPAA 같은 규제, 회사의 가이드라인 등의 다양한 요소들을 고려해 상품을 설계할 수 있도록 지원합니다. 보험회사는 최적의 보험 패키지 상품을 최적의 가격으로 출시해 고객의 요구를 만족시킬 수 있으며 동시에 수익률을 높이고 고객 확보율을 개선할 수 있습니다.

국내 A 화재 차세대 시스템 구축

날로 복잡 다양해지는 금융시장의 원활한 비즈니스 전략 운영을 위해서는 시장 변화에 빠르게 대응할 수 있는 IT 기반 시스템이 필수적입니다. 시장환경의 변화, 정부정책의 변경, 기업 목표의 변화 등 급변하는 비즈니스를 보다 빠르고 정확하게 수용하기 위해서는 보다 명확하고, 체계적인 비즈니스 정책의 관리 및 운영이 필요합니다. 따라서 오늘날에는 과거 업무 담당자의 노하우, 업무 매뉴얼, 프로그램 소스코드, 데이터베이스 등에 산재되어 있는 비즈니스 정책을 구체화 하고 중앙 집중화 한 후, 비즈니스 라이프 사이클을 지향하는 IT 시스템의 변화 요구가 무엇보다 절실 합니다.

크리티컬한 비즈니스 정책 반영을 위해 IT 사용자를 통한 SR/ITSM의 적용을 기다리는 대신 유연하고 민첩하게 비즈니스 환경에 대응하기 위해 차세대 시스템은 심사, 계약, 보상 업무등 계정계 핵심업무에 BRMS를 도입하였습니다.

변화하는 제도에 맞춰 수 백여 개의 보험 상품과 매월 새롭게 출시되는 수 십여 개의 신상품을 실시간으로 정확하게 관리 및 운영하기 위해서는, 비즈니스 정책 운영자에 의한 즉각적인 비즈니스 정책의 배포/운영이 반드시 필요합니다. BRMS 기반 시스템은 무차별 적인 신상품 비즈니스 로직의 단순 복사/추가 운영이 아닌 핵심 비즈니스 로직의 공유 및 풀링(pooling)을 통해 신상품 출시 및 운영에 빠르고 정확하게 대처할 수 있습니다. 업무 담당 현업이 직접 작성하는 비즈니스 룰은 IT 사용자의 숙고를 통하지 않고 시스템에 적용되기 때문에 비즈니스 운영에 대한 비즈니스 의사소통의 모호성을 줄입니다. 고성능의 룰엔진에 의한 BRMS 시스템은 과거 대비 40~50% 정도의 실행 성능개선 효과가 있었으며 비즈니스 정책 변경을 적용하기 위한 소모 시간 또한 수 주일에서 수 일로 빠르게 앞당길 수 있습니다.

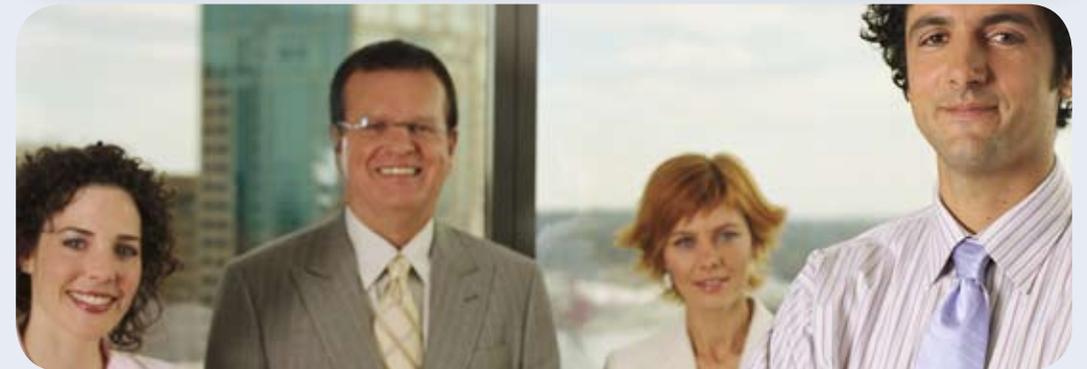
보험 계약에 있어 민감하고 변화가 잦은 계약자 고지사항, 계약 입력 정합성 과 빈번하게 변화하는 복잡한 자동차 보험료 계산 등을 BRMS를 통해 룰 기반 비즈니스로 대체하여 명시적인 비즈니스 운영을 실현 합니다. 기업의 리스크를 최소한으로 하고 나아가 고객의 부득이한 손해를 미연에 방지하기 위한 보험 심사 시스템에 BRMS를 적용하여, 현업 담당자에 의한 인수지침 운영과 변경이 가능합니다. 보험금 보상/청구 업무에 BRMS를 도입하여 청구서류안내, 보험금계산 등 프로그램으로 처리하기 난해한 비즈니스 로직을 명확하고 이해하기 쉽도록 구현 합니다. 고성능의 룰엔진, 중앙집중적인 룰 저장소 등을 통해 엔터프라이즈 시스템환경에 완벽하게 통합 됩니다.

🔑 비즈니스 및 기술 지원

IBM은 컨설팅, 교육, 고객 지원 등의 완벽한 서비스를 제공합니다. 또한 탁월한 경험과 검증된 방법론을 갖추고 전문가 지원 서비스를 제공하고 있습니다. 따라서 업종과 규모에 상관없이 모든 보험회사들은 최신 기술의 애플리케이션을 빠르게 도입하여 최대 수익을 달성할 수 있는 것입니다. IBM의 컨설턴트들은 고객의 입장에서 일을 하며 IBM ILOG 솔루션을 이용해 고객들의 성공을 지원합니다.

IBM WebSphere ILOG JRules를 이용하면 룰을 보다 빠르게 수립하고 수정할 수 있습니다. 덕분에 우리의 비즈니스 사용자들은 룰을 정확하게 이해하게 되었으며 비즈니스 요구 사항을 보다 빠르고 정확하게 반영할 수 있었습니다. 우리는 IBM ILOG와 진정한 파트너십을 발전시켜 왔으며 IBM ILOG 와 함께한 프로젝트에 있어 속도와 성과 모든 측면에서 만족하고 있습니다. IBM ILOG 전문가로 구성된 팀이 정확히 3개월 만에 프로젝트를 완벽하게 수행한 것입니다.

Nathalie Servranckx, AXA Touring Assurances社 IT 관리자



IBM WebSphere ILOG BRMS 소개

수작업 방식의 사일로형 프로세스에서 BRMS가 탑재된 스마트 프로세스로 전환함으로써, 은행 및 금융회사는 프로세스, 시스템 및 채널에 걸쳐 의사결정 기능을 자동화하는 동시에 추가하고 있습니다. ILOG BRMS는 비즈니스 시스템 안에서 의사결정 포인트를 창조하고 유지하는 의사결정 서비스의 가장 유연한 형태입니다.

주요 혜택

- 의사결정 로직의 분리를 통한 프로세스 효율화 및 안정화
- 다양한 프로세스, 애플리케이션, 시스템에 걸친 의사결정 재사용
- 진화하는 대량의 룰 셋 관리에 효율적
- 복잡하며 매우 가변적인 의사결정 자동화 가능
- 다양한 프로세스 채널에 적용된 룰을 중앙 집중 방식으로 관리
- 업무 담당자가 비즈니스 룰을 생성, 관리, 테스트하고, 시뮬레이션 분석도 수행할 수 있는 환경 제공
- 포괄적인 룰 감사 추적 기능과 의사결정 제공



Copyright IBM Corporation 2010

한국아이비엠주식회사

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12

군인공제회관빌딩

Tel : 02 3731 7114

www.ibm.com/kr

All Rights Reserved

IBM과 IBM 로고는 미국 및 다른 국가에서의 IBM사의 등록상표입니다. 기타 회사, 제품, 서비스 명칭은 다른 회사의 등록상표 또는 서비스 상품일 수 있습니다.

지금 IBM WebSphere ILOG BRMS를 경험해보십시오!

- **BRMS 데모** IBM의 데모는 온라인 및 고객사 방문을 통해 고객이 원하는 시간에 맞춰 제공됩니다.
- **디스커버리 워크숍** BRMS에 투자하기에 앞서 BRMS가 비즈니스 요구 사항에 적합한 솔루션이라는 것을 검증하고 싶으시면 무료 워크숍을 신청하십시오.
- **파일럿 프로젝트** 9주 이내에 비즈니스 룰을 전개할 것이라고 생각해 보십시오. 간단한 파일럿 프로젝트를 통해 비즈니스 룰 관리를 특정 업무에 적용할 수 있습니다. 이를 통해 ROI를 보다 빠르게 달성할 수 있습니다.



IBM ILOG 솔루션에 대해 보다 자세히 알아보십시오

한국IBM ILOG 영업 대표 김효철 과장

02-3781-8579, 010-4995-8579,

HCKIM@kr.ibm.com

KROBM02D