

英國保誠人壽建置「Image & Workflow 整合型數位系統」 樹立台灣壽險業「隨需應變」新典範

總覽

■ 應用系統

結合IBM DB2 Content Manager 內容管理解決方案與IBM WebSphere MQ Workflow，建構新興數位行政作業流程系統。

■ 商業效益

創下國內壽險業首例，在整個作業流程中整合影像與內容管理，並增加自動化管理能力，提升作業的效率與精準度，不但降低營運成本，且能為客戶提供更即時、透明且精緻的服務。

■ 軟體

- IBM DB2 Enterprise Content Manager
- IBM WebSphere MQ Workflow



1848年創立於倫敦，至今擁有超過150年歷史的英國保誠人壽，於1999年正式進入台灣，以不到五年的時間，即締造了許多優異的營運表現；包括兩年內完成核心至末端的資訊系統佈建工程、業務員在四年內成長超過一萬名、從北到南在全台各地建立五個分公司與二百多個營業據點等傲人成績。

保誠人壽向來強調藉助資訊科技提升營運效率，除了較同業投注更多資源，也輔以紮實的執行力。負責保誠人壽保單行政及資訊策略的資深副總經理李國華表示，最具代表性的例子包括原本預計三年完成的核心與客服系統，一年半之內便告完工；而創下業界首例、結合內容管理與企業流程的「Image and Workflow 整合型數位系統」，也在兩年內編列預算台幣一億五千萬進行建置，致力於降低營運成本的同時也達成業務目標。



英國保誠人壽資深副總經理李國華表示，保誠人壽向來倚重資訊科技提升營運效率，除了投注較同業更多的資源，也輔以紮實的執行力完成專案。

「有鑑於英國保誠集團香港、新加坡、馬來西亞與越南等地的分公司，在建置企業流程等相關系統時均採用 IBM 的解決方案，其所帶來的可觀效益，促使台灣保誠人壽也選擇 IBM WebSphere MQ Workflow 與 DB2 Content Manager，建立更為優越的整合型數位系統。」

英國保誠人壽資深副總經理 李國華

率先整合企業流程與內容管理、為企業永續經營紮根

保誠人壽的「Image and Workflow 整合型數位系統」採用 IBM DB2 Content Manager、IBM WebSphere MQ Workflow 等軟體產品，以及 IBM pSeries 伺服器，其特別之處在於規劃與設計模式與其他壽險業者大不相同。李國華解釋，同業一般在保單行政作業所建置的影像功能，主要目的是為因應法令對歸檔存參的要求與安全備援；即使部分同業也建立了流程系統，然而並未與影像系統連結，使文件管理與作業流程的銜接仍出現落差，導致客戶服務與營運效率未臻完善。反觀保誠人壽的企業流程作業從一開始即與影像結合，使檔案在系統中自始至終均以數位化呈現，並設定存取權限機制以保護資料安全，增加自動化管理能力，提升了作業的效率與準確度。

「Image and Workflow 整合型數位系統」包含三套子系統：保險理賠、新契約與保單服務，當內部人員面對來自各地客戶對理賠要求及例如受益人、繳費方式等保單項目變更時，無須另外轉接，而是直接透過系統立即掌握保單目前的處理進度。更新系統輔以影像作業流程後，無論是處理理賠案件的效率或客戶滿意度，都因系統的支援獲得顯著提升；「Image and Workflow 整合型數位系統」不僅加速內部作業，也提供客戶更即時、透明且精緻的服務品質。

李國華表示，導入「Image and Workflow 整合型數位系統」為保誠人壽帶來三項主要效益：第一，提升客服人員的工作效率。系統清楚顯示每位員工的工作量與進度，主管可據此調度人力，提升整體工作效率。其次，強化客戶服務品質。系統掌握每份保單的歷史紀錄與處理進度，即使客服人員是首次處理某位客戶的案件，仍可根據電腦資料，立即提供其所需的服務。第三，落實公司治理(Corporate Governance)。保誠人壽依據系統的量化數據落實「企業管治」，不待政府或法令的督促，即做到自發性的管控，從根本健全企業體質，為永續經營紮下穩固的根基。

藍圖完整、分段部署、效益倍增

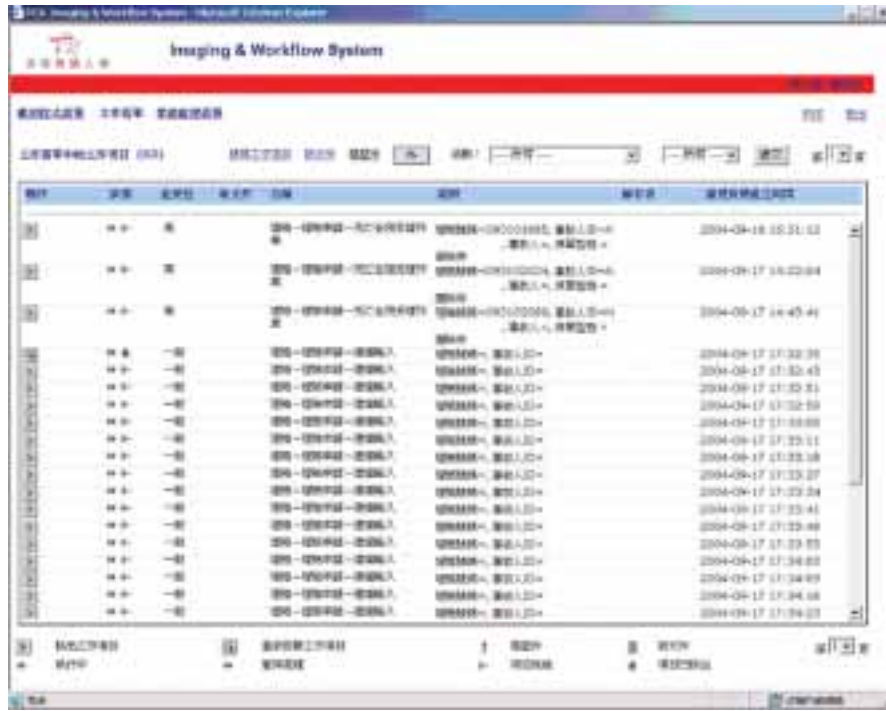
要完美的整合數位影像與工作流程，對資訊技術是一大挑戰。經英國保誠集團亞洲區總部審慎調查與仔細評估後，保誠人壽選擇採用 IBM WebSphere MQ Workflow 與 DB2 Content Manager 解決方案。李國華表示，英國保誠集團香港、新加坡、馬來西亞與越南等地的分公司，在建置企業流程等相關系統時均採用 IBM 解決方案，其所帶來的可觀效益，促使台灣保誠人壽也選擇 IBM。有上述四地順利建置的經驗前例在先，台灣以相同的軟體為基礎，建立了更優越的整合型數位系統。



保誠人壽「Image & Workflow」將保單原件掃描、作業流程與處理進度結合在電腦同一視窗中，大幅減少紙張使用與提昇工作效率。

「目前我們已成功導入理賠系統，每天藉助系統處理保單文件超過4,500張，且均在24小時內完成，證明了有效運用資訊系統，可顯著提升內部作業效率與客戶服務水準。」

英國保誠人壽資深副總經理 李國華



「Image & Workflow整合型數位系統」將繁複的文件資料與作業流程以電腦自動化系統結合，工作人員將從視窗中得知該作業進行的狀況與下一步作業資訊。

李國華表示，相較其他四地分公司的系統，台灣地區的「Image and Workflow整合型數位系統」是功能涵蓋面最廣的一套。面對這項挑戰，保誠人壽資訊部在建置與部署上皆十分謹慎。保誠人壽資訊部協理呂長松指出，台灣保誠人壽首先導入理賠系統，其次是新契約系統上線，最後才推出保單服務，以循序漸進、由淺入深的方式，提供廣泛而周全的保險服務流程。在部署策略上，保誠人壽在台北、桃竹、台中、台南、高雄等地均設有分公司及服務部，其中又以台中分公司為服務匯集地(hub)，因此系統分區上線的順序分別是台中、高雄與台北，企業總部先與台中的服務匯集處接軌，再往南北兩端開通。

經過將近一年的規劃建置，「Image and Workflow整合型數位系統」的理賠系統已成功上線作業，而新契約系統在2004年第四季也進入測試階段，並著手開發保單服務系統，預計到2005年二月全部完成。於2004年四月成功上線

的理賠系統，每天藉助系統處理文件超過4,500張，每份文件均在24小時內完成，僅三個月便將約三十萬張保單文件數位化。保誠人壽在台目前擁有約110萬份保單，加上必須保存五年以上的失效保單，總計有150萬份，而每份保單平均包含六張紙本。在總計超過900萬張的文件數位化後，保誠人壽預期將可大幅減少紙本文件實體存放空間與人力、管理等成本，更可提升內部作業效率與客戶服務水準。

李國華表示，保誠人壽客戶自助式服務 - 保戶e點通也已陸續完成系統上線，希望透過資訊科技的設計與應用，提供快速、客製化的服務，以達到即時回應、滿足需求導向的多元服務。由於保誠人壽「以資訊應用創造高成長」的企業策略未來將持續貫徹，隨著消費模式與觀念的演變以及科技日新月異，保誠人壽的服務潛力與競爭優勢將有無限擴大的可能。



台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路7號3樓

市場行銷處：0800-016-888 按1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© Copyright IBM Corporation 2004

台灣印製

11-04

版權所有