



## 管理索賠風險並提升企業效能

---

### 產品特色

- 有效且正確處理索賠案件
  - 快速給付合法索賠。
  - 標示需特殊處理的可疑索賠案件。
  - 提高客戶滿意度。
  - 有效管理風險。
- 

正確、有效處理保險索賠是保持客戶滿意度及提升企業整體效能的關鍵。IBM SPSS Decision Management for Claims 可透過自動化的即時風險評量，協助保險公司縮短給付時間並提高客戶滿意度。

Decision Management for Claims 可讓貴公司透過符合業界最佳實務的預測分析工具，整合您的現有商業程序。因此，擁有豐富商業知識的索賠核算人員及其他人員即可快速輕鬆地界定如何評量風險，並自動化許多例行決策，還可充分掌握理賠程序。

有了 Decision Management for Claims，您便可設定程序找出可快速核准及看似可疑而需進一步調查的索賠案件。換言之，只要一次互動即可解決多數合法索賠（提高客戶滿意度及降低成本），同時及早偵測出詐騙案件，以便迅速採取補救措施。

這套軟體可定義及執行「假設」模擬，然後根據不同狀況調整參數，確保企業使用者取得最佳的可能結果。業務經理也可以快速變更規則、事件和程序，立即查看已部署的變更，根據不同的商業需求進行彈性調整。

### 即時管理風險

若要制定最佳決策，您必須先確認本身可以管理的風險為何。例如，如果多次提出索賠的客戶最近不僅提高保額，還提出新的索賠要求，這時您可能要註明此索賠案件需特殊處理。蒐集更多資訊之後，可重新評量此索賠案件，核算人員就會取得此案件是否可疑的資訊。



您可透過 Decision Management for Claims，使用客戶、客戶行爲、保單及索賠相關現有商業程序來定義風險要素，作為評量風險及提出建議的基礎。

如果將貴公司的實際經驗納入商業規則，則可提高自動化決策程序的正確性。搭配使用預測模型時，商業規則最有效，您可搜尋未知關係、偵測可疑模式及找出要審查的新索賠案件，進一步分析應如何處理各個案件。

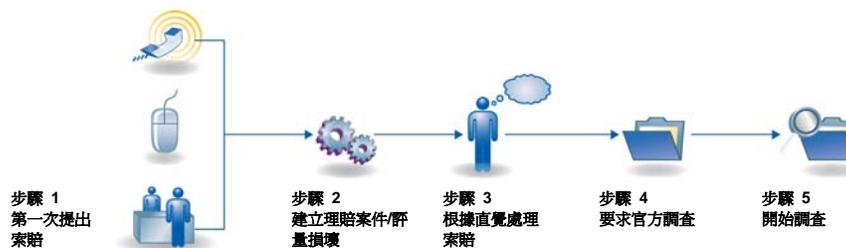
Infinity Property and Casualty Corporation (IPACC) 即導入 Decision Management for Claims，以縮短循環時間、降低成本並改善客戶服務。IPACC 可為車禍意外及索賠機率較高的司機承保，因此公司獲利將取決於找出索賠詐騙案件及加速收取代位求償款項的能力。Decision Management for Claims 可自動化詐騙和代位索賠的相關工作流程及資料蒐集作業，協助核算人員快速找出可疑的案件並加速處理合法索賠。

自從部署此解決方案後，IPACC 的快速審查率提高了 1,100%，理賠費用也從 14% 降至 11%。此外，轉至 SIU 的時間從 14 天縮短為不到 24 小時，而且可在 10 至 15 天內找出並處理代位求償（過去需要 26 天），改善了整個理賠程序的速度和正確性，進而提高客戶滿意度。

### 最佳化理賠程序

有了 Decision Management for Claims，您可整合智慧型和直通式（或快速審查）索賠處理，以最佳化索賠流程。

圖 1：沒有使用 Decision Management 的一般理賠程序



此狀況發生在沒有使用 Decision Management 的公司。保險人透過電話、網頁或親自向保險公司提出損失賠償時，此程序即可開始。建立索賠案件並指派給理賠人員，開始評量損壞及聯絡保險人以蒐集資訊。理賠人員透過直覺判斷該案件是否可疑，然後將所有可疑案件轉交公司的詐騙調查組，由調查人員深入調查各個案件。此程序並不完善，而且通常會導致更高的整體理賠成本、客戶不滿，所找出的真實詐騙案件也較少。

收到索賠要求後，此應用程式會預測理賠所需時間。然後，比對找出最適合的處理人員。

由於此解決方案可即時評量索賠案件，代理人員會在與客戶溝通時收到相關理賠案件的指引及建議，協助他們取得其他資訊。

### 模擬最佳可能結果

部署自動化決策管理機制時，您可能想要知道它對公司的影響。例如，若要找出更多潛在保險理賠詐騙案件，可能需要更多調查及處理人員。

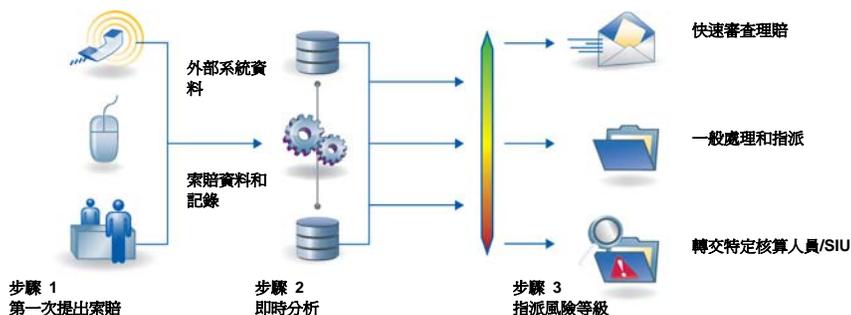
Decision Management for Claims 即可提供模擬單一交易或一系列近期客戶交易的功能，協助您評估各評量的預期影響。

此程序可讓您查看指派給各交易的風險等級及會觸發的其他商業程序，以便您掌握評量背後的原因、針對所有可能結果進行規劃並據此調整流程。

### 達到客戶滿意度及防詐欺目標

IBM SPSS 預測分析工具可提高第一次提出索賠到給付的整個理賠程序正確性和效率。此決策管理應用程式整合了現有的理賠管理後端系統及您的商業程序，以縮短解決時間、提高客戶滿意度及改善企業效能。

圖 2：使用 Decision Management 加強理賠程序



有了 Decision Management，保險公司即可透過自動化的即時風險評量，縮短給付時間並提高滿意度。送出索賠案件後，系統就會使用最新的索賠資料、客戶記錄及外部系統資料立刻進行評量。此外，還會自動產生問題，協助代理人員收集其他資訊，以便在一次互動中即可做出決策。每個索賠案件都會加以評分、指派風險等級，然後自動快速審查以便立即給付，或送出進行一般標準程序或轉至特殊調查單位。如此一來，調查人員便可致力於可能的詐騙案件，進而提高處理率。

## 關於 IBM 子公司 SPSS

IBM 子公司 SPSS 是全球一流的預測分析軟體暨解決方案供應商。該公司完整的資料收集、統計、建模及部署產品組合可擷取人們的態度和意見、預測未來客戶互動的結果，然後將分析納入商業程序，根據這些分析結果採取適當行動。IBM SPSS 解決方案可透過整合分析工具、IT 架構及商業程序，協助您達成整個企業環環相扣的商業目標。全球各地的企業、政府及學術單位都使用 IBM SPSS 技術，作為吸引、保留、擴大客戶群並減少詐騙案件和規避風險的競爭優勢。IBM 於 2009 年 10 月併購了 SPSS。如需進一步資訊，或要聯絡業務代表，請造訪 [www.spss.com](http://www.spss.com)。



---

© Copyright IBM Corporation 2010

SPSS Inc., IBM 子公司總部  
233 S. Wacker Drive, 11th floor  
Chicago, Illinois 60606

SPSS 是 IBM 子公司 SPSS Inc. 的註冊商標，而其他 SPSS 產品名稱則是其商標。© 2010 SPSS Inc., IBM 子公司。版權所有。

IBM 及 IBM 標誌是國際商業機器股份有限公司在美國及/或其他國家的商標。如需 IBM 商標的完整清單，請造訪 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

其他公司、產品和服務名稱各為其所屬公司之商標或服務標章。

本出版品中提及的 IBM 產品或服務，並不代表 IBM 有意將其推展至 IBM 事業營運涵蓋的所有國家。

本文所提及，任何非關 IBM 的網站，均為便利貴客戶所提供之參考，非為相關網站背書。該網站上的資料，並非本 IBM 產品資料的一部分，因此使用該網站造成之損害，由貴客戶自行負責。



請回收