

保險業解決方案
支援您的業務目標



以IBM 保險產業框架 加速保險業的現代化



儘管背負龐大市場壓力，現今的保險公司仍可掌握一項重大契機，即以精簡流程向客戶交付更優質而迅捷的服務。IBM 的保險業解決方案基於 IBM 保險產業框架，旨在透過漸進式的作業流程更新，建立更具備彈性且能迅速應變的保險公司。

希望的曙光

由於保險市場的變動，保險公司必須在降低營運成本之餘，同步維持提升市場佔有率和營收。對風險進行有效管理和滿足法規需求都是長期的挑戰。

保險企業不僅須保護現有的投資，而且應全面創新來掌握商業契機。

在成熟的市場領域，客戶希望透過多種管道輕鬆瞭解保險產品與服務，並期盼以更有彈性的方式獲取資訊以及隨時進行交易。

在新興市場領域，對於初次購買保險的客戶，需要滿足其特定的產品和服務需求。

為因應這些需求、並實現持續性的業績成長，保險公司需要更具備彈性且能迅速應變。健全的軟體框架可經由下述方式支援保險公司業務：

- 調整 IT 和業務優先順序。
- 根據業務需求迅速實施流程變更。
- 確保員工擁有跨領域的技能。
- 有效交付並重複運用業務和 IT 資產。
- 透過有效管理輔助明智的決策。
- 降低營運和基礎設施成本。

IT 壁壘阻礙了業務發展

儘管保險產業已有長足的發展，但整體來說，大量而繁雜的人工流程仍對營運績效有顯著影響。不論是何種業務類型，這類流程經常是重複而冗餘，且具有不同的支援系統。龐雜的流程使得維護成本大幅提升，並進一步導致多餘的程序和錯誤，同時在進行全面性的變更時也造成極大阻礙。

當保險公司計畫更新或改進業務流程時，經常發現舊有系統的複雜性延長了專案交付時間，其不僅會增加專案風險並可能大幅提高交付成本。由於各個流程經由程式編碼緊密連接，使得系統修正成為極艱難的任務。



IBM 為保險業提供解決方案策略

IBM 保險業解決方案策略將業務與 IT 緊密連接，並支援各項最新功能。這項解決方案策略以高度健全和可擴展的基礎設施為根基，並透過軟體資產和最佳做法，以期更有彈性地部署保險業解決方案。

IBM 保險業解決方案有助於改善多項流程，例如索賠管理、新業務處理、承保、開具賬單以及客戶和管理員自助服務等。IBM 解決方案可幫助保險公司深入洞察客戶需求，並以更迅捷的方式向市場推出新產品。這項解決方案有助於開拓創新性的管道，以促進更為有效的產品分銷管理，同時也能幫助保險公司更迅速有效地符合法規遵從性。此外，對於經常導致成本和複雜性增加的舊有系統，IBM 解決方案也可協助其滿足現代社會的需求。IBM 已經與全球各地上百家保險公司合作實施保險業解決方案，期間累積了許多最佳做法和資產，而唯一目標就是交付卓越的成果。

為了支援這一項策略，IBM 推出保險產業框架：一種為產業量身打造的軟體平台，幾乎可在所有層面對保險公司的業務推動提供有力支援。

該框架提供保險業專用的資產和加速模式，以協助企業透過 IBM 軟體產品迅速執行解決方案，並降低成本和風險。

IBM 業務流程管理將提供各項必要功能，以提升保險業務流程的彈性。

該框架的技術核心為 IBM SMART SOA™ 中介軟體平台。服務導向架構(SOA)可整合並重複運用各項服務，旨在實現更高的 IT 彈性。透過反覆運用既定的業務服務，保險公司得以在其 IT 基礎設施中獲取更高的彈性，以支援更迅速的流程變更。

IBM Insurance Application Architecture (IAA) 提供產業標準流程和資料模型，可幫助您在更短時間內以低成本構建 SOA 產業解決方案，並將其交付予業務人員。而其他框架加速模式，例如 WebSphere 保險業套件，也備有參考模組，可幫助您更迅速地構建業務服務，並納入以 SOA 為基礎的解決方案當中。

流程具備彈性

更精確的資訊和情
報

迅速完成開
發和整合

減少人工作
業流程

能力

流程監控和
安全性

產品和業務
模式創新



IBM 保險產業框架包含產業專用的解決方案，可因應彈性與迅速應變的需求。

IBM 保險產業框架提供的功能包括:

- 迅速完成開發與整合。
- 流程具備彈性。
- 更精確的資訊和情報。
- 減少人工作業流程。
- 產品和業務模式創新。
- 輕鬆達成第三方整合。
- 流程監控和安全性。

對於竭力滿足營收和市場佔有率目標的保險公司而言，將主要投資放在複雜的流程變更上具有較高風險。好消息是，這些公司不必一次完成全部投資，漸進式的流程現代化將能有效降低風險。

IBM 保險業解決方案策略是一種支援漸進式構建和交付程

藉由這種方法，公司便能穩定發展簡易且具備 SOA 根基的基礎設施。

拜 IBM 大型獨立軟體開發商(ISV)網絡的首選業務應用模式所賜，解決方案的導入也更加簡單。領先的軟體提供商與 IBM 經由緊密合作持續為該框架作出貢獻，以確保解決方案可充分運用這項保險業框架。

IBM 保險產業框架的能力

IBM 保險產業框架是為解決跨業務職能部門整合系統和流程的需求所設計。依據開放式標準，此框架可在策略上支援保險公司充分利用新套裝軟體應用的現有功能和客製化競爭力。





迅速完成開發與整合

不論是掌握新興的契機、開發和部署新產品和服務或因應市場變化，這一切都需要在最短時間內達成。保險產業框架支援保險公司迅速進行開發和整合應用，以促進流程變更。例如，IBM Rational®軟體藉由構建於產業最佳做法和開放架構上的成熟保險流程模型，協助開發新應用程式並整合現有應用程式，同時可降低風險和縮短上市時間。此外，IBM Tivoli 軟體變更管理解決方案有助於避免生產系統變更時的相關風險。保險流程模型可與 IBM WebSphere® 業務建模工具共同使用，以加快流程設計。IBM Information Management 軟體中的資料建模、資料庫效能和可彈性支援保險產業的各種開發應用模式，能以跨平台和跨設備的方式交付資訊。產業專用的參考模組有助於加速業務服務的開發，內容包括協助完成資料和 XML 轉換，以符合作業聯合研發協會(ACORD)標準。

軟體框架亦使保險公司能夠更嚴密地監控和管理開發流程及所獲得的應用程式。



流程具備彈性

保險業務包含許多流程——組合報價、風險評估、保單發放、帳款收受、索賠管理。若要提高獲利能力，必須以熟練的方式進行設計、有效執行並持續管理流程。若要提升競爭力，公司應在更短時間內完成資料收集，並透過多種管道向客戶提供資訊，以及為現場協調人員提供決策所需資訊。

妥善界定流程以提升流程彈性，以因應不斷變化的業務需求。這項過程的關鍵在於必須具備元件式且可重複運用的資產和服務以及 IT 基礎設施，以為流程彈性提供支援。

IBM Business Process Management (BPM)將有助於這項過程。BPM 囊括豐富的軟體和專家經驗，旨在改善業務流程的效能，並促進視覺化和應變能力。IBM BPM 軟體將流程活動自動化，以提供流程的即時視覺化和流程效能的即時情報，此外並支援更簡單迅速的流程變更。保險公司可藉由 BPM，以跨人員、跨系統的方式利用各種不同應用程式來編排流程，進而提高效率。

保險公司可以使用 IBM 保險流程模型以跨組織的方式簡化核心流程。這些模型為未來的流程提供了堅實的基礎，可借助與服務模型間穩固的聯繫來直接編排服務。這些產業模型自全球各地領先業界的保險公司獲取最佳做法，旨在加速業務流程的最佳化。



IBM Lotus® 軟體支援流程之間更快和更有效的協作和通訊，支援保險公司以更迅速高效率的方式為客戶提供服務，同時 IBM WebSphere ILOG Business Rule Management System (ILOG BRMS) 還將流程中的決策點加以自動化，以實現更高的精確度、更快的變更和改善的業務成果。



更精確的資訊和情報

大多數保險公司都面臨著一個共同問題——客戶、策略和索賠資料分散在組織中的多個系統中。這使得全面瞭解客戶資訊具有很大挑戰，且更加難以制訂迅速、精明和自信的業務決策。IBM Information Management 軟體為構建統一、可信的企業級保險資訊顯示資料提供了基礎。公司隨即可以在各種層面執行即時、預測性的業務分析，以便更好地劃分客戶，瞭解獲利前景最強的產品，以及更高效管理風險。



減少人工作業流程

對於長期受到低效率所帶來的高成本而拖累的產業，可以簡化營運的保險公司能夠獲得重大的優勢。如果保險公司可以更迅速提供報價，減少產生保單所需的工作，或者支援審核人員迅速批准和開具付款憑證，則能夠贏得更多市場佔有率。

受IBM 保險產業框架支援的SOA 環境，允許保險公司建立服務來減少手動編碼需求，迅速從多個資料來源收集資料。例如，IBM WebSphere ILOG BRMS 根據各種資料來源即時制訂定價、評級、客戶偏好、承保批准、索賠途徑安排、支付和法規遵從性授權等決策。IBM ILOG BRMS 還透過規則變更(而不是透過流程和應用變更)，提高了新產品和服務的上市速度，這是一大重要的競爭優勢。使用 Lotus 協作功能(包括符合 ACORD 標準的試算表)，保險公司可以建立和最佳化自動化的工作流程，以滿足特定的業務需求。最重要的是，隨著業務的不斷發展，流程和工作流程可以迅速輕鬆地更，可以在整個企業輕鬆瞭解變更對服務的影響。面對客戶和面對合作夥伴的工作流程中的生產力和效率也可以使用 IBM WebSphere Portal 軟體得到提升，該軟體可使用個人化業務配置中的試算表來自動化核心業務流程。



IBM 軟體可協助減少部門在交付服務時的人工作業流程。IBM Tivo 整合服務管理提供了視覺化、可控化和自動化功能，擁有發現問題、服務可用性和效能監控、變更管理、配置和問題管理解決方案。採取集中的自動化底層基礎設施管理，使團隊能夠更加專注於增值產品和服務的建立。



產品和業務模式創新

保險客戶對產品和服務的期望越來越高。透過網路為他們帶來廣泛的選擇，這可以使客戶更加精明且樂意地比較保險產品和保險公司，在付出的同等價格時，可以獲得最佳的價值或服務。

如果業務人員和 IT 人員的目標一致，保險公司將能夠以更好的方式滿足這些客戶期望。IBM 保險產業框架幫助保險公司開發支援新產品和差異化產品的應用，同時控制成本以及減少業務和營運風險，從而促進產品和業務模型創新。

SOA 方法可幫助開發靈活的應用，以滿足回應客戶需要根據形勢變化而演化業務模型的需求。採用服務導向的方法並使用 Web 2.0 技術，保險公司實際上可以從任何來源收集資訊，以任何方式為資訊賦予新的用途，然後在任何設備上有效地為客戶交付新產品和服務。IBM Rational 工具支援開發人員重用代碼、元件甚至整個應用，以及將其用於新的用途，使他們更加容易的建立綜合應用來滿足不斷變化的業務需要。

使用 Tivoli 軟體，開發人員和決策者能同樣追蹤新產品的使用情況和效能，在資源分享環境中更加輕鬆地確定其盈利能力。Tivoli 軟體還支援建立高應變能力的虛擬化的基礎設施，可以在創新業務取得成功時相應地擴展對應的基礎設施。當對新流程和業務模型進行創新時，Rational 軟體可支援按現狀和預期進行流程建模，促進 IT 與業務目標之間更好的一致性。





輕鬆達成第三方整合

保險產業框架透過利用現有投資及建立可信賴的關係來幫助改進流程，IBM 瞭解這是成功的關鍵。同時業務系統必須和業務夥伴以及服務提供商的應用進行整合並支援各種通訊和協作。

基於開放標準並支援多種平台和技術，該框架大幅增加了第三方整合的便利性。Lotus 協作軟體支援與參與索賠流程的外部實體之間進行流暢地通訊。SOA 方法使保險公司能夠向其他機構公開業務服務，支援一體化的報價和保險流程。



流程監控和安全性

沒有了管理和監督，最佳化的流程可能迅速惡化，將保險公司暴露在風險之中。保險產業的敏感性使保護客戶資訊變得尤為重要。

IBM 框架元件使用整合的工具和指示板報告，幫助保險公司監控流程和應用，瞭解應用開發流程，監督整個 IT 基礎設施。Rational 軟體掃描和測試常見的 Web 應用漏洞，包括 Web Application Security Consortium (WASC) 威脅分類已經發現的漏洞。使用 Rational 軟體，您可以部署應用安全測試，在軟體交付週期的所有階段同時使用動態和靜態分析技術。IBM WebSphere Business Monitor 軟體支援監控業務情況，幫助即時處理資訊和活動。該軟體使決策者能夠從不同來源積累和關聯業務流程效能資訊，然後使用指示板格式以不同方式查看該資訊。

Rational 解決方案還能夠幫助在複雜的 SOA 環境中管理變更和維護服務。同樣地，Tivoli 軟體一體化的服務管理功能可以確定底層基礎設施是否按照流程指示器執行。Tivoli 軟體還有助於滿足嚴苛的安全性和法規遵從性需求，建立了一致的用戶身份和系統存取管理，同時還根據安全策略來追蹤法規遵從狀態。



框架應用

自助服務

一家大型的國際保險公司需要改進其產品，以吸引熟悉網路的年輕客戶，同時使管理員能夠更快地存取產品、市場活動和客戶資料資訊。

借助IBM WebSphere Business Process Management WebSphere Portal 和Rational 應用開發軟體，這家保險公司能夠迅速開發自助入口網站並針對每位來訪者客製化入口。與後臺系統的整合

能夠提高客戶自助服務質量，包括提高客戶服務質量。

實現流程自動化

爲了提高現場代表的效率，並同時解決法規遵從需求，一家汽車保險公司使用 IBM Workplace Forms™軟體建立了標準化的線上表格，使資料收集自動化。

透過這些工作流和自動化這些表格，這家保險公司能夠在更短的時間內向正確的管理員提供正

確的表格，將索賠處理從數週縮短到了幾天。效率的提升降低了成本，提高了精確性，還減少了法規遵從問題曝光風險。

加快上市速度

Professional Provident Society (PPS)，南非一家領先的專業保險服務提供商，希望提高其推出新產品的能力，以回應不斷變化的客戶需求和日益激烈的競爭。舊系統的固有特性使得應用與和產

品開發成本增加，上市時間延長。結果，PPS 決定重新構建其產品開發和上市流程。

與IBM 合作夥伴 Silvermoon Group 緊密協作，PPS 根據IBM Insurance Application Architecture (IAA)的原則，將其所有遺留系統替換爲一個全新的模組化應用架構。以 IAA 的通用平台為基礎，統一了以前的多個分散保單系統，顯著提高產品上市速度，使這家公司以前所未有的新產品推出速度大幅度贏過其競爭對手。



今天就為明天的發展而改進流程

IBM 擁有深厚、實用的經驗，可幫助保險產業為因應未來挑戰而發展。IBM 可幫助定義業務計劃，探索可促進競爭優勢提升的技術。

保險產業框架由 IBM 專家設計，他們應用他們的業務、產業和技術專業技能來建立能切實創造業務價值的保險業解決方案。對該產業的持續投資和對其複雜性的深刻理解為 IBM 帶來了無與倫比的優勢。作為全球最大的 IT 供應商之一，IBM 當地人員能獲取遍佈全球的資源支援。

IBM 可幫助您的公司提高系統級效能，從而實現短期投資回報。這一切相結合，我們可以幫助構建滿足現狀且順應未來的靈活解決方案。

更多資訊

要瞭解關於 IBM 保險業解決方案和保險產業框架的更多資訊，請聯繫您的 IBM 業務代表或 IBM 業務合作夥伴，或者存取：

ibm.com/software/industry/frameworks/insurance.html





© 版權所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

在美國印刷
2010 年1 月
版權所有。

IBM、IBM 標誌、ibm.com、Lotus、Rational、Tivoli 和 WebSphere 是國際商業機器公司在美國和/或其他國家(地區)的商標或註冊商標。如果這些和其他 IBM 商標在本文件中初次出現時帶有商標符號(®或™)，則表示此資訊發佈時，這些商標是 IBM 擁有的、在美國註冊的商標或約定俗成的商標。這類商標也可能是在其他國家(地區)註冊商標或約定俗成的商標。關於 IBM 商標的最新列表，請存取 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、產品或服務名稱可能是其他公司的商標或服務標誌。

本出版物中對 IBM 產品或服務的引用，不代表可用於所有 IBM 營運的國家(地區)。

本文出現的客戶示例均是為了說明這些客戶如何使用 IBM 產品，以及他們可能已獲得的成果。實際環境成本和效能特徵可能會因為客戶不同而不同。

本文件中所包含的資訊只用於提供資訊。雖然在檢查本文資訊時儘量保證了完整性和精確性，但只根據「現狀」提供，不代表任何明示或暗示的擔保。此外，本文包含的資訊基於 IBM 當前的產品計劃和策略，如有變更，恕不通知。IBM 對使用本文或任何其他文件造成的或其相關的損失概不負責。

本文中包含的內容不打算、也不應該作為 IBM (或其供應商或其許可證銷售商)的擔保或表示，或者修改適用於 IBM 軟體的許可證協定的條款和條件。

RAB14014-USEN-01