

某大咖保险有限公司

以 IBM 数字业务自动化平台为基础，建设合约账单自动化机器人录入

某大咖保险有限公司，是中国境内知名的具有保险独立法人牌照的中资保险公司。其业务范畴立足境内市场，以产险为主导，逐步实现覆盖境内、外市场的业务发展目标。

该企业拥有一支专业团结、拼搏进取的员工队伍。以“客户为中心”作为服务理念，为广大客户提供可靠、稳健、便捷的保险支持和服务。

概述

需求

保险行业的合约账单数据采集工作多数依靠手工完成，由于账单的种类和格式缺乏统一的规范，因此需要保险公司投入大量的人力和时间对合约账单进行逐一的分类、数据采集、核算处理、归档等处理工作。人员工作负荷量大、准确率低、合约周期也越来越长。

解决方案

合作伙伴天港惠达依托对 IBM RPA 产品的掌握和丰富的落地实施经验，在充分的了解和分析客户需求后，为客户带来了以 DBA 平台为基础的一整套 RPA 合约账单自动化录入解决方案

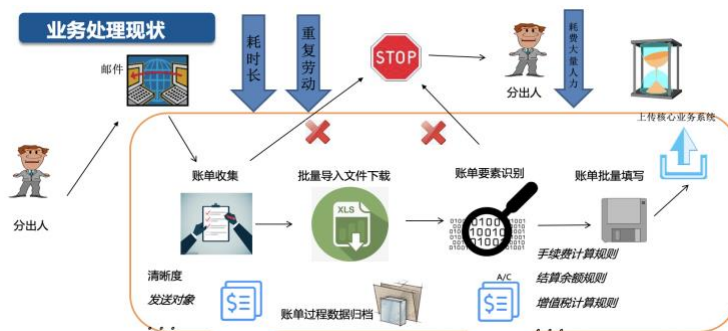
优势

7x24 小时不间断工作

合约账单处理效率提高 5 倍

错误率降低为零

保险行业的合约账单手工采集效率低、周期长



长期以来，保险行业的合约账单数据采集工作多数依靠手工完成。由于目前行业里还没有对保险合约账单的种类及格式形成统一的规范标准，导致保险公司需要投入大量的人力和时间，对收到的每笔合约账单手工进行逐一的分类、数据采集、核算处理、归档等处理工作。

随着业务的逐年快速发展，需要处理的合约账单数量也迅猛增加，同时人员的数量不可能随着合约账单数量的增加而及时同步增加，导致人员的工作负荷不断增大，不仅数据采集的准确率难以得到较高保证，而且整个合约账单处理周期也越来越长，给保险公司的业务管理、财务结算及过账、现金流、数据统计、客户服务等诸多方面带来不利影响。



机器人自动执行合约账单录入

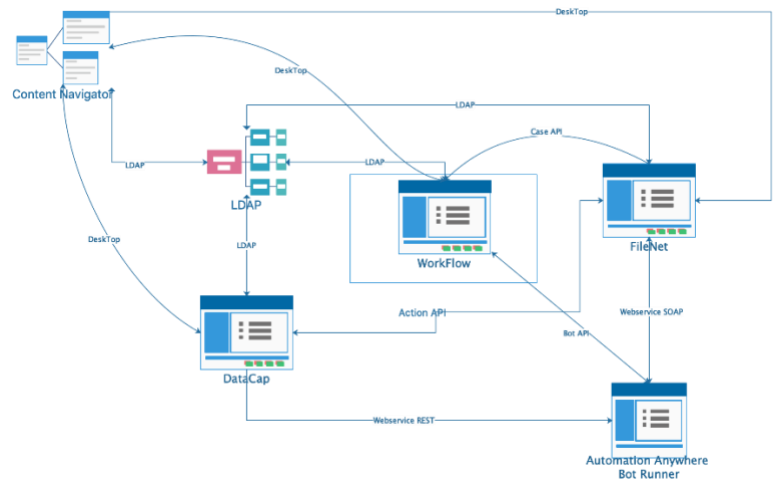
由于客户合约账单处理重复性工作较多，且有一定规律，客户旨在寻求一种可以替代人工操作的智能自动化解决方案，从而改变合约账单处理效率低下的现状：一是，通过成熟、有效的解决方案提高客户合约账单处理效率，提升客户服务质量；二是，将业务人员释放出来做更有价值的工作，减少每年递增的人员投入；三是，将过程产物数字化、数据化为企业提供有效的基础数据支撑。

天港惠达依托对 IBM RPA 产品的掌握和丰富的落地实施经验，在充分的了解和分析客户需求后，为客户带来了以 DBA 平台为基础的一整套 RPA 合约账单自动化录入解决方案。通过 DBA 平台便捷、灵活、稳定、快速扩展的特性，帮助客户快速建设该项目的同时，也为未来业务场景扩展奠定了扎实的基础。

在项目中，根据客户业务场景涉及了 DBA 其中四个产品：以 DBA 中的 Datacap 对其进行自动化合约账单 OCR 数字化工作、以 DBA 中的 Workflow 对其进行自动化合约账单处理流程控制、以 DBA 中的 FileNet 对其进行自动化合约账单内容数据全生命周期管理、以 DBA 中的 RPA Automation Anywhere (以下简称：RPA) 作为执行的数字劳动力机器人。通过以 RPA 为机器人流程自动化为核心，其它产品辅助的思路，完成了 RPA 合约账单自动化录入项目的建设。

解决方案组件

- IBM Digital Business Automation (IBM 数字业务自动化平台，简称 DBA)
- IBM Robotic Process Automation with Automation Anywhere (机器人流程自动化产品，简称 RPA，DBA 平台产品)
- IBM Datacap (企业数据采集产品，DBA 平台产品)
- IBM FileNet Content Manager (企业内容管理产品，DBA 平台产品)
- IBM Business Automation Workflow (企业工作流程自动化产品，DBA 平台产品)



原来我们的人工操作每个流程平均耗时 6 个小时,出错率 10%,采用 IBM DBA 整体方案以后,全流程交由机器人自动化执行,在保证 100% 准确率的同时,人工介入的工作量降至 5%,流程执行时间缩短 60%。真正达到高效,快速,零错误率。

—某大咖再保险有限公司 IT 负责人

7X24 小时不间断工作提升效率 5 倍

随着客户业务量的逐年增长,除了原有的多名专职录入人员需满负荷工作以外,按照现在趋势需要每年增加一名到两名专职录入人员进行该项工作。本项目完成并投入运行后,RPA 机器人实现 24 小时全天候无人值守。为客户实现以下两方面价值。

技术价值

提高自动化程度,通过减少自动执行任务的成本和工作,扩大自动化项目的范围;

提高集成度,将 RPA 机器人嵌入到任何关键业务流程,无论是新系统还是旧系统;

提高优化水平,实现端到端的透明度、可视性、控制力,这意味着即是今后会添加和更新机器人,也能持续优化核心流程。

业务价值

目前整个合约账单人工处理流程分为 8 个节点,本期项目对占工作量较大的 5 个子流程进行了梳理,并根据账单的特点,将这 5 个子流程分解为账单整理和分类、数字化、格式化、核验、导入、归档和检索这 7 个标准的智能自动化流程,实现覆盖全业务处理流程的 50%,工作量的 55%。

从账单种类上 本期项目实现 8 种账单,占公司总账单种类的 16%。从数量上:占公司总账单数的 70%。

因为机器人执行任务的零差错和执行效率的提升,目前根据实际情况统计,一个机器人 24 小时不间断工作就可以替代 5 个人工一天的合约账单处理工作,相较人工合约账单大大的提高了处理效率。缩小了对甲方客户的响应时间,也很大的提高了某大咖再保险客户的服务质量;

将业务人员从日常繁琐、重复性的事务中解脱出来,有效降低人员工作强度,将人员释放出来完成高价值的决策任务。且无需根据业务量的增长,被动的增加出来人员;

将原来不同渠道客户过来的合约账单,进行非结构化数据到结构化数据转换,使整个流程从开始到结束整个生命周期的价值数据都得到有效的收集,不仅值作为整个业务场景数据支撑使用,还为业务流转、经营决策等提供更高更大的价值。

北京天港惠达科技有限公司

“天港惠达”

天港惠达对 IBM RPA 产品有着丰富的落地实施经验，近年以来我们依托于 IBM DBA 平台，为客户打造了一套完整的机器人流程自动化专业解决方案。通过 DBA 平台便捷、灵活、稳定、快速扩展的特性，帮助客户持续的创造价值，使用软件机器人替代人来完成业务，替代企业有规律且重复的人工工作。提高工作质量、效率和用户体验，使员工得以更专注于具有更高附加值的数据分析、决策和创新工作，提高客户在市场上竞争力，实现共赢。

- 北京天港惠达技术总监

北京天港惠达科技有限公司是天港集团(www.tg-group.cn)旗下 IT 服务板块的领军企业，运营总部位于以技术创新与科技成果转化和辐射为核心，以科技金融服务为重点的国家自主创新示范区的核心区域——中关村西区内。

天港惠达技术团队超过 300 人，包括咨询、实施、研发、服务外包，来自顶级外企厂商十五年以上的架构师和咨询师近 10%。对于 IT 运营管理有近 300 个案例，解决方案包括集中监控、运维管理流程、云计算和虚拟化、CMDB、运维大数据分析、移动运维管理、外包服务管理、SAAS 模式的云端运维解决方案、开源架构的运维管理平台等。

提供端到端的数字化业务平台服务

天港惠达为 IBM DBA 的核心合作伙伴，现在已经有十多个 RPA 成功案例，并率先在国内成功实施覆盖完整 IBM DBA 平台的客户案例，并且在上海建立了 IBM Cloud 客户体验中心。

了解更多信息

如欲了解有关 IBM Robotic Process Automation 产品如何为您提供帮助的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：[:ibm.com/cloud-computing/cn-zh/products/digital-process-automation/robotic-process-automation/](https://ibm.com/cloud-computing/cn-zh/products/digital-process-automation/robotic-process-automation/)

为何选择 IBM 云？

采用云计算，为竞争优势加上智胜砝码。IBM 云可确保无缝地集成到公共和私有云环境。基础架构安全、可扩展而且灵活，可提供定制的企业解决方案，这些都使 IBM 云成为混合云市场的领导者。

立刻拨打 400-0656-183，预约 IBM 云计算专家！有关更多信息，敬请访问：ibm.com/cloud-computing/cn/zh



关注 IBM 云公众号



关注伙伴 e 家订阅号



了解 IBM RPA



© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation

中国印刷

2019 年 2 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 IBM Robotic Process Automation 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证，但所有信息均按原样提供，不对其作出任何明示或暗示的保证。此外，此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略，如有更改，恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害，IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述，也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。

本案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中，但凡提及 IBM 产品或服务时，并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供