



# 2020保險產業解決方案

IBM Insurance Service  
Next Generation of Insurance Solution



# 目錄

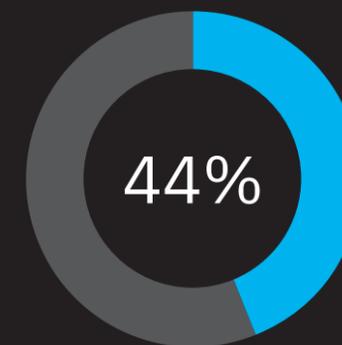
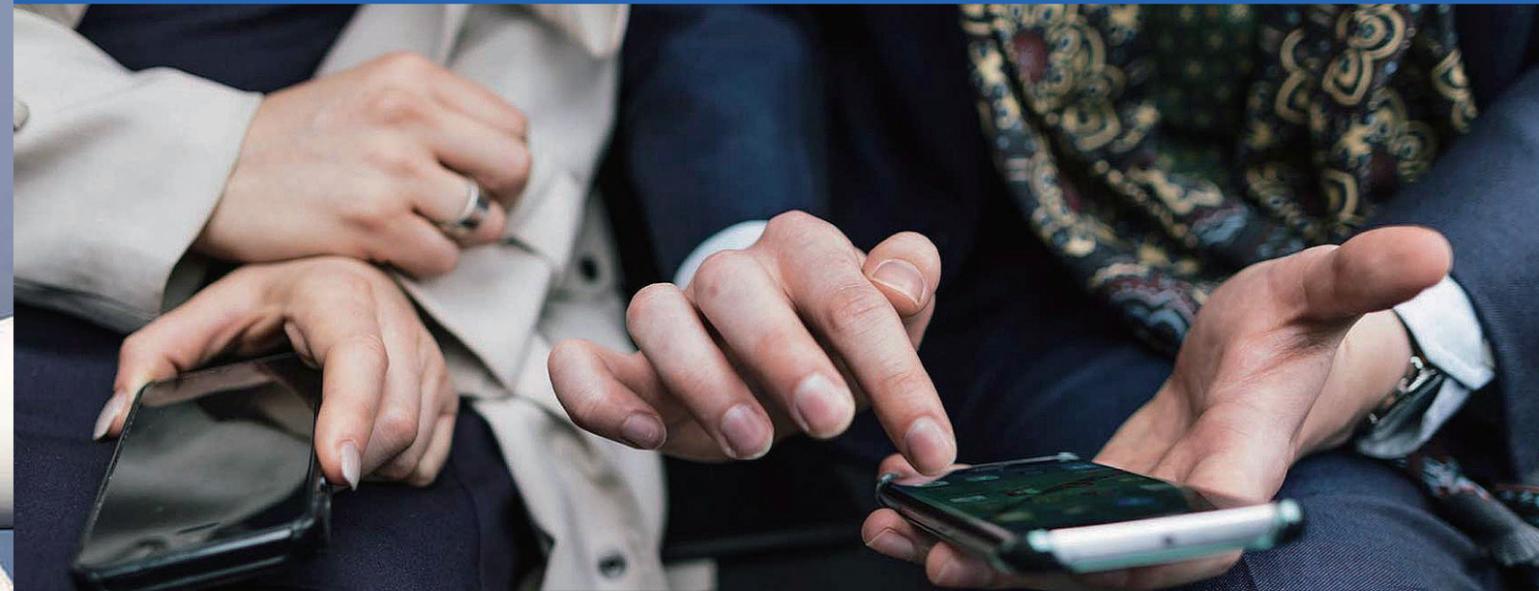
Market Trend 保險產業市場趨勢研究	3
IBM Services 保險產業解決方案	
Journey to Cloud 雲服務轉型	12
核心系統微服務轉型	14
IFRS 17 解決方案	16
AI 智能助理 ( AI 客戶服務、AI 業務助理、AI 業務增員 )	20
數位通路行銷解決方案	24
數據治理與大數據平台	26
大數據貼標行銷	28
數位業務自動化	30
資訊系統智能監控平台	32
應用系統委外服務	34



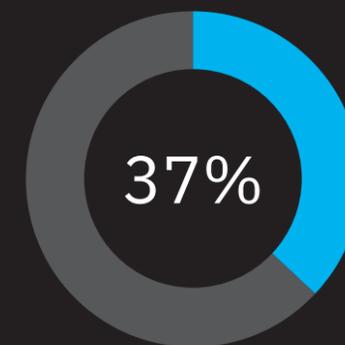
IBM 對於全球保險業所做的市場調查與研究指出，保險業正面臨前所未見的巨大轉變

## Market Trend

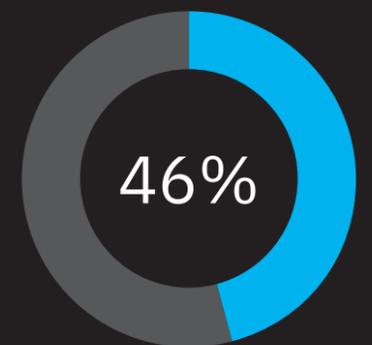
保險產業市場趨勢研究



44% 的保險業高管認為，傳統保險價值鏈正在被新的價值模式所取代

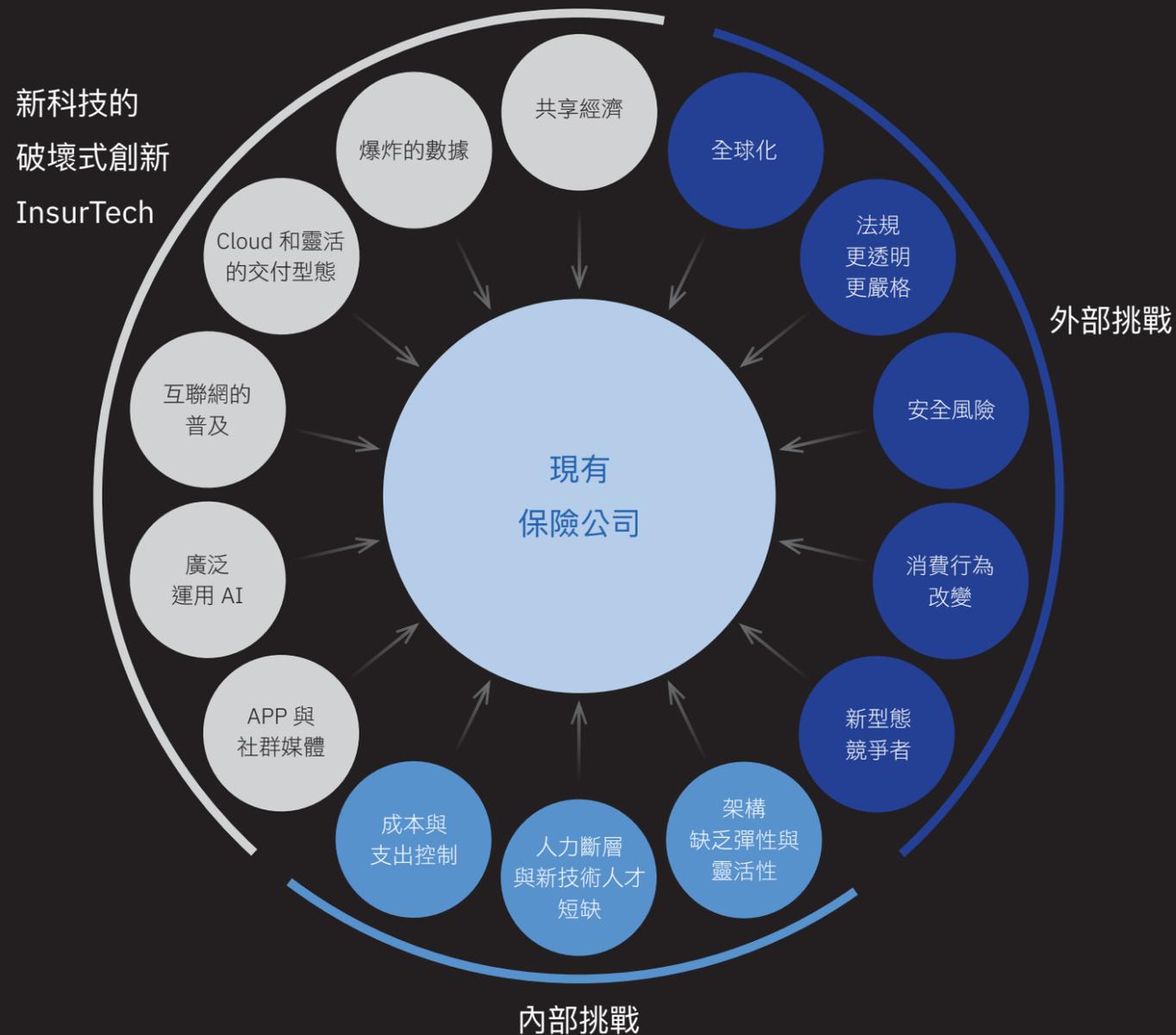


37% 的保險業高管認為，未來的競爭將來自想像不到的對手與來源



46% 的保險業高管認為，保險行業間的界限日漸模糊

# 現有保險公司面臨著內外部的挑戰 與新科技的破壞式創新



保險公司要成為破壞者，而不是被破壞者。企業必須以科技重塑舊有業務，並解決六大核心挑戰

## 面臨挑戰一

轉變傳統資訊基礎架構，以支持業務需求快速變化

## 面臨挑戰二

在 IFRS 17 新政策上路前，跟上步伐

## 面臨挑戰三

尋求客戶體驗的創新，改變現行應用與服務模式

## 面臨挑戰四

挖掘數據價值，作為新成長的基礎

## 面臨挑戰五

改善傳統的營運限制，提升內部數位化營運效率

## 面臨挑戰六

專注業務核心價值，善用委外夥伴能力



# 透過數位再造，推動企業內部重塑 實現新的競爭優勢

## 六大核心挑戰

## 數位再造機會

1	轉變傳統資訊基礎架構，支持業務需求快速變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 規劃 Cloud Journey，逐步降低營運成本</li> <li>· 轉成 Microservice 架構，具備彈性與靈活</li> </ul>
2	在 IFRS 17 新政策上路前，跟上步伐	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 規劃最適 IFRS 17 解決方案，重塑整體資訊架構</li> </ul>
3	尋求客戶體驗的創新，改變現行應用與服務模式	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 運用 AI 重塑，強化與客戶的互動接觸</li> <li>· 強化數位通路服務，極大化業務價值</li> </ul>
4	挖掘數據價值，作為新成長的基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 強化數據治理能力，打造大數據平台</li> <li>· 運用大數據貼標，提供更精準的保險服務</li> </ul>
5	改善傳統的營運限制，提升內部數位化營運效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 運用自動化能力，打造全方位智慧化營運</li> <li>· 運用智能監控平台，邁向維運智能化</li> </ul>
6	專注業務核心價值，善用委外夥伴能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 調整委外策略，提升企業競爭力</li> </ul>

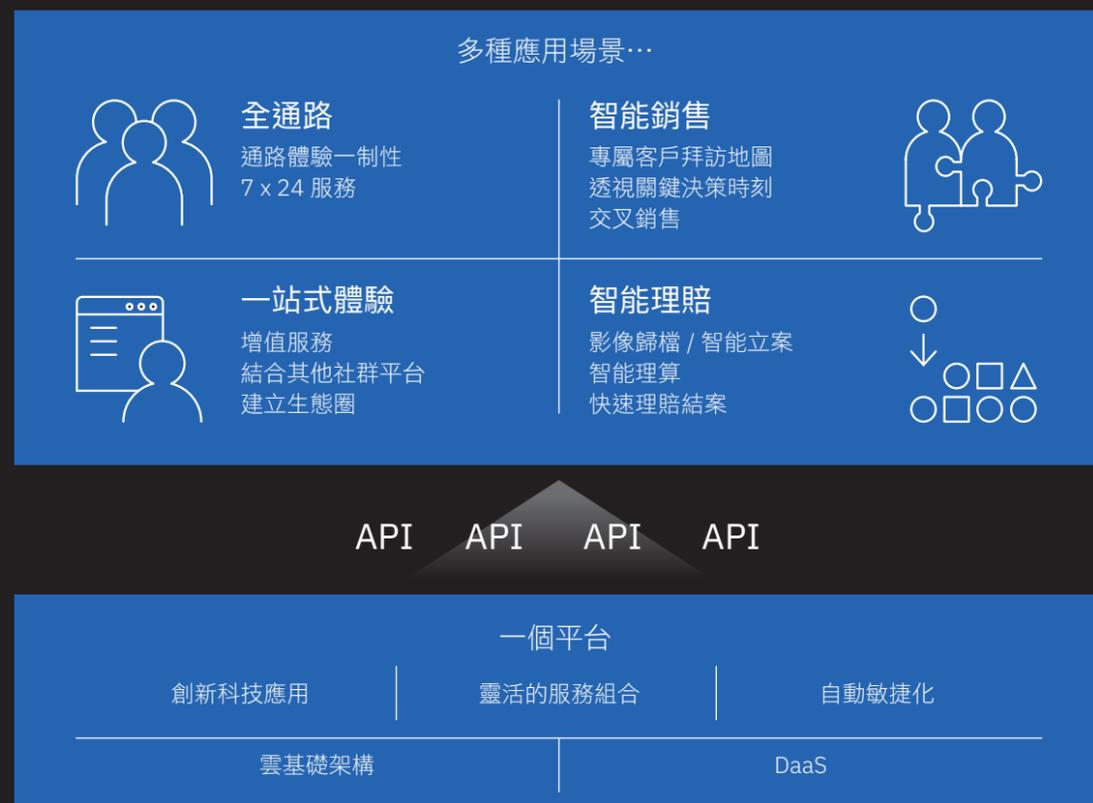
# IBM 以十大解決方案實現保險業的數位再造計畫



# 進一步打造自有的數位保險平台獨領風騷，脫穎而出！

數位保險平台特點：

- 對外推動產品與服務一體化與個性化
- 對外採用新科技加速創新步伐
- 透過 API 實時對接內外接口
- 對內採用微服務架構（快速組裝服務）、大數據（應用洞察）與雲平台（彈性可擴充）的單一整合平台



IBM  
Services

保險產業解決方案

# Journey to Cloud 雲服務轉型

根據 2018 IBM 產業調查數據顯示，到 2021 年，98% 的企業組織都將計畫採用混合架構，並預計將核心業務移往雲端。

金管會更在 2019 年上半年表示，銀行資料允許放境外雲端，「基本上以位於我國境內為原則，若要放境外須符合三原則」，包括：一、金融機構保有其資料處理及儲存地的權力，二、境外當地保護法規不得低於我國，三、除了經過金管會核准者之外，客戶重要資料需在我國留存備份。

## 保險業面臨的挑戰

- 系統存在閒置的 IT 資源、成本浪費、系統使用率未最大化。
- 各系統異質性高，內部資源配置不易且管理成本高。
- 傳統系統架構無法彈性調整支援短期且高度的運算需求。（如停售潮、預定利率提高時刻）
- 硬體建置與維護成本逐年提高。
- 預計在未來進行雲服務轉型，但轉型藍圖尚不明確。

## 三大面向進行雲服務轉型



## IBM 雲端轉型解決方案



您亦可索取《雲端運算 2.0 全攻略》，請上網 <https://www.ibm.com/tw-zh/cloud> 或連繫 0800-016-888 轉 1，或洽貴公司專屬業務代表

# Core Modernization

## 核心系統微服務轉型

保險系統正朝向以「小核心大周邊」的雙速 IT 架構 (SoE/SoI/SoR) 發展，原有的核心系統應考量轉型微服務的架構，使其更具現代化、彈性化、服務化及符合分散式與雲端的架構。

### 保險業面臨的挑戰

- 傳統的核心系統多為「大核心小周邊」的架構，各功能間相依性過高，易發生系統效能不彰、擴充彈性不佳且對外服務串接不易的狀況。
- 傳統的核心架構無法滿足業務 Time to market 的需求。
- 核心多為老舊主機語言開發，可能面臨人力斷層的問題。

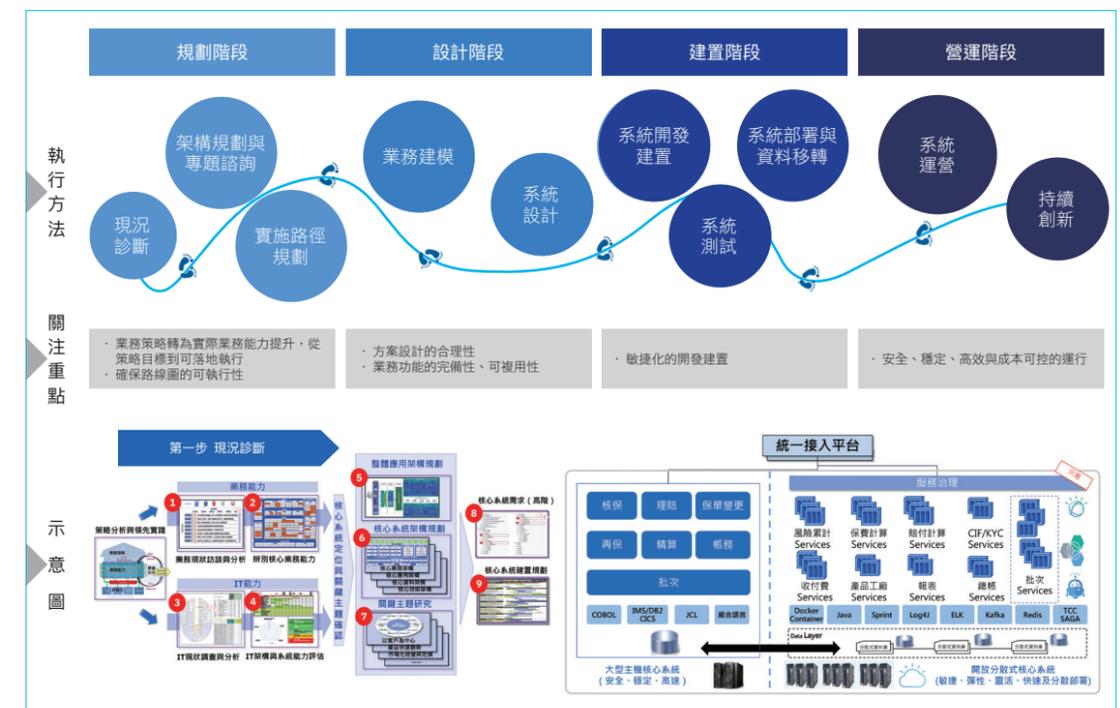


圖. 保險業雙速 IT 架構

### 核心系統微服務轉型四大特點

<b>1 現代化</b> 具有高度安全與穩定的核心。只有核心關鍵數據受到充分的保護，才能確保核心關鍵數據的一致性	<b>2 彈性化</b> 藉由產品工廠、核算引擎等新架構，讓核心系統具高度靈活與彈性，快速回應市場需求	<b>3 服務化</b> 以微服務框架設計，將核心系統解構成像積木一樣的零件，可以靈活組裝，分批分別部署，也可透過 API 對外直接提供服務，內嵌到客戶日常情境之中	<b>4 分散式與雲端架構</b> 採用符合分散式、雲端、開源的開發架構，可更快速擴充以因應巨量交易 採讀寫分離架構，降低資料運算負荷
-------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

### 核心系統微服務轉型解決方案



# IFRS 17 解決方案

2025 年即將上路的 IFRS 17，要求保險公司真實表達保險合約之權利與義務，有助於保險業的財報透明化，進一步增加保險公司在資本市場中的可比較性，並使交易更為活絡，但由於影響層面甚廣，保險公司應及早開始行動，以了解在過渡期所面臨之挑戰與相應工作的準備。

## 保險業面臨的挑戰

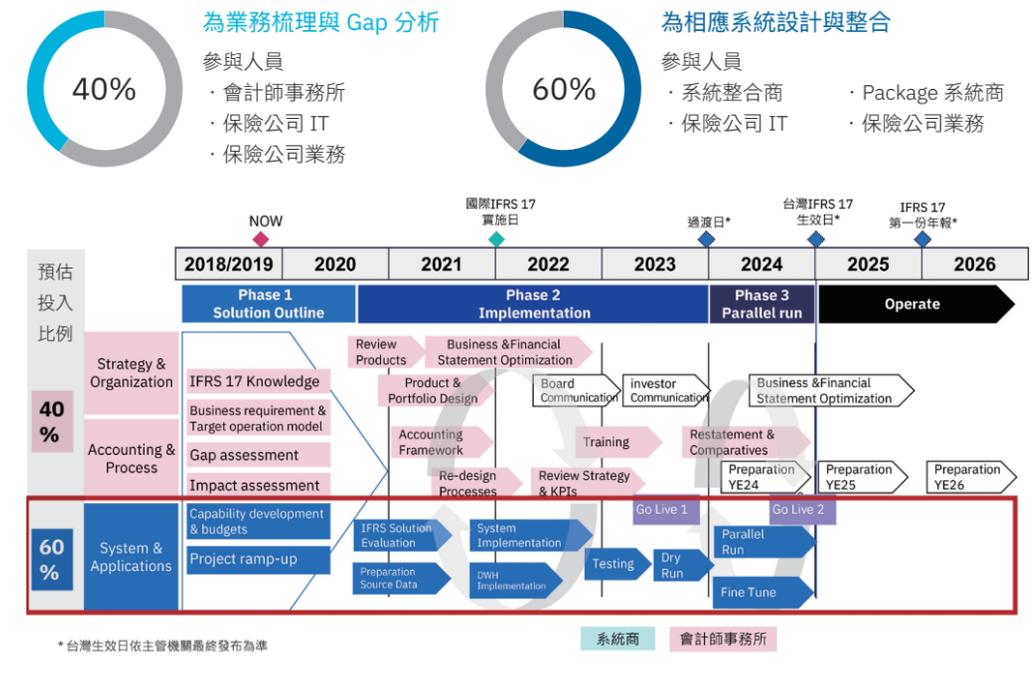
- 尚未規劃因應 IFRS 17 的後續計畫，包含應用系統架構（Application architecture）與資料結構（Data structure）的調整。
- 影響的系統廣泛（包含財務、會計、精算系統及資料倉儲等），系統開發、修改與整合複雜度高。
- 缺乏具備豐富跨廠商協作與管理經驗的團隊。
- 整體解決方案落地執行是保險業最大的挑戰。

## 四大關鍵接軌 IFRS 17

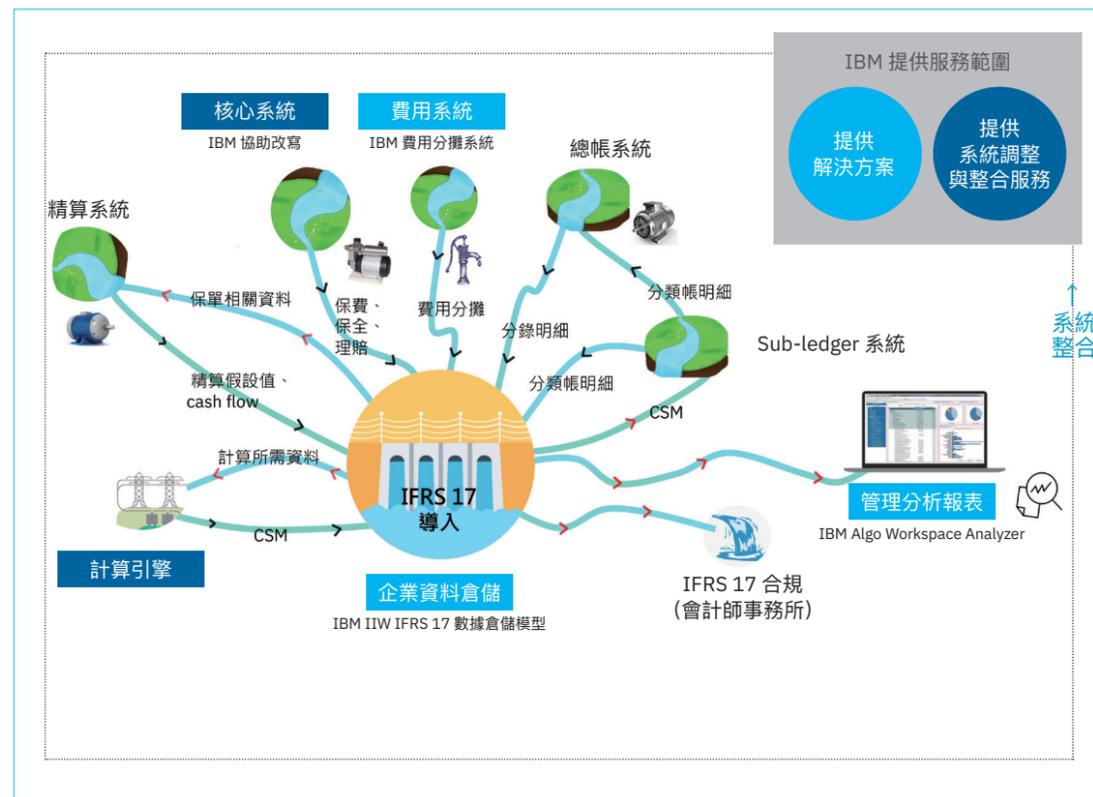
<b>1 方案的選擇</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IFRS 17 規定了新的會計認列方法和新的揭露要求</li> <li>• 保險公司需要為 IFRS 17 計算引擎做出自建或外購方案選擇之決策挑戰</li> <li>• 外購方案的功能完整度</li> <li>• 自建方案的技術與資源</li> </ul>	<b>2 整合議題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 需要評估整合需花費的力氣與支出                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 計算引擎、會計和分類帳系統整合</li> <li>- 系統邊界整合規劃與不同系統間的整合實施</li> <li>- 多廠商間之需求排序與管理整合</li> </ul> </li> </ul>	<b>3 數據和計算能力</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 數據量更大</li> <li>• 數據將來自不同的系統（會計、精算、理賠等）</li> <li>• 增加計算強度（可能是數千個群/組），這將對當前系統造成壓力</li> </ul>	<b>4 財務效益評估</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IFRS 17 合規性成本高（數據、系統、軟體/硬體、人員）</li> <li>• 保險公司需要找到最佳化的 IFRS 17 評量方式，來表達財務效益（例如：考量風險和財務的商業決策）</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## IFRS 17 的導入牽涉甚廣，主要 60% 資源投入在系統導入與整合

根據 2018 年 IBM 產業調查研究分析，完成 IFRS 17 上路前之工作項目，除初期定義整體策略與實施時程之外：



## IBM 以整體角度提供多方面的 IFRS 17 解決方案



## IBM IFRS 17 解決方案總覽

**提供服務範圍**

- IT Solution 評估規劃**
  - IFRS 17 解決方案評估
  - IFRS 17 導入藍圖規劃 (包含 EA 規劃、投入人力架構設計等)
- 系統建置與整合**
  - 整合異質性平台資料來源
  - 跨系統整合與測試
  - 解決方案導入
- 專案管理支援**
  - 統合各解決方案之 PMO
  - 單一窗口執行管理
- 專案導入人力支援**
  - 保險業務與 IFRS 顧問
  - 系統導入與客製化開發
  - 功能與非功能測試

**IBM 解決方案**

**IIW 數據倉儲模型**  
(Insurance Information Warehouse)

- 支援 IFRS 17 的保險數據模型

**費用分攤系統**

- 自動彙整企業內各項費用
- 依照會計準則分群分類
- 調整分攤並即時試算

**Algo workspace Analyzer**  
針對金融風險之解決方案

- 易於與現有精算與會計 / 分類帳系統進行資料整合
- 內置業務規則引擎
- 支援可擴充性的保單層級資料
- 具有 BBA / GMM、PAA、VFA 等分析治理面的工作流程
- 內建 IFRS 17 所需報表 / BI
- 完善的會計分攤引擎

# AI Assistant

## AI 智能助理

AI 對保險產業來說，是最具潛力應用與轉化型力量的新興科技。IBM 推出三個 AI 應用的服務場景，幫助保險業者在客戶服務、業務員銷售輔助與業務員增員管理的應用上，借助 AI 的能力提供創新的服務場景。

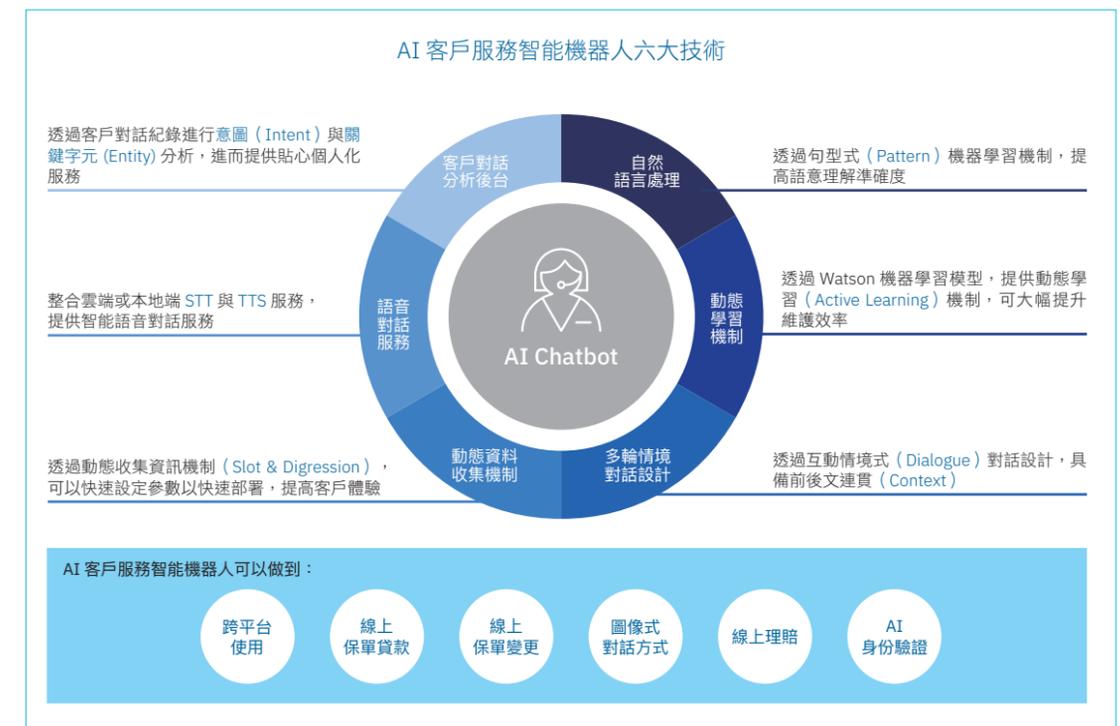
### 保險業面臨的挑戰

- 現有客服耗費大量人力資源，員工無法在線 24 小時協助客戶解決問題。
- 現有客服系統承載量不足，常存在客戶在線等的狀況。
- 資深與資淺的業務員經驗與能力不同，業務主管難以管控每個業務員提供專業的一致性服務。
- 舊有銷售模式存在資訊不對稱、條款複雜難懂、仰賴大量電腦查詢與後勤不同單位支援才能回應客戶需求之情形，無法及時回應。
- 舊有銷售模式難以預測客戶潛在需求，欠缺更多與客戶的接觸點。
- 現有增員模式因人而異，缺乏科學化的增員機制。

### AI 智能助理增值三大場景

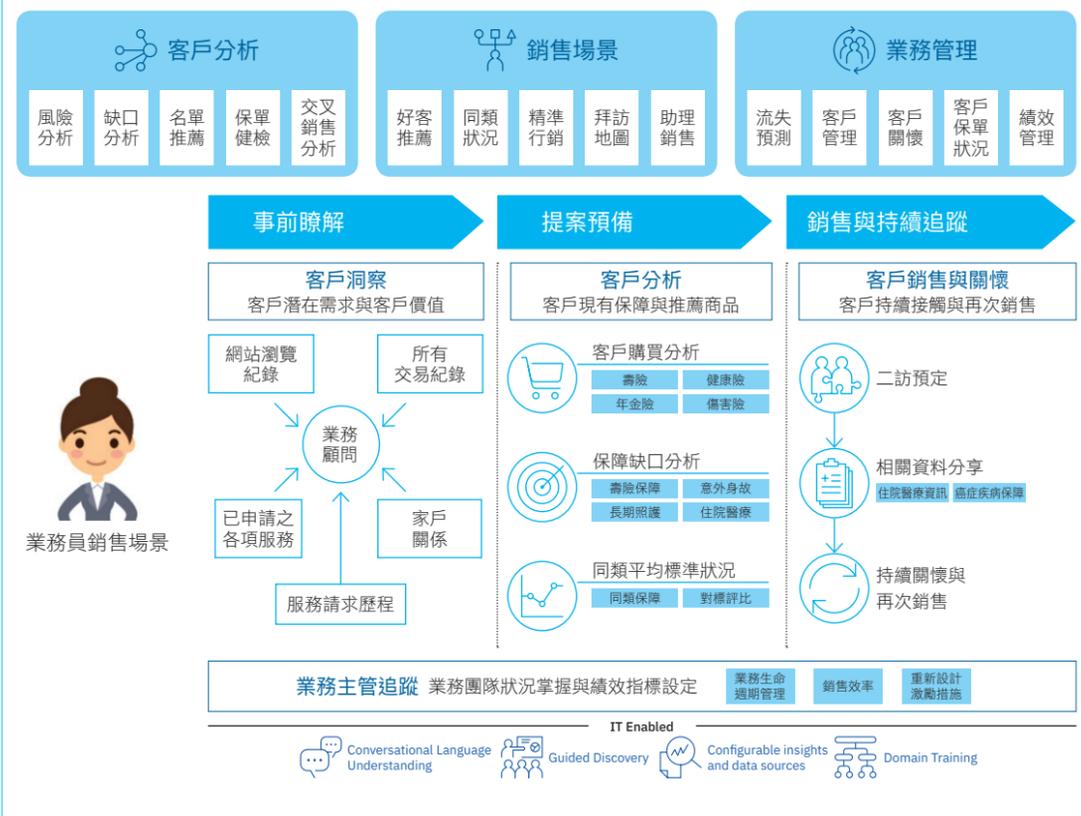
1 AI + 客戶服務	2 AI + 業務助理	3 AI + 業務增員
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供客戶即時、快速與 7*24 的保戶服務 (問題回覆、即時更改保單、申請保單貸款及貸款即時入帳等服務)</li> <li>• 結合 AI 與多種新興科技針對不同客戶提供個人化服務</li> <li>• 協助整合跨通路的智能客服平台，以完善打造 Omni-Channel 全通路的客戶一致性體驗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 結合數據分析與 AI，提供業務員 End to End 的智能輔銷工具</li> <li>• 結合拜訪地圖，強化保險業務員的服務專業與效率</li> <li>• 結合線上線下客戶行為分析，利用保單推薦功能，進一步交叉銷售</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 結合數據分析與 AI，應用科技找出有效增員的行為與輔導模式，複製成功的增員模式</li> </ul>

### AI 客戶服務智能機器人解決方案



## AI 業務智能助理解決方案

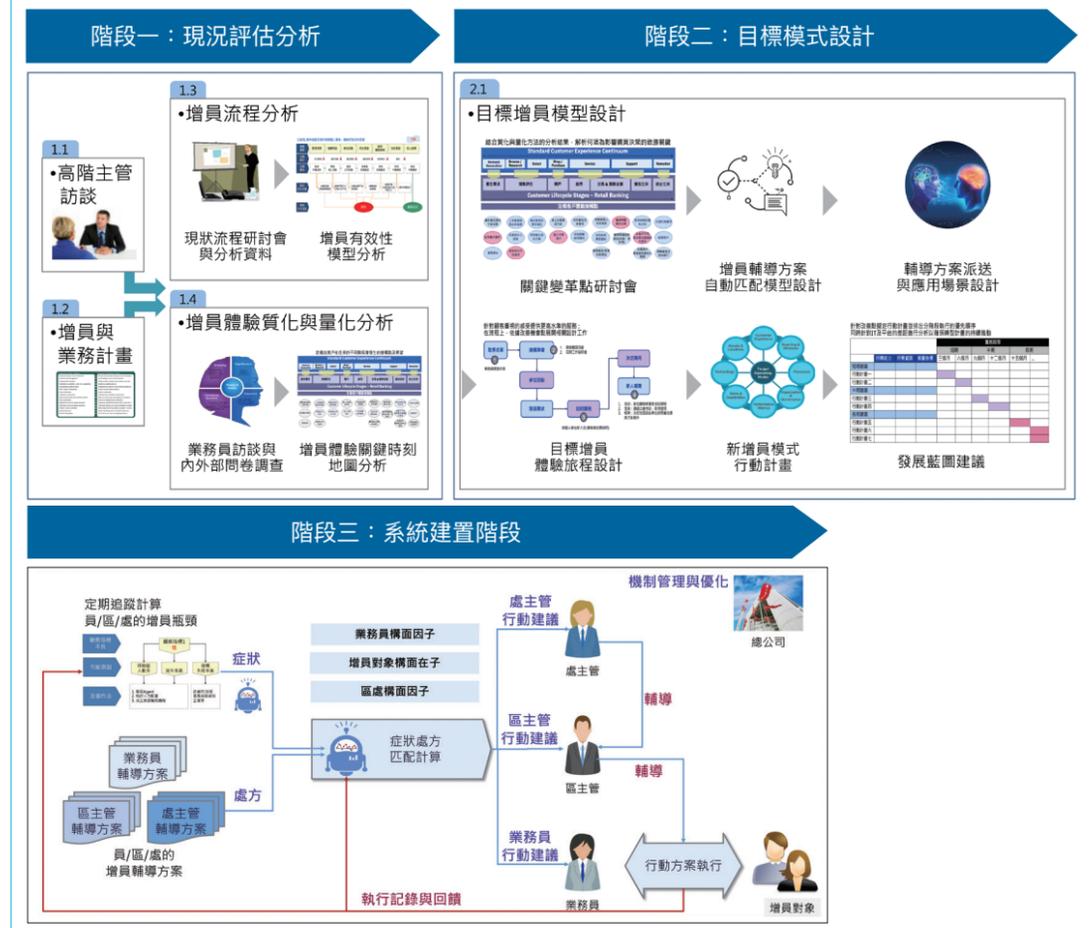
AI 業務智能助理可以做到：



## AI 智能業務增員解決方案

AI 智能業務增員可以做到：

- 1. 自動化的增員流程**  
以科技、數據和 AI 為基礎，建立科學化的增員運作模式發展計畫。
- 2. 科學化的增員管理機制**  
建立增員有效性模型、統一增員管理流程、建立增員輔導處方庫，精細管理增員每個階段的轉換過程。
- 3. 智能化輔導**  
運用各級主管的建議與業務員的回饋，進行症狀處方匹配計算，複製成功的增員模式。
- 4. 優質的員工體驗**  
整合並深度分析各方資料，取得提升員工體驗的關鍵因子。投入在對員工體驗最有影響力的關鍵點上，建立跨單位一體化的員工體驗。



# Digital Marketing Channel

## 數位通路行銷解決方案

隨著數位行銷時代來臨，以 LINE 為例，在台灣的活躍用戶已達 2100 萬人，如何運用網路通路、社群媒體與實體通路的互補性，完善客戶 360 度視圖提供客戶一致性體驗，以創造數位通路行銷與服務效益最大化，是保險業在數位通路經營上的一大課題。

### 保險業面臨的挑戰

- 線上線下各通路服務整合性低，無法提供一致性的客戶體驗。
- 過往的線下行銷成功經驗無法直接複製於數位通路的行銷應用。
- 如何善用社群媒體加速獲客與強化保單服務。
- 傳統 APP 使用與下載率降低，且 APP 維護成本較高。

### 掌握數位通路三大關鍵要素



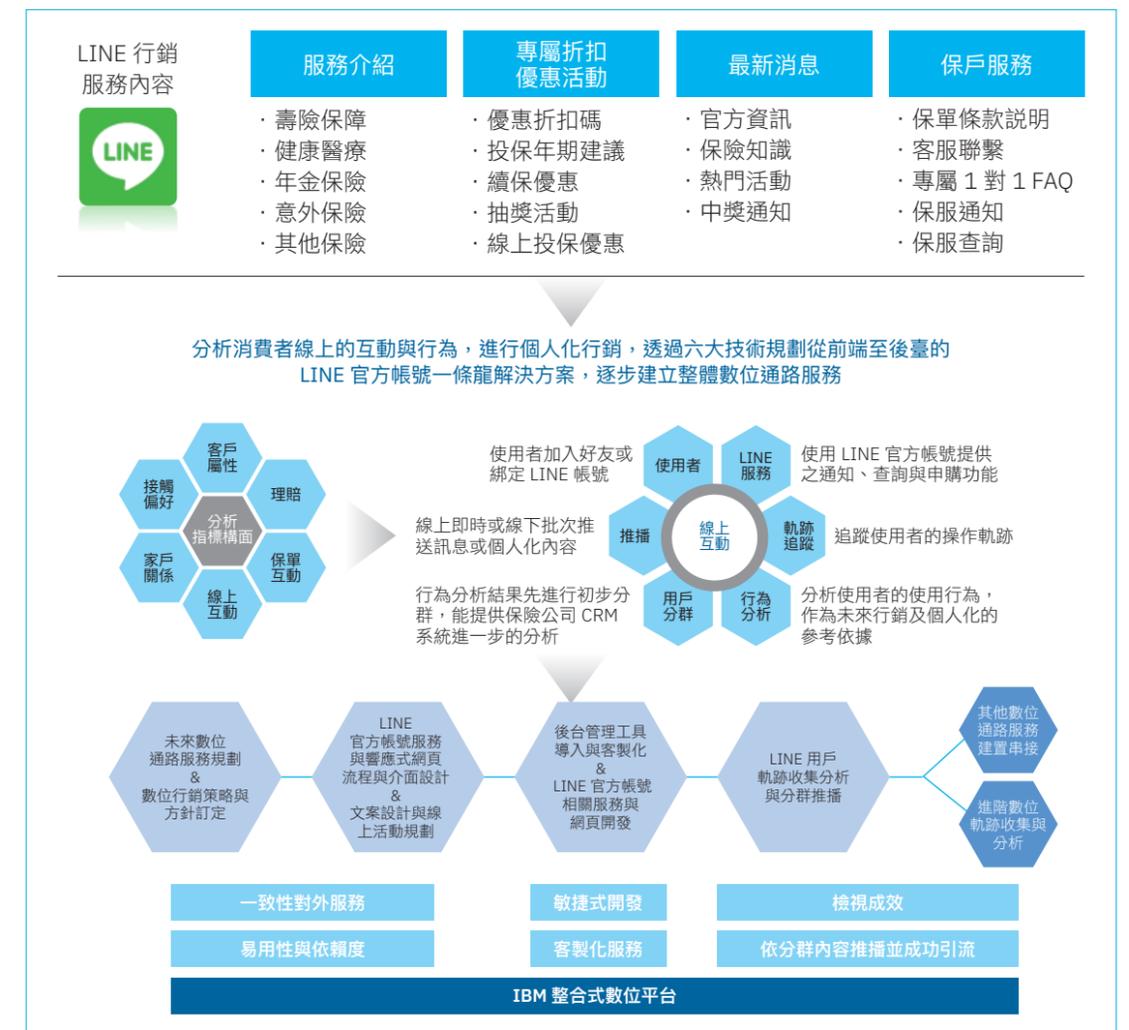
以 LINE 官方帳號為數位通路行銷的第一步！



使用 LINE 官方帳號的四種目的

- 增加好友人數—免費企業貼圖、LINE Points 廣告
- 穩定增加粉絲數—LINE Points 廣告、LINE LAP 廣告
- 引導流量至官網—LINE @ 經營、服務延伸
- 內容經營、氣氛營造—LINE @ 經營

### 建立數位服務通路的經營能力，以 LINE 通路作為出發點，進而逐步完善整體數位通路服務



# Data Governance & Big Data platform

## 數據治理與大數據平台

保險一直是數據驅動的業務，無論是客戶洞察或是風險定價，都是保險計算決策的推動力。IBM 認為想要成功地使用數據，需要有正確的思維模式，了解數據在不同成熟度的應用場景與建立有效的數據治理框架，並且定義組織行為，確立數據應用目標及整體的藍圖計劃是主要關鍵。

### 保險業面臨的挑戰

- 取得的數據品質不佳，沒有統一、完善的數據治理框架，導致數據無法進行有效整合。
- 企業大多仍以傳統結構性資料為主要分析依據，對於能夠洞察更多使用者行為的非結構性數據尚未能夠有效利用，使得分析效果不如預期。
- 資料科學家培養不易，各產業需求度高，人才尋找困難。
- 對於新的數據平台（如 Hadoop），不熟悉如何應用。

### 不同數據成熟度的應用面向



## 數據治理與大數據平台解決方案



# Big Data Tagging

## 大數據貼標行銷

如何讓保險的行銷更精準？透過 AI 與大數據的應用，可以做到多維度的分析與更為複雜的計算，針對某些客戶群貼標，快速掌握客戶的屬性與需求，進一步提供更精準的保險商品與服務。

### 保險業面臨的挑戰

- 數位通路上的使用者足跡難以被收集、分析與應用，行銷花費龐大卻沒有產生相應效益。
- 針對前端的通路應用，無法即時根據互動行為進行動態調整。
- Extract-Transform-Load 花費 70% 的工作時間進行資料分析與取用，建立數據模型也需耗費大量時間，整體效率不彰。
- 資料科學家培養不易且人才尋找困難。

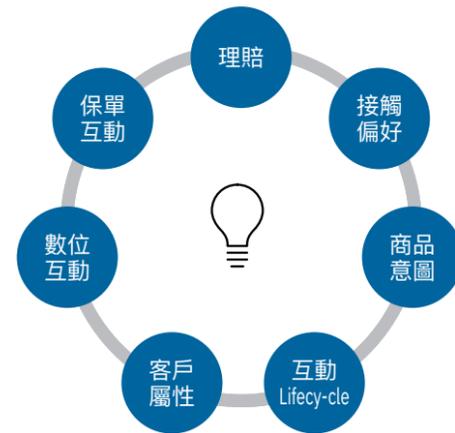


圖. 保險業七大面向標籤模型

### 大數據貼標五大服務特點

<h4>1 數位 ID 歸戶機制</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 串連碎片化行為</li> <li>• 消除數位軌跡斷點</li> <li>• 建立統一對話語言</li> </ul>	<h4>2 統一接口多樣資料流</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 穩定通路資料介接方式</li> <li>• 統一資料進出口</li> <li>• 多型態資料流匯整</li> </ul>	
<h4>3 資料科學分析資料集</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用 ETL 機器人</li> <li>• 主題式彙整來源資料</li> <li>• 建立共用分析資料源</li> </ul>	<h4>4 大數據意圖貼標</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 結構化行為特徵歸納</li> <li>• 非結構化文本分析</li> </ul>	<h4>5 智能推薦引擎</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 數位體驗優化</li> <li>• 商品服務推薦與配對</li> <li>• 人機協作</li> </ul>

### 大數據貼標五大服務，全通路智能加值

#### 大數據貼標五大服務架構規劃

設計大數據貼標應用整合平台架構

#### 1. 數位 ID 歸戶機制

掌握匿名流量商機，整合多通路與實體虛擬身份

#### 2. 統一接口多樣資料流

搭配多型態資料流，確保介接穩定與處理一致性

#### 3. 資料科學分析資料集

ETL 機器人能夠自動載入各主題資料，加速分析取用便利性

#### 4. 大數據意圖貼標

各通路中與客戶的互動細節，包含最有價值的行為特徵，透過大數據意圖貼標，以成熟資料科學技術，自動化行為歸納找出商機

#### 5. 智能推薦引擎

滿足多樣化保險場景，優化數位體驗

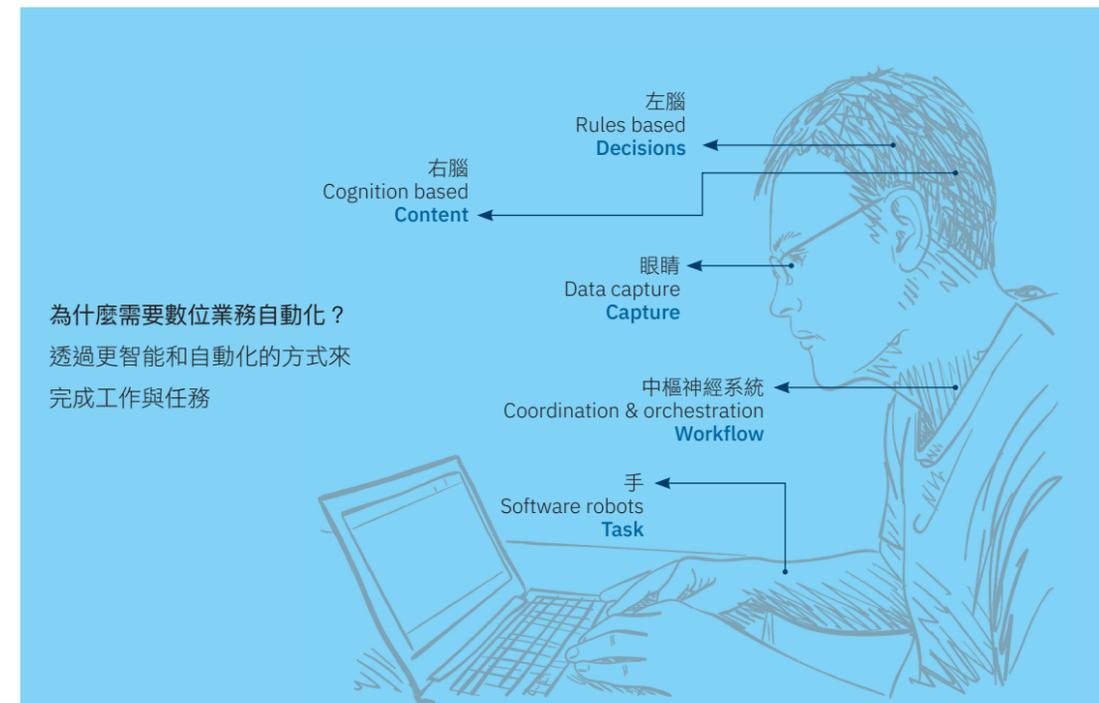
# Digital Business Automation

## 數位業務自動化

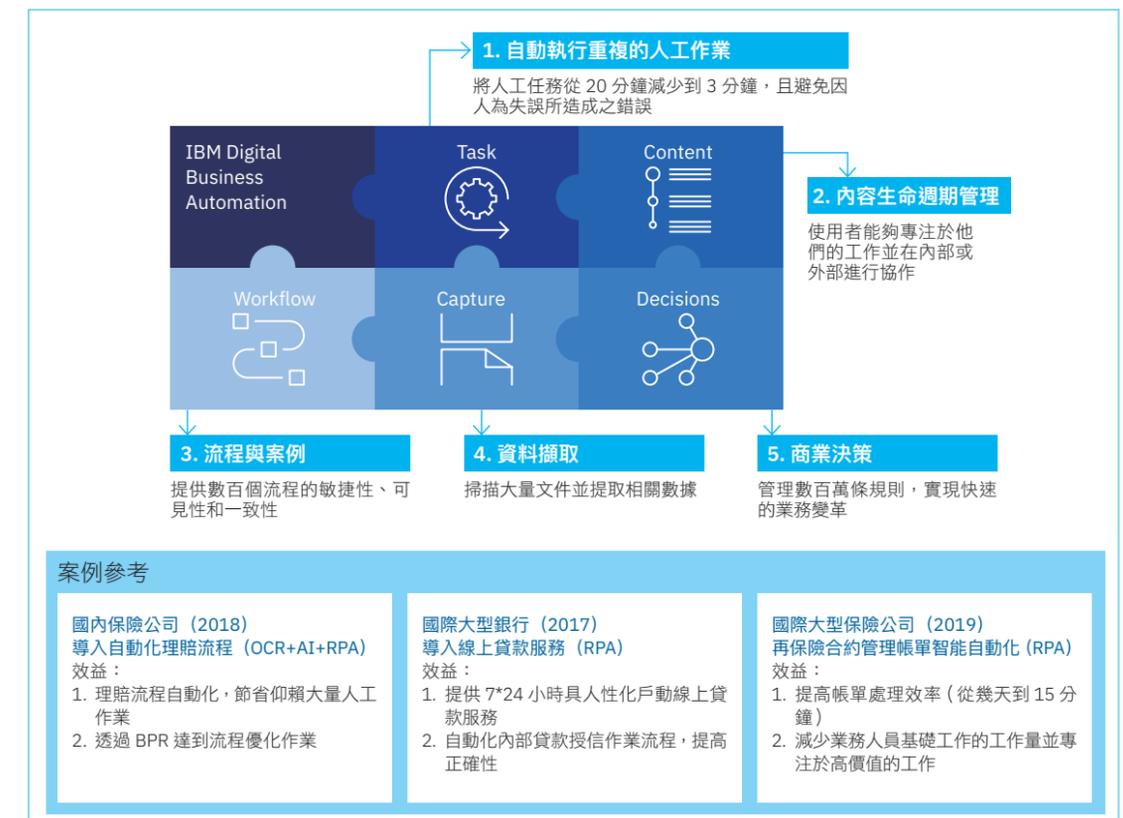
大多企業都開始專注於如何自動執行重複的人工作業，藉此讓員工能夠將時間專注於更具價值的工作。IBM 提供的 Digital Business Automation 是整合了五種自動化功能的整合平台，協助商業人員快速大規模推動各種類型的自動化專案。

### 保險業面臨的挑戰

- 耗費大量人力進行重複性作業，與整理重複性資料。（如登打作業、AML 名單比對）
- 未進行 End-to-End 的流程優化，片段更改部分流程。
- 分散的系統與平台處理不同業務功能，資料傳輸與介接無效率。
- 受限於傳統系統架構或人工作業的影響，核保與理賠處理效率不彰。
- 法規越趨嚴格與複雜，系統因應合規的改動大，花費大量時間處理合規。



### 整合五種自動化功能平台，達到全方面的智慧化營運



# Intelligent Monitoring Platform

## 資訊系統智能監控平台

事前預測、事中控制與事後預防是資訊系統營運中的三大課題，IBM 認為在企業資訊系統管理上，亦應從這三大課題切入與考量，如何做到即時問題偵測、加快問題排除速度與避免問題持續發生是主要關鍵。另外，透過平台工具的應用，來降低系統維運人力也是一大議題。IBM 所提供的資訊系統智能監控平台，具備四大關鍵能力：**業務行為分析**、**稽核軌跡查詢**、**程式除錯分析及維運智能化**。

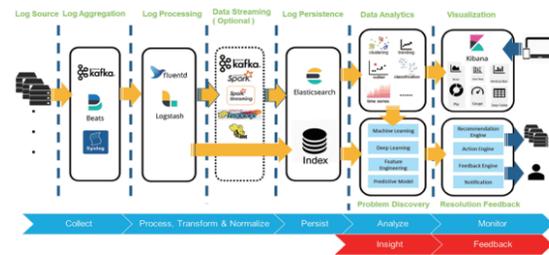
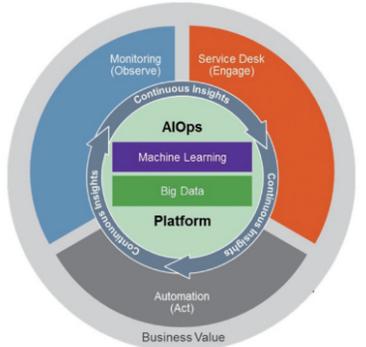
### 保險業面臨的挑戰

- 複雜的系統架構與跨系統的串接設計，在服務與操作發生錯誤時，很難即時找到問題根因，降低問題處理時效。
- 每一系統 log 分散於各別系統不易查找，且不同系統所產生之 log 內容與格式無統一規範，問題判讀不易。
- 現行問題發生主要由使用人員發現後告知，缺乏主動告警與主動介入之機制。
- 現行市場上主要監測工具以單一系統為主，缺乏跨系統與完整流程的監測技術與能力。

### 資訊系統智能監控平台四大關鍵能力

<h4>1 業務行為分析</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 以業務行為與流程為依據，透過埋佈各系統間的業務流程 log，當系統問題發生能夠快速定位問題原因</li> </ul>	<h4>2 稽核軌跡查詢</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 集中稽核軌跡記錄</li> <li>· 報表產出自動化</li> <li>· 簡化稽核流程</li> </ul>	<h4>3 程式除錯分析</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 程式 log 索引引擎</li> <li>· log 格式正規化</li> <li>· log 內容關聯</li> <li>· 減少 log 儲存空間</li> </ul>	<h4>4 維運智能化</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 即時發現問題</li> <li>· 智能判斷問題根因</li> <li>· 機器學習 / 深度學習</li> <li>· 自動 / 半自動問題修復</li> <li>· 降低系統風險</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 資訊系統智能監控平台

 <h4>1. 標準化與管理規範</h4>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· log 內容標準化 (AP log、Batch log、Audit log)</li> <li>· 訂定 log 管理規範</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="2221 664 2517 772"> <h4>使用管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 分級</li> <li>· 根據用途分類 log</li> </ul> </td> <td data-bbox="2527 664 2813 772"> <h4>格式管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 範本資料庫</li> <li>· 統一 log API</li> <li>· 避免無意義 log 內容</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="2221 778 2517 915"> <h4>內容管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 內容集中管理</li> <li>· 內容可讀性</li> <li>· 可追溯性 (Traceability)</li> <li>· 避免個資外洩</li> </ul> </td> <td data-bbox="2527 778 2813 915"> <h4>輸出管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 根據用途制定輸出方式 避免 log 寫入進資料庫</li> <li>· 限制正式環境輸出 DEBUG/TRACE log</li> </ul> </td> </tr> </table>	<h4>使用管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 分級</li> <li>· 根據用途分類 log</li> </ul>	<h4>格式管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 範本資料庫</li> <li>· 統一 log API</li> <li>· 避免無意義 log 內容</li> </ul>	<h4>內容管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 內容集中管理</li> <li>· 內容可讀性</li> <li>· 可追溯性 (Traceability)</li> <li>· 避免個資外洩</li> </ul>	<h4>輸出管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 根據用途制定輸出方式 避免 log 寫入進資料庫</li> <li>· 限制正式環境輸出 DEBUG/TRACE log</li> </ul>
<h4>使用管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 分級</li> <li>· 根據用途分類 log</li> </ul>	<h4>格式管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 範本資料庫</li> <li>· 統一 log API</li> <li>· 避免無意義 log 內容</li> </ul>					
<h4>內容管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· log 內容集中管理</li> <li>· 內容可讀性</li> <li>· 可追溯性 (Traceability)</li> <li>· 避免個資外洩</li> </ul>	<h4>輸出管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 根據用途制定輸出方式 避免 log 寫入進資料庫</li> <li>· 限制正式環境輸出 DEBUG/TRACE log</li> </ul>					
 <h4>2. 彈性靈活的平台架構</h4>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 主要以 Docker 為架構主體，可彈性調整使用資源</li> <li>· 大量應用 Open Source，降低建置成本</li> </ul>					
 <h4>3. 關聯式分析</h4>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 進行 log 資料的關聯分析</li> <li>· 智慧監控</li> </ul>					

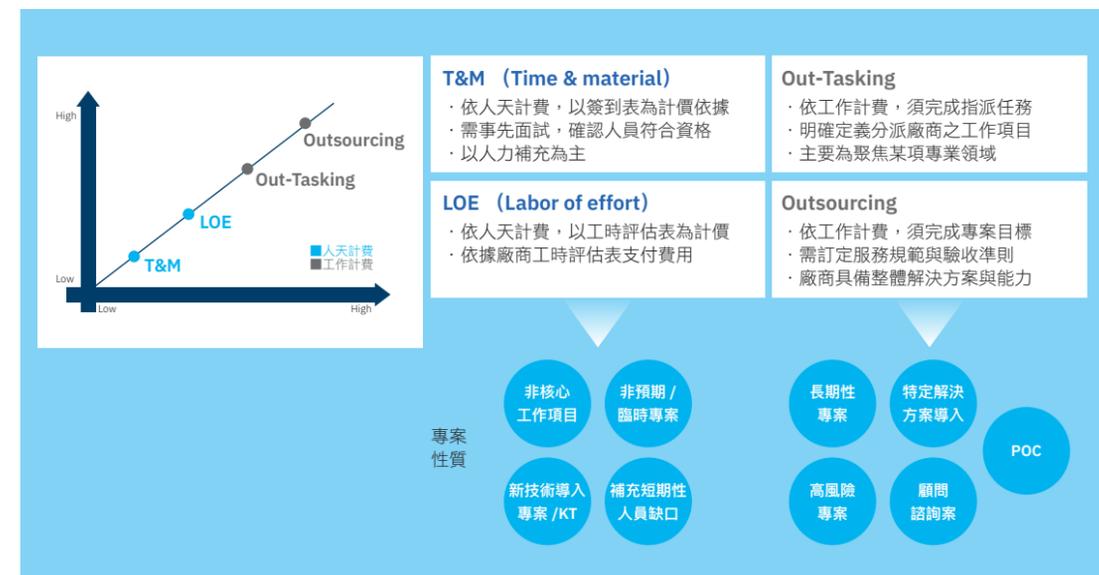
# Application Management Service (AMS) 應用系統委外服務

企業 IT 部門可透過委外服務聚焦 IT 內部的資源運用於更具價值且關鍵的核心業務作業、補足內部人力的缺口、能力的不足或降低營運成本，以達成長期 IT 營運目標。IBM 提供的應用系統委外服務是以服務水準 (Service Level) 為結果的委外服務，並在保險產業具有豐富的經驗。

## 保險業面臨的挑戰

- 老舊系統的維護普遍由少數關鍵員工掌握，市場上的同質人才難尋，可能發生人力斷層與無法永續的維運風險。
- 因應不同系統，需要不同的資源人力，造成整體維運成本提高。
- 內部缺乏有經驗的新興技術人才，難以進行新技術的導入。
- 一般企業較難在短時間內補齊大量的資訊人力缺口，用以因應臨時或技術需求人力欠缺之任務執行。

## 應用系統委外的四種模式



## IBM 提供以下服務協助解決應用系統的全生命週期的需求







進一步了解IBM解決方案，請致電0800-016-888轉1  
或立即聯繫貴公司專屬之IBM業務代表