

25 年來，總公司位於芝加哥的塞堤保險公司(Celtic Insurance Company)成功保持產品創新與財務穩定的優良紀錄，為各年齡層的人們提供健康保險服務。專為孩童、成人與家庭設計的「CeltiCare 健康計畫(CeltiCare Health Plan)」，提供從 6 個月大到 64 歲半的消費者一套完整且具有彈性與節費特色的規劃。塞堤保險以優質產品聞名業界，致力加強顧客服務與技術專業發展。塞堤保險深刻體悟，保險產業必須不斷地改變，因此不斷努力，讓各階層的顧客都能使用其保險產品。

為何需要 BPM ?

一般來說，保險產業不僅需要蒐集大量的資料，還需針對是否符合資料安全性的規定進行管理。因此，塞堤保險決定以科技管理，而且偏好藉助企業流程管理(Business Process management, BPM)協助，加速資料蒐集、減少不必要的資料輸入、確保流程從頭到尾都正確無誤，更重要的是，建立一個「真正」無紙的辦公室環境。

塞堤保險選用 **Ultimus**，取代現有不值得信賴、無法提供有效支援的紙本工作流程系統。公司也承認，在一個無法令人信賴的環境，30 多個員工每天使用 100 個以上的保險應用程式，利用目前的工作流程完成工作已經成為常態。這種做法雖然避開重大安全性與 HIPAA 的要求，但卻讓公司處於管理風險中。

塞堤保險想證明 **BPM** 也能成功用在保險應用程式流程，並進一步將此基礎套用在線上保險功能上。成功經驗還能擴大運用到保險理賠流程、顧客關係管理、病歷管理公司聯繫等許多與業務相關的領域上。

為何選擇 Ultimus ?

塞堤保險考慮現在與未來的需求，評估超過 150 家以上的供應商，並根據整合能力與 **Technology Compliant Foundation** 的資訊，鎖定 5 家進行決選。最後勝出的兩家公司都是 .NET 與微軟認證廠商。

Ultimus 因傑出的財務穩定性與市場佔有率、豐富的市場經驗、以及穩健的企業領導力，從眾多競爭中脫穎而出。這些優點是支持塞堤保險有信心與 **Ultimus** 建立長久關係的關鍵。

關鍵優點

- 績效提昇50%-60%
- 先前的人工作業，60%以上都已自動化
- 為應用程式處理節省數天的時間
- Active Directory整合，提供群組與隊列工作任務指派功能
- 以時間為開發基準的監控系統讓流程符合安全參數與HIPAA準則
- 使用者遵循流程的同時，不需避開工作流程

Ultimus[®]
Profit from the Process™

www.ultimus.com

部署

BPM 解決方案最艱困的部分是確認流程的全部內容、以及眾多的步驟與例外事項。探索流程(Discovery Process) 是確保自動化流程能正確反應工作方法與組織政策的關鍵步驟。專案開始的前 6 週，主要任務包括需求分析，最後完成一份多達 47 頁的需求文件，是導入生產計畫時所需的資訊。

初步需求文件完成後，Ultimus 探索團隊進一步完整紀錄客戶期望的使用案例與狀況。利用這些資訊，Ultimus 的團隊與塞堤保險確認了企業流程、流程圖、以及建立網路版使用者介面。完整的保險核可流程於 4 周後佈署。整個流程從開始到完成，只花了 14 週。

成果

這是塞堤保險使用 Ultimus 的第一個 BPM 解決方案，稍早的結果顯示，績效成長 50%-60%，為保險應用程式節省數天的處理時間。為了達成這個重大績效提升，先前需要人工處理的動作，60%以上都已自動化。僅僅 8 行 ASP.NET 程式碼，就能讓整個流程保有一致性的外觀，連與 Ultimus 流程相關的協力廠商的元件都包括在內。

塞堤保險公司的流程還擴大使用 Web Services 與 XML，以達成上述績效。工作任務指派使用 Active Directory 整合，利用內建群組與工作量發送功能，便能自動分派工作任務。這套以時間為開發基準的監空系統，全部流程都強制執行法令時間限制；因此，所有工作任務都獲得快速處理。

有趣的是，流程參與人員表示，Ultimus 的使用者介面比之前的系統更能憑直覺使用。

欲知更多 Ultimus BPM Suite 的相關資料，了解它能如何為您打造更有效率的企業，請造訪 Ultimus 網站：<http://www.ultimus.com/tw>，或以電子郵件：twinfo@ultimus.com 或致電 Ultimus 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。



+886 2 27076168

twinfo@ultimus.com

Brazil ■ China ■ France ■ Germany ■ Italy ■ S. Asia ■ Japan ■ Latin America ■ Iberia ■ Mexico ■ Middle East ■ Taiwan ■ United Kingdom ■ United States