

## 流程說明和公司背景/需求

Aseguradora Ancon, (又名 Ancon Insurance) 在巴拿馬提供股票買賣、人壽和健康保險服務。

該公司是由一群成功的巴拿馬商人在 1992 年共同成立，針對家庭，商業，工業和服務市場，提供不同的保險商品。該公司同時著重財務和技術的穩定。有鑑於此，Ancon 持續尋找並部署可提升營運績效的創新技術。由於公司管理類似醫療記錄等重要資料，且資訊將在經紀人、Ancon 甚至全國各地流通，公司勢必找出成功傳送及追蹤資訊的方式，促進與經紀網路之間的有效溝通。

## 關鍵問題

第一個進行自動化的流程是針對擁有汽車的個人及車隊推銷新保單。如前所述，主要的問題在於：如何讓經紀人和 Ancon 按時將正確的保單資訊彼此傳送。Ultimus 將人工流程自動化，大幅改善了下列關鍵問題：

- 回應分散在各地的工作夥伴，以便澄清問題或更新進度，已成為極為挑戰的工作
- 在公司迅速擴張規模時，必須管理日益增加的人數 (在 1995 到 2001 年之間，人數每年平均增加 75%)
- 開立保單、交付和收款流程的回應時間比預期來得久
- 以人手交換垂直市場 (保險) 的客戶關係管理系統資料，導致錯誤百出
- 多次重複輸入不必要的資料，浪費員工時間

## 解決方案總覽

總體持有成本的考量 (TCO)，驅使 Ancon 選擇 Ultimus 系統：

- 因為 Ultimus 系統強力整合了微軟技術，得以完全與現有的軟體平台和其他第三方軟體解決方案相容。
- Ultimus 的簡易設計，可支援流程的加速研發和執行。
- Ultimus 解決方案不需要持續研發昂貴的軟體，簡化了系統維護程序，因此可由類似企業流程使用者 (而不是 IT 人員) 進行管理。
- 隨時可尋求 Ultimus 當地的高品質服務和技術支援。

## 關鍵優點

- 流程操作簡易且有效率，使 Ancon 成為許多經紀人心目中最理想的保險公司
- 動態表格可進行資料驗證，保資料的完整與品質
- 流程結構確保公司能持續維繫良好的客戶服務
- 網路表格可改善與遠端經紀人的溝通，提升經紀人的滿意度
- 購買保險的流程標準化，有利於掌控進度

Ancon 首先部署的是新汽車保單流程。正如保單名稱暗示，這個流程大力推動註冊和履行新車保單，由獨立經紀人向全國駕駛人推銷。此流程讓經紀人在線上輸入所有相關資訊，並透過相同方式獲得確認。此時，根據經紀人的申請內容，一系列條件式步驟將自動啟動或停用不同層次的核准。最後，已核准的申請和其他文件將儲存在安全的位置。該流程可促進團隊成員之間的溝通，妥善組織並緊密連結各地的團隊。

## 簡述關鍵優點和總結

隨著第一個流程的部署，Ancon 的自動化流程已改進其他事業部門的生產力，例如：索賠部門，擔保和應付帳款。Ancon 部署了 Ultimus 的流程後，取得許多重要優勢，其中包括：

- **品質**
  - 包含必要欄位的格式化表格，確保輸入資料的完整性和品質。
  - Ultimus 流程提供的結構，確保新保單的品質和一致性。如此一來，也就能相對確保客戶服務的品質和一致性。
  - 購險流程的自動化有利掌控進度，包括：核准購買保險的授權、價格和產品選擇的標準化。
- **生產力**
  - 使用自動化流程可提升內部行銷人員和經紀人的生產力。
  - 大幅縮短所有流程的週期時間。
  - 紙張表格和人力運送的使用律減半。
- **滿意度/忠誠度**
  - 透過網路存取資訊，大幅提升對遠端經紀人的服務品質。
  - 流程使用的簡便和效率，提升了經紀人對 Ancon 的忠誠度，雖成為許多經紀人的首選。

Ancon 計劃在整個組織內推展 Ultimus 的自動流程，以節省組織內部成本及提高效率。

對金融服務機構來說，BPM 是重要的一環。金融服務機構部署了 Ultimus BPM 之後，將可增加利潤、降低營運支出及提升客戶滿意度。BPM 縮短產品上市時間，協助企業在短期內達到更高的投資報酬率。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，請造訪我們的網站：<http://www.ultimus.com/tw>，或以電子郵件：[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com) 或致電 Ultimus 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。



[www.ultimus.com](http://www.ultimus.com)

+886 2 27076168

[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com)

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