

大集中引发保险业管理重大变革 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/207/2021_2022__E5_A4_A7_E9_9B_86_E4_B8_AD_E5_c40_207081.htm 近几年来，数据大集中、应用系统大集中、业务处理大集中、集团化数据整合大集中以及数据仓库、商务智能等技术的应用迅速波及到我国的各行各业，特别在金融保险行业的大集中更是一个热门的话题，它引发了保险企业管理创新和变革的热潮。从上世纪八十年代初，国内恢复保险业务后，笔者亲身经历了手工业务处理模式、单机处理模式、多用户系统处理模式、局部集中处理模式，之后又在国内采用大集中模式，参与筹建了一家财险公司和一家寿险公司，并对大集中模式带来的优势和产生的问题有了切身的体验。保险业的大集中模式从2000年开始，随着互联网和信息技术的迅猛发展，信息化成为世界发展的重要趋势，保险信息化是保险业发展的重要组成部分，是促进保险业发展，提升保险业核心竞争力的重要保障。保险业的大集中包含：数据大集中、应用系统大集中、业务处理大集中、集团化数据整合大集中。首先是利用先进的数据存储技术对海量业务数据进行大集中管理，保证数据完整性、安全性以及方便快捷的存取；在此基础上充分利用现代网络与信息技术，建立集中式的业务处理平台，确保数据的集中存储和处理流程的规范统一以及数据资源的共享，为规范业务数据和异地业务处理创造了条件。随之而来的是业务处理的集中，各家公司积极筹建业务处理中心、财务处理中心、核保核赔中心、信息处理中心等，对有些处理环节还进行了外包，充分利用网络的传输交由专业公司处理；一些集

团化的大公司也在子公司大集中的基础上进一步开始集团公司数据整合大集中；大集中的模式提升了保险业的经营管理水平，加强了风险管控，降低了运营成本，为客户提供了快捷、方便、规范、专业，跨地域、全方位、高品质的保险服务。保险业大集中带来的创新和变革 保险业大集中对保险业传统经营模式产生了巨大的冲击，使公司的产品开发、销售管理、客户服务、经营管理、风险管控、效益核算等均发生了重大创新和变革。一是保险产品的创新。保险产品开发离不开市场相关数据和各种风险测算评估，大集中管理一方面能够降低公司的经营风险，为新产品开发提供适合公司自身发展的经验参考数据，使新产品定价更为科学合理，使一些复杂的产品设计有了科学依据，便于保险产品的创新开发；另一方面通过及时分析信息处理中心的客户资料、投保信息、产品销售信息，计算分析不同产品的收益情况，了解公司目前产品主要购买客户群体、地域分布、理赔情况，以及不同客户对产品的喜好，指导公司对已经销售保险产品的价格和责任进行合理调整，推出适销对路的更新换代产品，保证保险产品不断创新。二是销售管理的创新。保险企业利用大集中的信息技术平台，支持客户通过互联网在线查询公司的保险产品信息，提供在线购买保险产品服务；各家银行和中介代理机构也充分利用大集中的信息技术平台，在代理柜台销售各种保险产品并通过网络由保险公司进行审核保证快速出单；保险企业的个人代理人通过大集中的信息技术平台及时获取保险新产品信息，并利用互联网在线给客户 提供保险建议书，使用此平台提供的咨询知识库及时解答客户的各种疑难问题；此外，保险企业销售管理人员可以利用这个平台

随时了解各销售渠道、销售队伍的变化情况和销售业绩状况，迅速决策实时应对市场变化以获取最大最优的销售业绩。大集中的信息技术平台对销售管理方面的创新不仅体现在快速方面，更主要的是拓展了销售渠道和覆盖面，使过去靠人工去推销保险的单一渠道和狭窄的销售区域借助网络的拓展跨越时空向无限延伸。三是客户服务的创新。在大集中模式下，利用共享数据资源和统一的业务处理平台，客户可以在公司任何一个分支机构进行投保、缴费、保全、理赔服务，打破了以往只能在当地投保、当地办理保险业务的局限性，大大方便了客户；同时客户利用电子商务、客户关系管理和呼叫中心等服务平台，无论是在办公室还是在家里，甚至是旅行途中都可以利用手机和互联网查询自己的保单，进行在线投保、自助缴费、更改客户信息、理赔报案等，享受7×24小时的不间断服务，突破了只有上班时间去保险公司才能办理业务的限制；此外借助快速发展的信息及网络技术可以构建跨保险企业、跨行业的综合服务平台，为客户提供就地可得、更加全面、快捷方便的保险和生活服务。四是公司管理模式的变革。利用数据大集中、应用系统大集中、业务处理大集中，减少了管理层级、优化了组织结构、统一和固化了管理规范、强化了内部控制，保险企业管理得以实现“扁平化”，通过减少大量的中间环节和管理层级，提高了管理的效率和力度；利用数据处理中心实时提供的各种业绩指标和绩效考核指标，保险公司的各级机构同时把握公司的经营管理脉搏，面对市场做出积极反应，防止了以往上级被动等待下级逐级缓慢汇总上报各种业务统计数据（有时各级机构根据自身的核算需要调整保费）并汇总出的各种失真业绩指标

造成公司决策的失误，也对指导各级机构的业务发展不利。另外，传统的管理模式是层层下达、层层汇报的“层级式”管理模式，管理经过的中间环节多，高层领导的管理意图和思想传达到基层机构往往有很大的延时，而且信息也存在一定的失真，而最先接触到市场的基层机构反映的问题得不到领导及时关注，在瞬息万变的市场竞争中往往丧失有利时机。

五是风险管理的变革。采用大集中管理模式，以一定的投入就可以建立异地灾难恢复中心，这样便于总部采取有效的风险防御和监控措施进行集中防范和控制。利用大集中数据资源，监管机构和保险企业可以建立各种风险监控模型，检测业务、财务风险，预测和规避企业经营的未来风险，对预见和发现的问题及早解决。在道德风险控制方面，保险企业利用集中化的数据信息很方便查看各种监控指标，监控管理人员和其它从业人员的行为，保证公司的正常运转。

六是效益核算的变革。在分散处理系统下，总部要想了解整个公司的财务状况必须手工汇总各分支机构出具的财务报表，工作极为繁琐，而且无法实时获得。有了大集中的数据与大集中的系统支撑，公司的经营效益指标核算可以很快由以前的年度核算，到月核算、周核算，甚至做到日核算。快捷、准确的经营效益核算集中，有利于实时了解企业的财务状况和经营业务状况，保证公司的稳健持续经营。

保险业大集中模式存在的风险 实施数据大集中，建成保险企业级数据中心，对强化风险控制、降低运营成本确有诸多好处。但保险业大集中之后也必须考虑以下几个方面存在的风险和不便：一是数据大集中将数据和管理应用程序的管理风险集中于一点，企业随时面临应用系统瘫痪的风险。数据大集中之后，保险企业的

业务处理和其他应用系统数据都存放在一个集中的数据管理中心，将原来分散的数据管理风险集中于一点，保险企业随时都会面临灾害事故和人为误操作带来的系统瘫痪风险。这就要求高度大集中模式管理的保险企业必须建立灾难恢复中心，以保证应用系统的正常运转。二是网络系统的集中管理带来的风险。大集中的管理模式采用总公司统一搭建网络平台，集中控制各级公司的网络运行；如果总部的网络出现故障，那么各级公司的业务处理和日常的办公都会受到影响，这就需要在网络建设方面采用双线路、双备份设备策略，在一定程度上减少网络中断给业务处理带来的影响。三是缺乏高素质的信息系统管理人员带来的风险。原来分散的业务处理模式由于数据量相对较少对数据库及应用系统运行的调优、网络维护等技术要求不高，大集中模式下的信息系统运行维护需要责任心强、高素质、高水平的信息技术人员来提供可靠的技术保障。四是规范统一的大集中应用系统给各地灵活多变的管理需求带来不便。我国地域辽阔，各地的风土民情、管理思想和业务特点存在一些差异，规范统一的管理系统会在一定程度上影响和制约局部地区业务的拓展。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com