opentext™

Success story

DHFL Pramerica

業種

- 生命保険

ソリューション

- OpenText™ Content Suite
- OpenText™ AppWorks™

サービス

- OpenText™ マネージドサービス

成果

生命保険ビジネスプロセスを
エンド ツー エンドでデジタル化

数時間から数秒に
トランザクション処理を短縮

2 年以内に 150,000 件の
新契約保険証券を発行

25–30%
処理コストを削減

DHFL Pramerica LIFE INSURANCE

インドをリードする生命保険会社が全社デジタルトランスフォーメーションに OpenText を採用

DHFL Pramerica Life Insurance が、OpenText Managed Services とエンタープライズソリューションでオペレーション効率化を実現

“当社のお客様は、保険会社としての当社に、ダイナミックなデジタルエクスペリエンスを求めています。OpenText AppWorks と OpenText Content Suite を使用したデジタルファーストのアプローチへのオペレーションのシフトにより、高水準のカスタマーサービスの拡大を続けながら、当社の急速な成長を管理することができました。”

Anoop Pabby
DHFL マネージングディレクター兼 CEO
Pramerica Life Insurance

DHFL Pramerica Life Insurance Co.（DPLI）はインドで最も先進的な生命保険会社の 1 つです。全国に 126 の支店があり、3,900 人以上の従業員と 5 億 5000 万ドルの資産を運用しています。

同社は、顧客の多様な保険ニーズに応えるための包括的な製品群を提供しています。 販売においてはセグメント化アプローチにフォーカスし、軍隊、マイクロファイナンス、住宅金融セグメントといった特定のニッチマーケットでのリーダーとなっています。

より多くの人々が、適切なレベルの生命保険に迅速かつ簡単にアクセスできるようにするために、DPLI は OpenText に、主なビジネスプロセスをデジタル化する、大規模なトランスフォーメーションプロジェクトの完遂を求めました。 これには、保険証券ドキュメントの作成サポート、そして新たな保険代理店とチャネルパートナーの管理が含まれています。

同社はまた、直接および広範な代理店ネットワークを介する、問い合わせや販売に対するマニュアル処理によるコストを削減するために、ペーパーレス環境への移行を目指しました。 このトランスフォーメーションは、管理時間とエラーの削減にも役立つはずです。

「当社のお客様は、保険会社としての当社に、ダイナミックなデジタルエクスペリエンスを求めています。」と DHFL Pramerica Life Insurance のマネージングディレクター兼 CEO である、Anoop Pabby 氏は説明します。

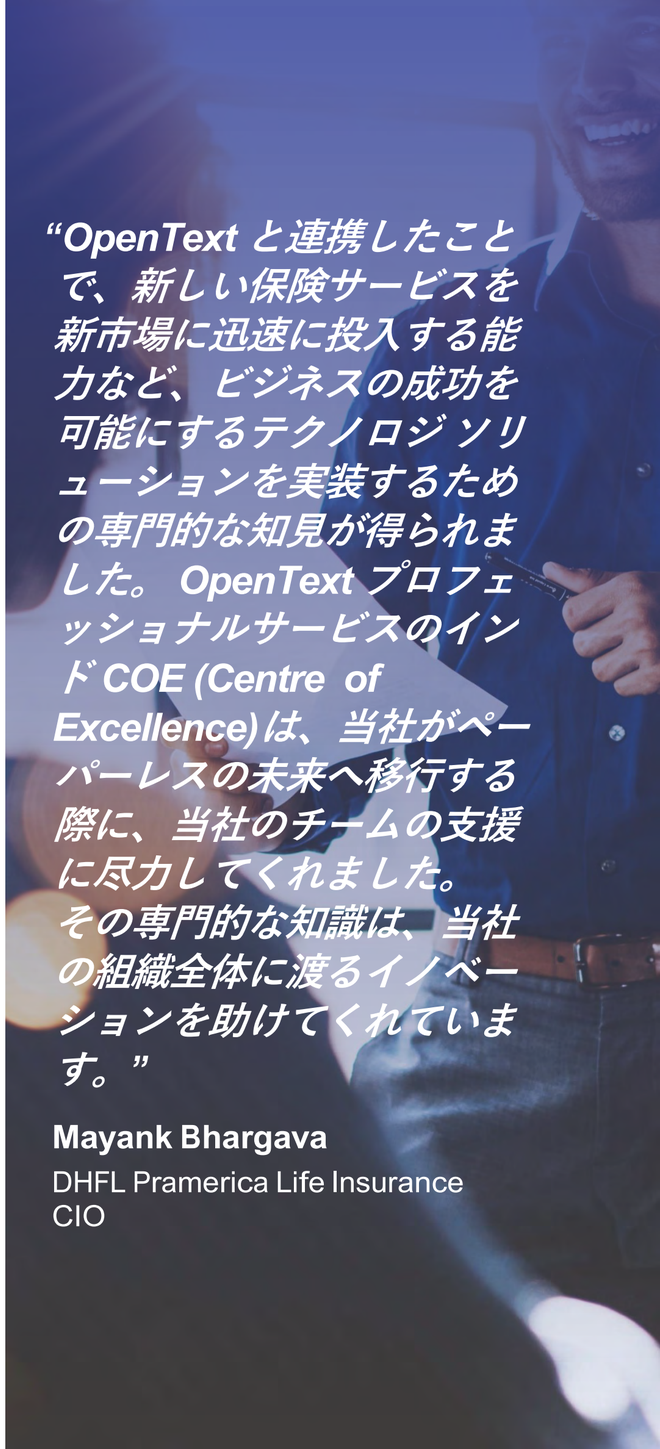
DPLI は既存のコア契約管理システム(Policy Administration System: PAS)をマイグレーションしようとしており、リッチで機能的な GUI と改善されたワークフローをエンドユーザーに提供したいと考えていました。また、カスタマイズすることなく、ドキュメント管理システムをコア PAS に完全に統合することも重要でした。

OpenText™ Content Suite および OpenText™ AppWorks™ ソリューションの実装により、OpenText は DPLI をサポートするための複数年契約の一環として現在のベンダーを置き換えました。 OpenText™マネージドサービスはまた、同社の新しいデジタルソリューションを維持するための継続的なサポートも提供し、長期にわたるユーザーの活用と満足を支援します。

「OpenText は、既に DPLI でかなり長期に渡って使用されている、信頼性が高くスケーラブルな、エンタープライズグレードの製品を提供していることから、コアシステムのトランスフォーメーション イニシアチブに適していると考えました。 さらに、OpenText マネージドサービスの専門知識のおかげで、当社は製品の真の価値と可能性を引き出すことができ、また実装の初期段階で発生したいくつかのギャップと課題を克服することができました」と DHFL Pramerica Life Insurance の CIO、Mayank Bhargava 氏は述べています。

社内で COSMOS と呼ばれる、DPLI における OpenText ソリューションの展開には、新契約処理、保険料の請求と収納、チャネル管理システムなど、重要なビジネスアプリケーションをサポートするエンド ツー エンドのワークフローの開発が含まれています。 アプリケーションの利用は、インド全国の 126 支店、集中処理センター、コンタクトセンター、そして本社に広がっています。 ピーク時の物理ユーザーは 250 を超えています。

またこのソリューションでは、DPLI のコア契約管理システム (PAS)と連携する 120 以上のインテグレーション タッチポイントを提供し、シームレスなデータ交換と、処理と表示を行うためのほぼリアルタイムの情報も提供しています。さらにこのソリューションでは、さまざまな追加的なインテグレーション方式を使って、DPLI コーポレート Web サイト、ポータル、リード管理システム、さらに SMS や E メールなどのメッセージングアプリケーションとも統合されています。



“OpenText と連携したことで、新しい保険サービスを新市場に迅速に投入する能力など、ビジネスの成功を可能にするテクノロジ ソリューションを実装するための専門的な知見が得られました。 OpenText プロフェッショナルサービスのインド COE (Centre of Excellence)は、当社がペーパーレスの未来へ移行する際に、当社のチームの支援に尽力してくれました。その専門的な知識は、当社の組織全体に渡るイノベーションを助けてくれています。”

Mayank Bhargava
DHFL Pramerica Life Insurance
CIO

AppWorks を活用して、DPLI は新契約のプロセスを管理するソリューションも作成しました。 AppWorks は、見積書生成から保険料請求、不一致の管理、ルールベースによる STP(Straight Through Processing)に至る、完全なエンドツーエンドのオートメーションをサポートします。 さらに、すべてが同社の PAS システム、そして保険見積書や保険証券など、顧客への機密ドキュメントをすべて保管している Content Suite と、シームレスに統合されています。

保険代理店は、規制要件やビジネスルールに準拠した見積や情報を、迅速に提供できるようになりました。新規提案や更新のための保険料領収書が作成されると、システムは自動的に詳細を検証し、人による介在なく領収書データを PAS システムにプッシュします。 1 秒以内に領収書ドキュメントが生成され、Content Suite にアップロードされます。 既に 2 年間で 150,000 の領収書が作成されています。

DPLI はまた、代理店を準備する方法を改善し、DPLI との関係ライフサイクルを管理するために、新しいチャネルおよび販売管理のシステムを構築しました。 このシステムの機能には、プロモーション、契約の終了と新チャネルへの移管、担当地域、スーパーバイザーなどの管理が含まれています。 新システムの使いやすさにより、DPLI では新規代理店の立ち上げが迅速にできるようになりました。

DPLI では、Content Suite を使って、1,300 万のドキュメントをわずか 15 日間で一括アップロードしました。 すべての文書がデジタル化され、必要に応じていつでも簡単に検索できるようになりました。

マネージドサービスはプログラムを監督し、スプロアクティブなモニタリングとヘルスチェックを通じて、スケーラビリティと安定性のパラメータが確実に満たされているようにします。 チームは、DPLI が投資から最大の価値を引き出すことができるように、ベストプラクティスに基づくアーキテクチャレビューと推奨事項を提供しています。

全体として、エンドユーザーにとって統合ソリューションは、企業の日常的な業務処理における生産性を向上すると同時に、オペレーションの適切なコントロールも維持しています。 これにより、処理コストが約 25～30%削減されました。

「OpenText と連携したことで、新しい保険サービスを新市場に迅速に投入する能力など、ビジネスの成功を可能にするテクノロジ ソリューションを実装するための専門的な知見が得られました。 OpenText プロフェッショナルサービスのインド COE (Centre of Excellence)は、当社がペーパーレスの未来へ移行する際に、当社のチームの支援に尽力してくれました。その専門的な知識は、当社の組織全体に渡るイノベーションを助けてくれています。」と Mayank Bhargava 氏は締めくくりました。

OpenText について

OpenText, The Information Company は、市場をリードする情報管理ソリューションを通して、クラウドまたはオンプレミスで、企業や組織にインサイトを提供します。OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX) の詳細については、opentext.com へアクセスください。

Customer stories

opentext.com/contact

Twitter | LinkedIn

Copyright © 2019 Open Text. All Rights Reserved. Trademarks owned by Open Text. For more information, visit: https://www.opentext.com/about/copyright-information (01/2019)11375EN