

IBM WebSphere Business Integration
Collaborations for Property and Casualty
Insurance 1.0 版
IBM WebSphere Business Integration
Collaborations 4.5 版



解決方案概觀

請注意

使用這個資訊和其所支援的產品之前，請務必參閱第 9 頁的『注意事項與商標』下的一般資訊。

第五版(2003 年 12 月)

本版適用於：

IBM® WebSphere® Business Integration Collaborations for Life Insurance (5724-H57) 第一版

IBM WebSphere Business Integration Collaborations for Property and Casualty Insurance (5724-H58) 第一版

IBM WebSphere Business Integration Collaborations (5724-C12) 4.5 版

以及所有後續版本及修正版本 (除非新版另有指示)。

IBM 歡迎您提供意見。您可以郵寄到下列地址：

IBM Canada Ltd. Laboratory
Information Development
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario, Canada L6G 1C7

請附上本書的標題及序號，還有與您意見相關的頁碼或主題。

當您傳送資訊給 IBM 時，即表示您授與 IBM 非專屬權利，IBM 得以其認為適當的方式使用或散佈該資訊，而不必對您負任何責任。

© Copyright International Business Machines Corporation 2002, 2003. All rights reserved.

目錄

解決方案概觀	1	協同作業的作業流程	6
產業趨勢及挑戰	1	商業範例	6
主要商業程序	1	實作範例	7
商業程序整合	2		
解決方案說明	2	注意事項與商標	9
技術概觀	3	注意事項	9
整合類型	3	程式設計介面資訊	10
解決方案架構	3	商標與服務標記	10
協同作業	5		

解決方案概觀

IBM^(R) WebSphere^(R) Business Integration Collaborations 可讓保險公司提高程序效率及應用程式整合。若想在快速變遷的市場中解決目前的趨勢 - 亦即，收益相對減少、成本增加、新的政府規定等 - 保險業者需要一套產品組合及有創見的引導者，才能重新設計商業程序。用於保險業的 WebSphere Business Integration Collaborations 以 IBM WebSphere InterChange Server 技術為基礎，可以應付這些挑戰，它能使存取自訂內容的方式更有效，並整合且自動化商業程序，進而提供最大的彈性。

產業趨勢及挑戰

保險業眾所皆知的就是其保守主義及可靠性的傳統。保險業者長久以來提供廣範圍廣泛的產品，這些產品可歸納成兩個主要的保險類別：人壽及資產管理 (包括退休金、人壽保險及投資)，以及產物及意外 (包括汽車、住家、航空、航海及醫療照顧)。保險承保範圍適用於個人及商業生產線，也可包括再保、仲介 (例如合約代理商及經紀人)、自保活動、政府部門及其他保險相關組織。

由於傳統商業環境正加速演變中，因此保險業整體來看面臨了很大的挑戰。目前所面臨的問題包括：

- 法令解禁
- 全球化
- 來自傳統及非傳送保險業者和金融服務提供者增加的競爭力
- 盈餘萎縮

近來，這項產業遭遇到連續幾件空前的事件，威脅到部份公司的生存：天災、氣候變更、恐怖行動，再加上經濟衰退、投資收益收縮，以及公司支出減少，形成一種產業先前未曾面臨過的商業環境。保險公司若想在這個苛求的環境中競爭，必須比以前更注意速度、效率、客戶服務及技術提升。

若要在目前的商業環境中成功，保險業者必須讓本身可以快速地適應新商業作法及新技術，同時繼續提升現有作法及舊式系統。要在不斷演變的保險業中競爭，保險業者要計劃的主要目標是整合、成長、區分、降低成本、升級基礎架構，以及改善管理系統。

主要商業程序

在保險業中大部分的公司都有相同的主要商業程序。為了達到其主要目標，個別公司及保險業整體來說必須使這些程序更有效率，並確定其系統能一起運作，以維持效率及彈性。保險業的主要商業程序可以分成下列四個主要種類：

- 金融
- 保險
- 保單管理
- 理賠處理

最成功的保險公司是能有效管理這些程序種類的公司。但是，屈服於產業目前所面臨的大變遷，傳統程序管理已不再有效。這個產業從原本大部分都有法規限制的市場，變成競爭力高且已解除法令的市場。現在，成功取決於客戶服務、知識管理、多通路整合、創新及成本效益等因素。此外，產品本身也在變更，從注重風險保護擴展到包括投資與資產累積的重要元素。

商業程序整合

保險業面臨的挑戰中最主要的就是整合問題。無法整合其系統的公司將無法與演進中的市場並駕齊驅。能充分利用程序整合的公司將可以：

- 建立一個更能反應市場變更的基礎架構
- 升級基礎架構元素，以改善客戶服務
- 完成資訊連線功能，讓 IT 部門能處理透過合併與購置所獲得的不同管理系統。
- 與以產品為焦點的組織同時競爭時，能呈現單一品牌形象
- 建立新的電子通道，用以銷售及服務保險產品
- 快速有效地提供財務諮詢及優質服務
- 開發以網際網路技術為基礎的理賠管理系統

為了協助達成這些有企圖心的結果，商業程序的重新設計必須能夠同步化位於多個來源及資料儲存庫上的資料、整合及連線到多個應用程式，以及提供對應用程式的存取和在應用程式間共用資料。

解決方案說明

以 IBM WebSphere InterChange Server 技術為基礎的 WebSphere Business Integration Collaborations，最適合想在現今保險業中競爭的保險組織。IBM 的整合技術可讓不同的應用程式交談、使前端及後端系統順利整合，並加速合併之部門及公司的整合。WebSphere Business Integration Collaborations 提供專為保險相關商業程序設計的預先建置元件。

這個綜合性的解決方案可處理保險業從頭到尾的主要商業程序。這個解決方案可加速開發、實作和執行效能，因為它能夠使多個不同的應用程式彼此交談，減少整合和產品配送的成本。WebSphere Business Integration Collaborations 可以改善保險業中每一個主要商業程序的效能，讓保險公司得以：

- 交互連接個別的應用程式，使它們可以共用資料及動作
- 跨企業界限（例如部門、附屬單位等）交互連接多個應用程式
- 交互連接企業內部及外部的系統

WebSphere Business Integration Collaborations 也提供保險業快速新增新服務的功能，帶來增加收益及市場佔有率的效果。這個解決方案運用預先建置且為保險業特有的協同作業及應用程式/技術連接器，以便更快且具競爭力地回應市場變化。對於財政官員、保單管理者、理賠經理人及承保業者等，WebSphere Business Integration Collaborations 為保險業提供企業規模的工作流程，讓整個商業程序得以整合並重新設計，透過簡化程序來降低 IT 成本並改善服務。

WebSphere Business Integration 提供一個具可調整性的組織架構，可讓公司在一個企業環境內交互連接多個不同的處理實體 (例如應用程式、系統及人力資源等)。這個解決方案可連接資料及處理實體，其方法是完全提升現有的應用程式，並使它們與新的應用程式整合在一起。所獲得的結果就是全系統都可利用，並為企業增加投資報酬及商業價值。

WebSphere Business Integration Collaborations 所提供的解決方案以 IBM WebSphere InterChange Server 技術為基礎，提供預先建置的整合元件，包括協同作業、對映、連接器、商業物件等，能快速整合不同的應用程式。WebSphere Business Integration Collaborations 的基礎就是 IBM WebSphere InterChange Server (ICS)。ICS 是一個具可調整性、可靠性及安全性的環境，適用於商業整合並提供下列優點：

- 為企業層面的資料及程序提供一個集中、共用的檢視畫面
- 有一套綜合性的技術服務
- 有一個具邏輯性、分散式、軸輻式的架構
- 資料及訊息格式的獨立性

如需 WebSphere InterChange Server 的詳細說明，請參閱下列文件 (請參閱 WebSphere Business Integration 圖書庫)：

- IBM WebSphere Business Integration Server Technical Introduction
- IBM WebSphere Business Integration Server System Implementation Guide

整合類型

WebSphere Business Integration 由兩個主要整合類型組成：

- 資訊連線功能及整合
- 程序整合

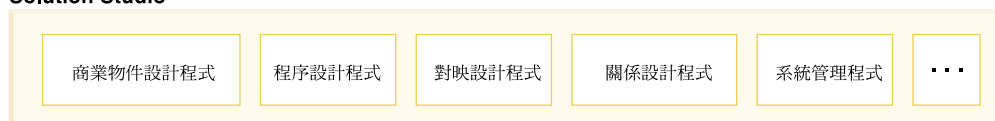
資訊連線功能及整合 (ICI) 是不同種類應用程式資訊及資料的結合。在應用程式間建立連線功能是「資訊整合」解決方案的基本起點。由於連線功能配置及拓撲的複雜性不斷增加，因此額外的考量還包括資料管理，以及從一個應用程式到另一個應用程式的資料傳遞 (例如，規則的遞送及資料的變換等)。ICI 提供遞送及資料整合功能。它可以在端點之間遞送資訊，讓傳送者及接收者自行決定接下來要採取的行動。ICI 強調資料所在的位置，並處理資料的正規化。

程序整合 (PI) 是內部及外部商業程序的實作方式，其方法是完全利用 IT 系統，進而增加企業的效率及彈性。「程序整合」包括傳統商業程序管理解決方案所需的功能。PI 解決方案通常一開始是集中在企業的內部程序，然後發展到包括可完全整合外部企業夥伴的程序。這種外部整合需要能支援 B2B (商業對商業) 交談作業管理的功能。PI 強調的是需要什麼資料，以及如何使用這些資料。

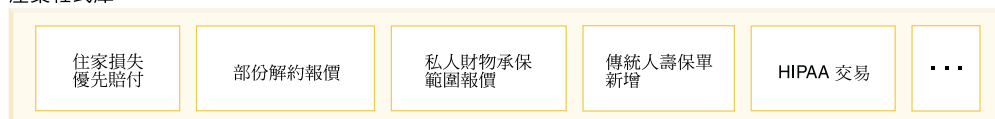
解決方案架構

有了 WebSphere Business Integration Collaborations，即可在企業的各项作業上全面利用內部及外部協同作業程序。如同下圖所示，WebSphere Business Integration Collaborations 為保險業提供用來整合應用程式、資料模型、程序工作流程的平台、連結器及工具，藉以在企業內和企業與其客戶之間建立一個更有效率、統一且反應靈敏的商業環境。

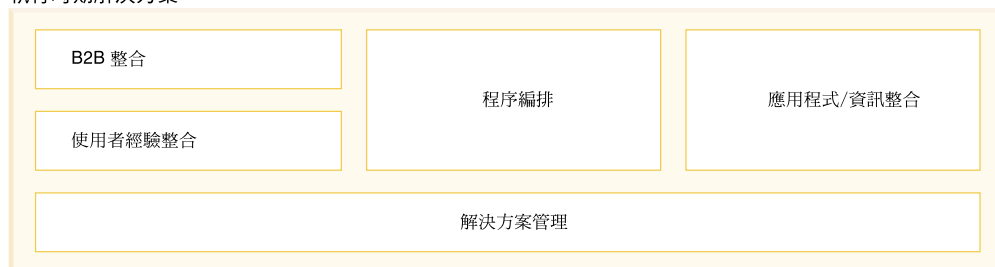
Solution Studio



產業程式庫



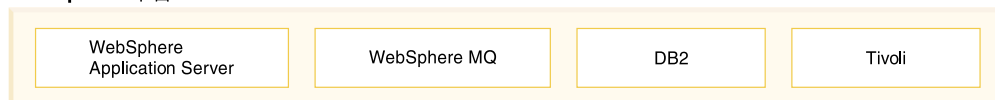
執行時期解決方案



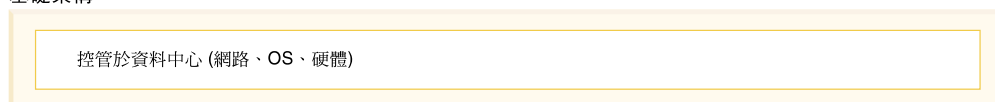
共用解決方案與整合服務



WebSphere 平台



基礎架構



Solution Studio 提供一個建置應用程式及解決方案的共用環境。在「產業程式庫」層內的「WebSphere Business Integration 人壽保險協同作業」及「WebSphere Business Integration 產物險及意外險協同作業」，是由程序、應用程式配接器、訊息集、商業物件等組成。這些協同作業建置在執行時間解決方案元件上，包括 IBM WebSphere InterChange Server，它會控管任何特定解決方案部署中邏輯元件的交談作業。在這個架構中，ICI 層 (內含在「共用解決方案及整合服務」中) 提供商業程序定義 (位於「執行時間解決方案」層、WebSphere 平台及現有基礎架構內) 之間的連線，它會保留在舊式系統上操作的商業功能。

ICI 會執行「程序整合」(內含在「執行時間解決方案」層) 要貫穿達成整合架構的商業程序所需要的狀態轉變，其方法是讓這些商業程序能夠重複使用。ICI 的主要目標是讓商業功能與商業程序的結合不受限制，以便其中一方或兩方在日後可以個別地增強。

為了達到這個目標，ICI 在使用於 PI 及 ICI 間的特定訊息模型中，必須針對一組訊息提供訊息遞送及變換服務。這個方法可確定提升功能與導覽結合所進行之交談作業使用的是正規化的訊息詞彙，因此與提供功能的系統無關。藉由這個方法，可以整合系

統，而不用隨著拓撲其他部份的變更持續地調整系統。這個方法也簡化了架構，因為它將所有程序編排放在 PI 層內，使它能反映商業程序的每一方面。

使用分層協同作業形式的 IBM 整合技術，能處理僅涉及自動化處理的程序整合需求。

協同作業

IBM 的整合技術提供實作各種電子商業模型的彈性及可調整性，它可讓公司將商業程序散布到網際網路上、區域網路上的不同應用程式上，或以上兩者。「WebSphere Business Integration 人壽協同作業」及「WebSphere Business Integration 產物險及意外險協同作業」利用 IBM WebSphere InterChange Server 及產業特有的協同作業範本，使不同的應用程式能相互通訊。協同作業包含了說明基礎商業程序的商業邏輯，用以協調不同應用程式的商業程序功能，並使應用程式間能夠交換資料。

WebSphere Business Integration Collaborations 包括針對保險公司特別設計的四種協同作業。這些協同作業範本均能使商業程序的重新設計更有效率，並克服特定的整合問題。

WebSphere Business Integration 人壽保險協同作業

下列協同作業是特別針對提供人壽保險的公司所設計的：

WebSphere Business Integration 部份解約報價協同作業

「WebSphere Business Integration 部份解約報價協同作業」針對人壽保險類別而設計，集中在核心保險程序。這個協同作業能使用來提出部份領回現有人壽保單價值之要求的處理程序更有效率。它會管理送出的保單資訊，讓客戶使用 Web 瀏覽器或其他電子方法提出報價要求。整個商業程序一直到傳回報價給客戶都是自動化。

WebSphere Business Integration 傳統人壽保單新增協同作業

「WebSphere Business Integration 傳統人壽保單新增協同作業」針對人壽保險類別而設計，集中在主要交易。它可讓客戶以電子形式提出標準人壽保單的申請。客戶可使用 Web 瀏覽器或其他電子方法提供適當的資料及提出申請。協同作業物件會接著管理直到核准或拒絕之前的所有過程，同時新增及更新保險公司的資料庫記錄。

WebSphere Business Integration 產物險及意外險協同作業

下列協同作業是特別針對提供產物險及意外險的公司所設計

WebSphere Business Integration 住家損失優先賠付協同作業

「WebSphere Business Integration 住家損失優先賠付協同作業」針對產物及意外保險類別而設計。這個協同作業可讓保單持有人提出產物損失的電子形式理賠，縮短處理理賠的時間，進而改善客戶服務。保單持有人可以使用 Web 瀏覽器或其他電子方法，輸入產物損失明細 (例如因火災導致損失)，以開始理賠程序，而協同作業物件會擷取所需要的資料，並將結果傳回給客戶。

WebSphere Business Integration 私人財物承保範圍報價協同作業

「WebSphere Business Integration 私人財物承保範圍報價協同作業」針對產物保險類別而設計。它可讓潛在或現有客戶查詢及接收關於私人財物投保的報價，不限於新保單或現有保單的延伸。這個協同作業物件可讓客戶使用 Web 瀏覽器或其他電子方法發出查詢，並管理直到將報價回覆給客戶之前的所有程序。

協同作業的作業流程

下表列出四個協同作業範本，它們分別反映保險業內的四個不同商業程序。協同作業包含說明特定商業程序的商業邏輯。表格列出個別的協同作業範本，並提供當客戶或潛在客戶提出要求時，要執行之作業的逐步說明：

表 1. *WebSphere Business Integration* 人壽保險協同作業範本

協同作業	主要工作
AddTraditionalLifePolicy	<ol style="list-style-type: none">1. 驗證使用者是客戶。2. 發出 SubmitLifeApplication 訊息。3. 使用 InquiryInsurancePolicy 訊息擷取使用者保單。4. 透過公佈/訂閱機制將使用者保單資訊傳回給使用者。
PartialWithdrawalSurrenderQuote	<ol style="list-style-type: none">1. 驗證使用者是客戶。2. 驗證使用者提供的保單資訊。3. 發出「部份領回」。4. 發出電子郵件回應給使用者。

表 2. *WebSphere Business Integration* 產物險及意外險協同作業範本

協同作業	主要工作
ValidateLossInputAndSubmitClaim (由「住家損失優先賠付」使用)	<ol style="list-style-type: none">1. 驗證使用者是客戶。2. 驗證使用者提供的保單資訊。3. 遞送 HomeOwnerAddFirstNoticeOfLoss 訊息。4. 使用 HomeOwnerClaimInquiryClaim 訊息擷取完整理賠。5. 使用公佈/訂閱機制將適當的理賠資訊傳給客戶。
PersonalArticlesCoverageQuote	<ol style="list-style-type: none">1. 藉由發出 InquiryParty 訊息來檢查使用者是否為現有客戶。2. 如果使用者是客戶，則驗證所提供的保單資訊是否正確。3. 發出 PersonalArticlesQuote 訊息。4. 發出電子郵件回應，指出預估報價及一則給使用者的說明，表示該報價需要正式鑑定才能確定。

商業範例

下列範例顯示 WebSphere Business Integration Collaborations 如何為保險業改善共用商業程序。在此範例中，客戶提出一項住家保單理賠。「IBM WebSphere Business Integration 住家損失優先賠付協同作業」會管理此要求，縮短理賠週期需時，進而降低

成本及發生錯誤的機會。理賠處理週期需時的縮短，有益於增進客戶服務等級，因為客戶能在有困難的時候，避免長時間的耽誤。

商業問題：長時間的理賠處理週期、增加的成本、發生錯誤的機會、客戶不滿意。

獲得的商業好處：縮短理賠週期、降低成本、減少錯誤、增進客戶服務等級。

協同作業範本：WebSphere Business Integration 住家損失優先賠付協同作業

1. 住家遭遇火災造成損失，使用者於是利用 Web 瀏覽器透過網際網路提出初次索賠。
2. 一接收到使用者輸入，「住家損失優先賠付」協同作業物件隨之起始。
3. 「住家損失優先賠付」協同作業物件會驗證使用者是否為有資格的客戶，方法是從管理「團體/客戶」資料的舊式系統中擷取客戶資訊。
4. 「住家損失優先賠付」協同作業物件會按照使用者提出索賠的內容擷取保單，方法是發出一個擷取訊息到管理「保單」資料的舊式系統。
5. 「住家損失優先賠付」協同作業物件會驗證所傳回的保單對客戶是否有效。
6. 「住家損失優先賠付」協同作業物件會建立一項索賠，並將它遞送至「保單」舊式系統。
7. 「住家損失優先賠付」協同作業物件會從「保單」舊式系統擷取更新的理賠。
8. 「住家損失優先賠付」協同作業物件會發出一則包含更新理賠的公佈/訂閱訊息。

實作範例

保險業的 WebSphere Business Integration Collaborations 提供一個實作範例，可於 IBM WebSphere Business Integration Collaborations 支援網站取得。請到 www.ibm.com/software/integration/wbicollaborations/support，在 **Search** 欄位中輸入 *WBI Insurance sample*。按一下 **WBI for Insurance V4.2 & V4.1 Sample Business Objects** 以存取可下載的檔案。

ICI 層的實作範例是建置在 WebSphere MQ、WebSphere MQ Integrator^(R) Broker - Enabler，以及 WebSphere Business Integration Adapter for MQ Integrator 上。WebSphere MQ 軟體平台會處理 ICI 的非同步層面問題。如需 WebSphere MQSeries 及 MQ Integrator 配接器的詳細資訊，請參閱下列文件：

- 如需 WebSphere MQ 系列的相關資訊，請參閱 WebSphere MQ 系列網站，網址是 www.ibm.com/software/ts/mqseries。
- 如需 IBM WebSphere Business Integration 配接器的一般資訊，請參閱 IBM WebSphere Business Integration Server Technical Introduction。
- 如需 MQ Integrator 配接器的相關資訊，請參閱 Adapter for MQ Integrator User Guide。

注意事項與商標

所有權資訊

US Government Users Restricted Rights - Use, duplication or disclosure restricted by GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

注意事項

IBM 並非在所有國家皆提供本文件中所提的各項產品、服務或功能。要知道在您所在之區是否可用到這些產品與服務時，請向當地的 IBM 服務代表查詢。本書在提及 IBM 的產品、程式或服務時，不表示或暗示只能使用 IBM 的產品、程式或服務。只要未侵犯 IBM 的智慧財產權，任何功能相當的產品、程式或服務都可以取代 IBM 的產品、程式或服務。不過，其他非 IBM 產品、程式、或服務在運作上的評價與驗證，其責任屬於使用者。

在這本書或文件中可能包含著 IBM 所擁有之專利或專利申請案。本書使用者並不享有前述專利之任何授權。您可以用書面方式來查詢授權，來函請寄到：

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

下列段落若與該國之法律條款抵觸，即視為不適用：

IBM 僅以「現狀」提供本書，而不提供任何明示或默示之保證 (包括但不限於可售性或符合特定效用的保證)。若有些地區在某些交易上並不允許排除上述保證，則該排除無效。

本書中可能有技術上或排版印刷上的訛誤。因此，IBM 會定期修訂；並將修訂後的內容納入新版中。同時，IBM 得隨時改進並 (或) 變動本書中所提及的產品及 (或) 程式。

本資訊中任何對非 IBM 網站的敘述僅供參考，IBM 對該網站並不提供保證。該網站上的資料，並非本 IBM 產品所用資料的一部分，如因使用該網站而造成損害，其責任由貴客戶自行負責。

IBM 得以各種適當的方式使用或散佈由 貴客戶提供的任何資訊，而無需對您負責。

本程式之獲授權者若希望取得本程式之相關資訊，以便達到下列目的：(i) 在獨立建立的程式與其他程式 (包括本程式) 之間交換資訊；以及 (ii) 相互使用已交換之資訊。則請與位於下列地址之人員聯絡：

IBM Burlingame Laboratory Director
IBM Burlingame Laboratory
577 Airport Blvd., Suite 800
Burlingame, CA 94010
U.S.A

上述資料之取得有其特殊要件，在某些情況下必須付費方得使用。

IBM 基於雙方之「IBM 客戶合約」、「國際程式授權合約」或任何同等合約之條款，提供本資訊中所說的授權程式與其所有適用的授權資料。

任何此處涵蓋的執行效能資料都是在一個受控制的環境下決定出來的。因此，若在其他作業環境下，所得的結果可能會大大不同。有些測定已在開發階段系統上做過，不過這並不保證在一般系統上會出現相同結果。再者，有些測定可能已透過推測方式評估過。但實際結果可能並非如此。本文件的使用者應依自己的特定環境，查證適用的資料。

本書所提及之非 IBM 產品資訊，係一由產品的供應商，或其出版的聲明或其他公開管道取得。IBM 並未測試過這些產品，也無法確認這些非 IBM 產品的執行效能、相容性、或任何對產品的其他主張是否完全無誤。如果您對非 IBM 產品的性能有任何的疑問，請逕向該產品的供應商查詢。

此資訊可能包含日常企業運作所使用的資料和報告的範例。為求儘可能地完整說明，範例可能包括了個人、公司、品牌和產品的名稱。這些名稱全為虛構，如有雷同，純屬巧合。

有關 IBM 未來動向的任何陳述，僅代表 IBM 的目標而已，並可能於未事先聲明的情況下有所變動或撤回。

著作權授權

本資訊可能包含原始語言的範例應用程式，用以說明各種作業平台上的程式設計技術。貴客戶得為開發、使用、行銷或散佈運用樣本程式之作業平台的應用程式程式介面所撰寫的應用程式之目的，免費複製、修改並散佈這些樣本程式。此些範例並未在所有情況下完整測試。故 IBM 不保證或默示保證這些程式之可靠性、服務性或功能。

程式設計介面資訊

程式設計介面資訊（若有提供的話）是用來協助您使用此程式來建立應用軟體。

一般用途的程式設計介面允許您撰寫取得此程式之工具服務的應用軟體。

然而，此資訊可能也包含了診斷、修改及調整資訊。診斷、修改和調整資訊是提供來幫助您對應用軟體進行除錯。

警告：請勿將此診斷、修改及調整資訊用作程式設計介面，因為它可能會變更。

商標與服務標記

下列專有名詞是 International Business Machines Corporation 在美國及（或）其他國家的商標或註冊商標：

IBM

IBM 標誌

AIX

AS/400e

CrossWorlds

DB2

DB2 Universal Database

iSeries

Lotus

Lotus Notes
MQIntegrator
MQSeries
OS/400
Tivoli
WebSphere

Microsoft、Windows、Windows NT 以及 Windows 標誌是 Microsoft Corporation 在美國及 (或) 其他國家的商標。

MMX、Pentium 及 ProShare 是 Intel Corporation 在美國及 (或) 其他國家的商標或註冊商標。

Solaris、Java 及所有以 Java 為基礎的商標是 Sun Microsystems, Inc. 在美國及 (或) 其他國家的商標。

UCC 及 UCCnet 是 Uniform Code Council, Inc. 及 (或) UCCnet, Inc. 在美國及 (或) 其他國家的商標。

UCCnet Messaging 是 UCCnet 的產品及 (或) 商標，並經許可使用。

其他公司、產品及服務名稱，可能是其他公司的商標或服務標誌。

IBM WebSphere InterChange Server 4.2.2 版

IBM WebSphere Business Integration Toolset 4.2.2 版

IBM WebSphere Business Integration Adapters 2.4 版

