

# 컴퓨터화된 보험

## AGLA 에서 이동 중 데이터 입력

"AGLA 는 단지 시스템으로 알려진 곳이 아닙니다. 1997 년에 프로젝트가 Smithsonian 기술상으로 알려져 있습니다."

## 해결과제



"좋은 일은 작은 꾸러미에 담겨서 온다."라는 말이 있다. 그것은 American General Life 가 수 십 개의 주에 걸친 그들의 수 천의 대리점을 위한 업무를 자동화했을 때 확실히 사실로 밝혀졌다. 네쉬빌 기반의 AGLA 은 200 개 이상의 사무실과 거의 5,000 개의 대리점을 가지고 있으며 전국에 걸쳐 4 백만 명 이상의 고객을 위해 생명 보험 증권을 작성한다. 1994 년 이 회사는 현장의 대리점에서 본사로의 종이 기반인 계정 데이터 수동 전달을 대체할 필요를 인식했다. 기존 시스템은 느리고 중복적이고 매우 오류가 생기기 쉬웠다. "우리가 찾고 있었던 것은 이동형 전자 사무실이었습니다."라고 IT 부사장인 Ed McClure 가 말한다.

## 솔루션

해결과제	AGLA 는 현장 대리점에 의해 수집된 종이 기반 데이터를 대체할 필요가 있었다. 기존 방법은 느리고 중복적이고 오류가 많았다.
솔루션	징수, 신규 사업, 고객 서비스 및 재무 처리를 자동화하기 위해 대리점들에게 Stylistic® 펜 태블릿 PC 를 제공함.
이점	중복 데이터 입력 및 오류 제거. 현장 대리점들은 판매를 위해 더 많은 시간을 갖는다.

AGLA 는 노트북보다는 핸드헬드 컴퓨터가 답이라고 판단했다. "우리는 대리점들이 가급적 가깝게 사용했던 무언가를 원했습니다."라고 McClure 가 말한다. "우리는 30 년 이상의 경험을 가진 전문적인 보험인과 일하고 있었습니다. 그래서 그들에게 많은 키보드 입력을 하도록 강요하는 대신 우리는 최선의 접근방법은 펜 입력이라고 결정했습니다."

그 팀은 6 군데의 핸드헬드 컴퓨터 업체와 만났고 비용, 유지보수 및 편의성과 같은 요소들을 다루는 평가 막대를 설정했다. 엄격한 시험 후에 그들은 325 점을 받은 Fujitsu 의 펜 태블릿 PC 를 선택했다. 그 이후로 그들은 2 번 업그레이드했고 지금은 Fujitsu 의 Stylistic 태블릿 PC 를 사용하고 있지만 그 솔루션의 우아함은 그대로이다. 핸드헬드 방식의 Stylistic 펜 태블릿 PC 는 AGLA 가 그들의 대리점과 협력하여 디자인한 완벽한 현장용 키트의 핵심이다. 핸드헬드 펜 태블릿 PC 와 함께 그 키트는 펜 태블릿 PC 를 담기 위한 맞춤 케이스, 휴대용 프린터 및 대리점에서 일상 활동에서 사용하는 물건들을 포함하고 있다.

현장에서 시스템은 징수, 신규 사업, 고객 서비스 및 재무 처리를 포함하는 전 방위의 대리점 활동을 지원한다. 수집을 할 때 대리점은 Stylistic 펜 태블릿 PC 에 로딩된 여정 목록에 의해 일한다. 대리점이 목록에 있는 고객으로부터 보험료를 징수할 때, 스타일러스 펜을 가지고 펜 태블릿 PC 에 데이터를 입력한다. 시스템 프린터가 보험 계약자를 위한 세부 영수증을 생성하고 바로 펜 태블릿 PC 에 처리 내용이 저장된다. 하루 업무를 마치면서 대리점은 그 날의 누적 데이터를 수집하고 사전 처리하는 마감 작업을 실행한다. 그날 밤 현장에 있는 각각의 5,000 대의 펜 태블릿 PC 가 자동으로 중앙 사무실 메인 프레임에 전화 연결해서 누적 데이터를 업로드 한다.

신규 사업은 상당히 같은 방법으로 Stylistic 펜 태블릿 PC 에 직접 입력된다. 펜 태블릿 PC 는 대리점에서 라이선스된 해당 주에 맞춰진 것을 포함하는 모든 필요한 양식을 담고 있다. 완성된 양식은 펜 태블릿 PC 에서 고객과 함께 리뷰 할 수 있다. 그것이 끝나면 고객은 화면에 직접 사인할 수 있다. 데이터와 서명은 별도의 잠금 파일로 저장되고 변경을 방지하기 위해서 제 3 의 파일에 의해서 연결된다.

## 집으로 정보를 가져오기

가정용 사무 시스템은 전체 프로세스를 보다 효율화하기 위해 디자인된다. 전국에 걸친 펜 태블릿 PC 로부터의 정보가 메인 프레임에 전달될 때 "업무 배분 도구"가 다양한 처리 내용을 적절한 부문 시스템으로 전달한다.

"시스템의 시초부터 현장 대리점에 의한 초기 데이터 입력을 제외하고 생명 보험 증권의 30 퍼센트 이상이 조금도 사람의 관여 없이 발행되었습니다."

필요한 대부분의 정보 검토와 편집은 시스템 자체적으로 자동으로 이루어진다. 검토를 통과하지 못하거나 시스템이 해석할 수 없는 정보를 담고 있는 처리 내용들은 검토하는 사람이나 보험업자에게 건네진다.

## 이점

자동화는 AGLA 운영에 있어서 상당한 차이를 만들어냈다. "그것은 중복 데이터 입력 및 수학적 오류를 제거합니다."라고 McClure 가 말한다. "양식은 올바르게 작성되며 보험업자가 봐야만 하는 그런 신청서조차도

시스템에 의해서 체크되고 편집되어 있습니다. 따라서 보험업자는 전체를 리뷰 할 필요가 없습니다. 시스템은 무엇이 잘못되었는지 말해줍니다."

본사에서 의 명백한 영향과 더불어 시스템은 현장 대리점에 대한 수 많은 관리적인 귀찮은 일들 또한 제거합니다. McClure 는 현금 수집에 대한 매일의 회계 작업에 대한 예를 열거한다. "우리는 그를 위한 모든 작업을 펜 태블릿 PC 로 처리합니다."라고 그는 말한다. "이제 그들은 판매를 포함한 다른 일을 위한 더 많은 시간을 가지고 있습니다."

## 시스템 강화

오늘날 사용되고 있는 Stylistic 펜 태블릿 PC 는 McClure 가 추정하기로 이전 모델에 비해 5 에서 10 배 빠르다. 그것은 대리점과 그들의 고객에게 더 짧은 대기 시간을 의미한다. 새 하드웨어와 함께 현장 대리점의 시스템을 위한 새 소프트웨어가 도입되었다. 밤 사이 현장 시스템과 커뮤니케이션 하는 동안에 메인 프레임을 통해 자동으로 소프트웨어 업데이트 내용이 배포된다. 현장에 있는 개별적인 Fujitsu 펜 태블릿 PC 숫자 때문에 대표적인 배포 작업은 전적으로 메인 프레임에 의해서 관리되며 3 일 밤에 걸쳐 이루어진다.

## 최종 결론

"이것을 시작했을 때 당시 대부분에 있어서 - 그리고 지금도 여전히 - 유일합니다."라고 IT 부부장인 Charlie Turri 가 말한다. "우리는 수많은 기술적 운영적인 장애물을 만났습니다. 우리가 돌아올 때마다 Fujitsu 에 있는 사람들은 정말로 도움이 되었습니다. 나는 그 사람들에게 강한 지지를 표명합니다." 정보 공유는 2 갈래 길이었다. 현재 사용되고 있는 새로운 Stylistic 펜 태블릿 PC 의 개발은 AGLA 직원들로부터의 광범위한 의견을 반영했다.

"그리고 AGLA 는 단지 시스템으로 알려진 곳이 아닙니다. 1997 년에 프로젝트가 Smithsonian 기술상으로 알려져 있습니다."

### 태블릿 PC(펜 PC) 관련 한국 내 문의처

한국후지쯔주식회사 (<http://kr.fujitsu.com>)

PC사업부 : 02-3787-5502~9