



NATIONAL LIFE GROUP

部門別契約管理ソリューションを企業標準とする

バーモント州、モンtpーリアに本社を置き、主力をNational Life Insurance CompanyとするNational Life Group様(以下、National Life Groupとする)は、7事業部門により構成され、各種保険、金融サービスを提供しています。2005年度のNational Life Groupの総資産は160億ドル以上に上っています。およそ1,000名の従業員(本文書作成時)に加えて、National Life Groupはアメリカの50の州すべてで営業するブローカーと代理店を抱えています。

各部門の業務内容が異なるとは言え、それぞれの部門はかつて紙中心のプロセスに依存して業務を行い、コンプライアンスに対応しようとしていました。1998年、グループの1社National Life Insurance Company(以下National Lifeとする)は、業務文書管理に新たにエンタープライズコンテンツ管理(ECM)を導入する計画を開始しました。ECMソリューションは1998年の使用開始以来、ほとんどすべての部門に導入されるまでに成長し、今や社内や社外の業務プロセスは勿論のこと、お客様サービスも管理しています。システムが発展するにつれ、紙文書を排除することがプロジェクトの第一歩であることは明白でした。

National LifeはCOLD/ERM文書およびスキャンした文書やその他の画像を単一のインターフェースから取り入れ、プロプラエタリではないソリューションを提供するベンダの評価を始めました。ハイランドソフトウェアが開発したOnBase®は、これらすべての要件を満たし、迅速に展開できるECMソリューションでした。OnBaseはニーズの拡大に合わせてユーザーや機能を追加でき、文書や文書ライフサイクルの各段階を管理すると同時に、何百もの業務アプリケーションとシームレスに連携します。

処理文書数を281%増加させながら労働力を削減

National LifeのOnBaseソリューションは契約管理から導入されました。National Lifeではこれまで、通信や申込書をマイクロフィッシュに格納していましたが、作成と検索に多くの労力を費やしていました。マイクロフィッシュを作成するためのハードウェアが老朽化し、頻繁に保守が必要となり、しかもそのプロセスが非常に複雑でした。OnBase導入後には文書のスキャン後、直ちに適切なセキュリティ権限を持つユーザーが文書を利用できるようになり、National Lifeは業務効率を上げ、新規契約申込とお客様サービスのコストを削減しました。

National LifeはOnBaseソリューション導入初年度で既に処理文書数を281%増加させると同時に、記録センターの従業員を56名から19名に削減しました。以前のシステムでは、文書の検索に36もの個別の手順が必要でしたが、OnBaseを使ってその手順を4まで減少させることができました。OnBaseソリューションは社内の生産性を向上させ、統合されたワークフローシステムと連携して保険証券発行に必要な時間を短縮し、代理店やブローカーに迅速に手数料を支払うことでより良い関係を築くことができるようになりました。

アプリケーションに加えて、契約管理ソリューションは、National Lifeのメインフレームから生成されるCOLD/ERM文書も紐付けています。特別なサードパーティソフトウェア、XeroxやPostscript文書を使用した保険証券年次報告やお客様取引内容確認などは、TIFF画像またはテキスト文書にするプロセスをスケジュールしてOnBaseリポジトリに保存されます。

概要

National Life Groupでは、1,000名の従業員の内900名以上が、OnBase®エンタープライズコンテンツ管理(ECM)ソフトウェアを使用して業務に不可欠な社内および社外プロセスを処理しています。National Lifeが5年間で扱った文書は3,100万以上に上り、そのリポジトリは週におよそ12~14GBのペースで増大しています。

メリット

- ・重要な業務プロセスのサイクルタイムを短縮
- ・お客様とパートナーへのサービスを改善
- ・紙文書のストレージ、印刷、コピーにかかるコストを削減
- ・分散した場所で働く従業員がどこからでもユーザ権限に基づいて様々な形式の文書にアクセス可能
- ・スケーラブルなソリューションで段階的な導入とエンハンスメントに対応
- ・OnBaseが提供するツールで複数のコンプライアンスに準拠

アプリケーション

- ・企業全体24事業部門で使用

OnBaseソフトウェア

- ・COLD/ERM
- ・ドキュメントイメージング
- ・ドキュメントインポートプロセッサ
- ・ドキュメント保有
- ・ワークフロー
- ・CDエクスポート
- ・パブリッシング
- ・CD/DVDオーサリング
- ・Webサーバー

補完的製品統合

- ・Eastman Kodak 1500シリーズ、3500シリーズ、i820文書スキャナー
- ・Microsoft® SQL 2000データベース
- ・メインフレーム環境で実行する社内開発の
新規契約に使う業務アプリケーション

7年後には3,100万文書と予測

契約管理ソリューション導入後7年間にNational LifeのOnBaseシステムは安定した成長を続けています。導入当初、National Lifeはスキャン文書とCOLDレポート間で毎日7,000の文書を処理し、初年度で年間処理量約1,500万文書を想定していました。約7年後のNational Lifeのリポジトリは、3億1,200万もの文書を格納し、システムは週に12GBを生成すると予測されます。通常、National Lifeは4,500種類の文書を扱っていますが、約半分がCOLD/ERMプロセスからのものです。National Life Groupの関連会社であり、セキュリティ製品を市販するEquity Service, Incが最近システムに追加されたようにシステムは今もなお拡張し続けています。

National Lifeのおよそ1,000名の従業員の内、遠隔地で働く多くの従業員も含め、900名以上がOnBaseにアクセスできます。例えば、Life Insurance Company of the Southwest (LSW)では、100名以上がOnBaseクライアントを使いCitirxからOnBaseシステムにアクセスしています。

セキュリティ問題が生じると、その対策として各部門ごとに新しいディスクグループを作成します。現在、National Lifeには25のディスクグループがあり、新しいグループを追加するたびに明確に定義したプロセスを展開しています。

ユーザー数が増えるに従い、文書のソースも増加します。National Lifeでは、半集中型方式で文書を引き続きスキャンしています。文書のスキャンは、ほとんどが本社にある3台のスキャナ (Eastman Kodak社の毎分120ページ(ppm)i820、120 ppm 7520、60 ppm 3500)で行われています。また、シカゴオフィスではKodak 1500-seriesスキャナ、ダラスにあるLSW本社ではKodak 7520を使って文書をスキャンしています。スキャンした文書の主要インデックスフィールドに手動で入力すると、自動的に残りのキーワードを入力します。補助システムは、クライアントインデックスまたは購買データベースなどの他のデータベースに連結され、OnBaseにあるオートフィルインデックス機能を使ってキーワードを移入します。

また、OnBaseはAPIを介して新規契約を行っています。OnBaseは社内で作成されたコアワークフローと統合され、クライアントサーバー/メインフレームで実行します。この統合により、再インデックスをその場で行うことができます。例えば、あるお客様が婚姻によって改名を希望している場合、コアビジネスアプリケーションで変更を行うとOnBase内のインデックス変更が自動的にトリガされます。さらに、医療情報機関 (MIB)などのビジネスパートナーからの多数の画像、テキスト、医療テスト報告は自動的にシステムに入り、お客様のソフトウェアやハイランドのAPIを使ってインデックスされます。その他のファイルはドキュメントインポートプロセッサ (DIP) モジュールからOnBaseにインポートされ、このモジュールはサードパーティファイルや付随するインデックスをOnBaseリポジトリにインポートします。

効率化によるお客様やパートナーのメリット

最も大きなメリットは紙文書を使用しなくなったことです。紙文書への依存は、文書を保存し管理するコストを増大させると同時にプロセスの進行を遅らせます。OnBaseは印刷やコピーにかかるコストも大幅に削減しています。また、アメリカ全土にいるユーザーが文書を瞬時に利用できるようになり、従業員の効率がさらに向上します。これにより買掛 (AP) や売掛 (AR) などの重要な社内業務を実行するために必要な人員が削減されます。お客様サービスにおいては、OnBaseを使用することでさらに質の高いサービスを低コストで提供できるようになりました。サービス担当者がお問い合わせに迅速に回答できるだけでなく、新規申込から保険証書発行までの時間を大幅に短縮しています。

さらに、保険証書発行までのサイクルタイムの短縮は、代理店やブローカーへの手数料支払いにかかる時間と手数料報告までの時間を短縮して代理店やブローカーサービスも改善しています。National Lifeはメインフレームアプリケーションで手数料報告を作成し、代理店やブローカーがWebポータルから検索できるようにしています。リンクをクリックすると、関連資料を閲覧でき、担当者は一定期間内にどのような取引が完了したか正確に把握できます。これによって複数の製品を販売するブローカーは、National Lifeの保険を積極的に販売するようになり、National Lifeの優秀な代理店のポジションを維持しています。

OnBaseの報告、追跡、監査機能がNational Lifeの数々の連邦規制適合や自発的なサーベンス・オックスリー法適応イニシアティブを促進しています。National Lifeは予備のデータベースサーバーを2時間ごとに同期して保守し、データベースの破損リスクを緩和させて突発故障時における復旧時間を短縮させています。さらに、National LifeはOnBase CD/DVDオーサリングモジュールを使い、オフサイトに格納できるOnBaseの複数のバックアップコピーを自動的に作成しています。

更新や変更を支えるサービス

数々のネットワーク更新やエンハンスメントと同様にOnBase新規バージョンやモジュールの実装を行ってきたKeane Inc.は、ハイランドから終始貴重なサポートを受けながらNational LifeのITインフラストラクチャを管理しています。最新技術のインフラストラクチャを持つNational Lifeは、過去数年間における技術の変換傾向に従い、SAN (ストレージエリアネットワーク) を導入してCDからDVD技術に移行しています。

National Lifeとハイランドソフトウェアは、OnBase投資からさらに付加価値を得られるようにプロジェクトを進めていく予定です。

プロジェクトの1つは、イベントの発生を起点にした業務ルールにより、OnBaseリポジトリから文書を削除するドキュメント保有モジュールの導入計画で、コンプライアンスイニシアティブを支援するものです。不必要な文書保存ストレージやその他のネットワークソースを削除することで、無効な文書が法的責任の対象になることを防止します。まず最初にこのモジュールを使用するのは、実用性が限られているCOLD/ERM文書の予定です。National LifeのOnBase管理者は、今やすべての業務分野で基幹アプリケーションとなったOnBaseの成功を大きく評価しています。



www.onbase.com