

# 南華大學資訊管理學系保險業務實作系統

林俊羽、洪睿璘、曾玳琪、高偉倫

南華大學資訊管理系

林峻鋒老師

[jflin@mail.nhu.edu.tw](mailto:jflin@mail.nhu.edu.tw)

南華大學資訊管理系

## 摘要

由於資訊科技發達，加上業務員對於顧客服務的專業以及保險客戶對於網際網路的知識提升，都大幅的顯示出保險業的網路資源需要更多方向與發展，不論是保險工會發布的保險知識，還是一般民眾所需要的產品認識及保險相關問題的查詢，在此我們建構出一個保險客戶可以查詢自我保單狀態和保險常識的認識，保險業務員亦可以藉由此系統確認公司是否給予保單核保的狀況，能藉此系統查詢到更多的想要得到的產品資訊，也可以得知那些保險可以成為主力的推銷產品，創造更多的價值。

## 壹、緒論

現今保險的方法大部分還是經由業務員挨家挨戶的去找客戶，一直以來保險幾乎都是以這個模式在進行。有鑒於近年來網路的普及以及電腦的發展，E 化已成為一股趨勢，保險業也是如此。

以往業務員通常都要用手寫的方式把客戶的資料填進保單中再送到公司中，在這個過程當中常常會浪費了許多寶貴的時間，在這個時候「便利」的重要性就一一的顯現出來了。我們就是本著方便的原則以及電子化的要求，讓業務員以及顧客都能享受到便利，最重要的是客戶可以隨時了解自己的保單狀態，可以隨時瞭解公司最新的公告以及還有什麼新增的保單。

## 貳、相關文獻探討

保險(Insurance)的定義相當分歧，大致上可以從經濟的角度及法律的角度作說明，從經濟的角度來說，保險是

運用多數單位的集體力量，根據合理的計算，並共同建立基金，當少數單位遭受損失時，由全體與予以分攤的一種制度；從法律的角度來說，保險是當事人間約定，一方交付保險費於他方，他方對於因不可預料或不可抗力事故所導致的損害，負擔賠償財物的行為。

2004 年的台灣保險滲透度(保費收入所占 GDP 比率)為 14.13%，在保險密度(平均每人每年支付之保險費)方面，台灣約為 1,909 美元，較亞洲平均值為高。

根據瑞士在保險 sigma 2005 年第二季所提供 2004 年全球保險產業統計資料來看，台灣的產壽險保費收入比重約為 1:3.6，相較於成熟度較高的歐美各國近 1:1，產險業仍有相當大的發展空間。

由上述資料顯示，保險已經植入現

代人的社會之中，成為每個人生活中的必需品，隨著網路資訊的發展，更需要一個完善的線上保險業務系統，不但可以讓使用者自行上網瀏覽保單資訊，更能讓業務員直接利用網路替客戶下單，利用便利性的網路，完整的保險系統，讓保險推廣更為快速進步。

### 參、系統功能簡介

- 一、保戶保單查詢 –提供保單記錄及投保狀況查詢，及保單審核狀況
- 二、業務員 –業務員藉由登入系統後，可以管理保戶資料也可加以輸入該保戶投保的保單資料，可以查詢自己的保險客戶的保單狀況，以及該月份所屬保險客戶的生日訊息；也可以藉由長條圖的統計資料來得知哪項保險可以成為主打的產品
- 三、管理員 –對於業務員及管理員資料做新增、修改和刪除的動作；保單的審核；保單產品管理和管理保險保單知識庫和最新公告
- 四、保險保單知識庫 –將各種保險的相關資訊，及保單產品資料作一個完整的整理和呈現，以便瀏覽者查詢保險相關資訊
- 五、保險產品介紹 –藉由這樣的功能，讓想要進一步了解產品資訊的保險投保戶可以加以查詢了解內容
- 六、最新公告 –管理者將公司最新的保單產品或任何異動消息發布在首頁的公告上，讓各瀏覽者可以輕鬆的得到各項最新資訊

### 肆、系統特色

- 一、由業務員管理保戶資料，保戶可藉由登入系統後，查詢自己名下所有購買的保險產品、保單投保的審核狀況以及該保險產品的相關介紹
- 二、藉由網頁顯示方式，讓在外推銷保險的業務員可以用網路上的產品說明和保險知識對客戶進行大略性的保險種類辨別以及解釋，藉以提高保險成交的成功率
- 三、保險業務員及保險投保戶可以藉由最新公告的發布得知，目前保險公司所發佈的最新訊息
- 四、業務員可直接經由網路在此系統管理保戶資料及保單資料並存入公司資料庫，不用跑回公司才能修改，提高保單處理效率
- 五、業務員可以經由購買保單統計圖加以得知目前所有保單的購買率，加以調整業務員本身的銷售方針，並可以藉由這樣的一個統計圖了解公司的產品哪些較為容易銷售
- 六、管理員可以經由購買保單統計圖來回報給公司高階決策者，建議公司改進方針，藉此了解到該保險產品的需求度，並加以改進銷售方向
- 七、一般瀏覽者可經由此系統更進一步認識保險資訊並且加深對該公司的印象

## 伍、研究方法（系統開發工具與技術）

### 一、開發工具：

Database MYSQL

WedSever

### 二、開發技術：

PHP

Dreamweaver MX 2004

JAVA Script

## 陸、系統使用對象

### 一、系統管理員

### 二、保險業務員

### 三、保險投保戶

### 四、一般瀏覽者

## 柒、研究結論及未來發展

現代網路科技漸漸進步，無論是網路銀行或是網路交易，我們都可以發現越來越多的東西是經由網路的動作去完成的，因此在未來網路身分的認證漸漸普遍之後，保險業也將開始進行線上投保以及網路承保等作業，但是在網路安全的前提下，如何達到這樣的普遍化也將是未來考驗的目標

本系統在未來尚可以結合其他系統做更進一步的整合跟使用，例如：結合ERP系統讓主管、業務員、決策單位三者之間能有更多互動；結合CRM系統可以讓保險業務員對於保險投保戶能有更進一步的管理而達到更高業績與服務的產生；結合DSS可以讓公司有更進一步的銷售方針和改進政策的實行

## 參考文獻

- 【1】Tim Converse、Joyce Park 著，張維國譯，「精通 PHP」，博碩文化，台北，2001
- 【2】吳目誠著，「精彩 Dreamweaver MX 資料庫網頁製作」，知城數位科技股份有限公司，台北，2002
- 【3】吳權威、王緒溢著，「Dreamweaver 8 與 PHP 網頁設計實務」，網奕科技股份有限公司，台北，2006
- 【4】鑫智數位著，「Dreamweaver MX 2004 & PHP 資料庫網站實作」，博碩文化，台北，2004
- 【5】三商美邦人壽保險股份有限公司，實務保單
- 【6】新光人壽  
<http://www.skl.com.tw/>
- 【7】富邦人壽  
<http://www.fubonlife.com.tw/default.asp>
- 【8】國泰人壽  
<http://www.cathaylife.com.tw/bc/B2CProjectWeb/indexNew.jsp>
- 【9】安泰人壽  
<http://www.inglife.com.tw/ingantai/index.asp>
- 【10】安泰洪煌達個人保險服務網  
<http://www.ing-life.com.tw/>
- 【11】大都會國際人壽  
<http://www.metlife.com.tw/>
- 【12】宏泰人壽  
<http://www.hontai.com.tw/>
- 【13】三商美邦人壽  
<http://www.mli.com.tw/>
- 【14】瑞泰人壽  
<http://www.winterthur.com.tw/>
- 【15】興農人壽  
<http://www.sinonlife.com.tw/>

- 【16】 統一安聯人壽  
<http://www.allianz.com.tw/>
- 【17】 英國保誠人壽  
<http://www.pcalife.com.tw/corpProd/index.jsp>
- 【18】 台灣人壽  
<http://www.twlife.com.tw/>
- 【19】 國際紐約人壽  
<http://www.nylitc.com.tw/chinese/index.asp>
- 【20】 南山人壽  
<http://www.paishe.com/>
- 【21】 康健人壽  
<http://www.cigna.com.tw/>
- 【22】 中華保險服務協會  
<http://www.isa.org.tw/>