

## Wilton Re, 보험 위험을 감수하고 수익 개선

고객  
**Wilton Re**

위치  
코네티컷주, 노워크

업종  
보험



## 과제

- 효율적인 정책 관리를 활용하는 보험회사의 비즈니스 블록에 투자하여 수익성이 높고 성장하는 기업 구축
- 인수한 비즈니스 블록과 관련된 재정 및 운영상 위험 완화
- 보험 계약자와 에이전트가 높은 수준의 서비스를 받도록 보장



## 해결책

- DXC BPaaS(Business Process as a Service)가 고객 서비스 및 관리 목표를 지원하는 최신 기술을 활용하여 정책과 계약을 전환 및 관리
- 규칙 기반 관리 플랫폼으로 변하는 비즈니스 요구 사항 해결
- 규정 변경에 대해 지속적으로 컴플라이언스 지원



## 결과

- 레거시 기술 문제를 해결하여 운영 및 재정 효율성 개선
- 전략적인 성장 추진에 필요한 자본과 리소스 확보
- 재정 및 운영 관련 위험 완화, 비용에 대한 확실성 제공



## Wilton Re, 보험 위험을 감수하고 수익 개선

코네티컷주, 노워크에 위치한 재보험업체가 비즈니스의 거의 모든 측면에서 파트너의 사고방식을 적용합니다. Wilton Re의 주요 업무는 북미에서 현행 솔루션과 재보험 솔루션을 제공함으로써 고객이 기존 보험 문제를 처리하고 전략적인 성장을 시도하는 데 필요한 자본과 리소스를 확보하도록 지원하는 것입니다.

“파트너사의 전문성과 핵심 역량에 대한 지속적인 투자를 활용할 수 있는 영역에서 아웃소싱하는 전략으로 시작했습니다. 따라서 공급자는 거래의 처음부터 끝까지 당사와 함께할 수 있어야 합니다.”

### – Enrico Treglia

Wilton Re, COO(최고 운영 책임자)

## 반복 가능한 전환 성공

Wilton Re는 북미 보험업체들로부터 주로 보험업체 전략상 실적이 낮은 제품과 같은 오래된 생명 보험 증서와 연금 보험을 인수하여 양쪽에게 다 좋은 상황을 구축합니다. 또한 Wilton Re의 거래로 보험업체가 새로운 보험 상품과 전략적 성장에 투자할 자본을 제공합니다.

2005년 설립된 Wilton Re는 현재 CPPIB(Canada Pension Plan Investment Board) 소속입니다. Wilton Re의 COO(최고 운영 책임자) Enrico Treglia는 이렇게 설명합니다.

“파트너사의 전문성과 핵심 역량에 대한 지속적인 투자를 활용할 수 있는 영역에서 아웃소싱하는 전략으로 시작했습니다. 따라서 공급자는 거래의 처음부터 끝까지 당사와 함께할 수 있어야 합니다.”

DXC Technology 및 다른 공급자와의 파트너십을 통해 Wilton Re는 생명 보험 증서와 연금 계약의 전환 및 관리를 적용하는 고효율성 전환 절차를 활용합니다.

Wilton Re가 다른 보험업체로부터 보험 블록을 인수하면 해당 제품은 일반적으로 오래되거나 쓸모없는 IT 플랫폼에서 운영되는 경우가 많습니다. 따라서 이러한 보험 상품을 최신 IT 플랫폼과 데이터 구조로 이동하는 ‘전환’을 먼저 진행해야 합니다.

“보험 업계에 일어나는 변화에 따라 Wilton Re가 적절한 솔루션을 제시해 드립니다. 물론 DXC도 그 일부가 되어야 합니다. 처음부터 중요한 파트너로서 저희와 함께했습니다.”

– Enrico Treglia, Wilton Re, COO(최고 운영 책임자)

전환 프로젝트는 규모가 크고 시간이 오래 걸릴 수 있습니다. Wilton Re의 일부 프로젝트에서 증서가 최대 1백만 개인 경우도 있었습니다. DXC의 BPaaS(Business Process as a Service)가 미국, 인도, 남아프리카공화국, 필리핀에 있는 국내외 인력을 활용하여 업무를 지원합니다. 전환 도중과 전환 이후에는 DXC 직원이 보험 계약자 지원, 청구 처리, 지원 소프트웨어 실행 등을 수행합니다. DXC가 해당 보험업체의 직원과 기술도 맡는 경우도 많습니다.

기본적으로 DXC는 Wilton Re의 한 부서처럼 운영됩니다. Wilton Re의 COO Treglia는 이렇게 말합니다. “저희는 아웃소싱 공급자를 파트너로 대하고 그 직원들도 저희 직원처럼 대합니다.”

또한 Wilton Re는 DXC의 기술 전문성과 완전한 기술 제품군을 활용하여 지속적으로 보험 증서를 관리합니다. 낮은 운영 비용을 유지하기 위해 자동화된 프로세스와 문의 센터의 AI와 같은 혁신 기술을 이용할 수 있도록 이러한 블록을 최신 플랫폼으로 이동했습니다.

Wilton Re는 웹, 스마트폰, 소셜 미디어 등을 이용하지 않는 사용자를 위한 서비스를 포함하여 우수한 고객 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 비즈니스 포트폴리오의 상당한 부분은 수년 전에 개인에게 판매되었습니다. “이러한 소비자들에게 적절한 방식으로 계속 정보를 제공해야 합니다.”



전환 도중과 전환 이후에는 DXC 직원이 보험 계약자 지원, 청구 처리, 지원 소프트웨어 실행 등을 수행합니다. DXC가 해당 보험업체의 직원과 기술도 가정하는 경우도 많습니다. 기본적으로 DXC는 Wilton Re의 한 부서처럼 운영됩니다.

## 우수하고 안전한 서비스

고객에 계속해서 정보를 알리는 것은 기존 보험업체 서비스 이상의 고객 서비스를 제공하기 위한 Wilton Re 전략의 일환입니다. 물론 보험 계약자의 개인 정보와 관련 데이터를 보호하는 일도 포함됩니다.

Wilton Re는 IT 보안 서비스 및 솔루션 업계를 선도하는 DXC의 환경을 활용합니다.

“잠재적 계약자와 현재 계약자에게 안전한 방식으로 정보를 확보하는 능력은 매우 중요” 하다고 Treglia는 말합니다.

DXC는 Wilton Re가 소요 시간, 서비스 품질, 보험 계약자 및 연금 계약 가입자의 변하는 요구 사항을 충족하는 역량 등 중요한 SLA와 관련하여 업계 선도업체의 벤치마크를 충족 또는 초과 달성하도록 지원합니다.

SLA는 정책 및 관련 보험업체에 따라 달라질 수 있습니다.

일부 SLA는 지원 인력이 더 많이 필요하면 가격은 이에 따라 적절하게 조정됩니다. 하지만 모든 사례에서 SLA 지원을 하려면 Wilton Re가 각 서비스의 상태를 확인할 수 있도록 DXC가 광범위하게 보고해야 합니다.

Treglia는 앞으로 Wilton Re에서 계속 시장 중심의 전략을 유지할 것으로 예상합니다.

“보험 업계에 일어나는 변화에 따라 Wilton Re가 적절한 솔루션을 제시해 드립니다. 물론 DXC도 그 일부가 되어야 합니다. 처음부터 중요한 파트너로서 저희와 함께했습니다.”

자세히 알아보기  
[dxc.com/insurance](https://dxc.com/insurance)

중요한 인사이트 확인하기

[dxc.com/optin](https://dxc.com/optin)

