



# 避免數據應用流程淤積阻塞！新光人壽善用數據治理平台 打造最穩固的數位轉型基盤

一分鐘看問題

受訪者	新光人壽資訊長林國彬、新光人壽數位資訊部協理朱昌傑
Challenge 面臨挑戰	<ul style="list-style-type: none"> <li>傳統保險業依賴「人與紙」的模式，限制了與客戶的連結和互動</li> <li>內部資料品質和標準不一致，導致分析結果不準確</li> <li>資料四散於企業內部，格式不統一，導致查找資料耗時、資料誤用和錯誤使用增加了 IT 作業成本</li> </ul>
Benefit 導入效益	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「數據治理小組」，建立資料品質管理流程與制度，建立元數據管理系統，統一資料定義</li> <li>優化客戶通訊資料，打造數據品質管理系統，藉此提升資料品質</li> <li>建立數據品質監控檢核系統與儀表板，提高資料可用性和正確性。制定資料標準，提供明確的治理規範，降低內部溝通成本</li> <li>建立數據血緣，使用血緣分析和衝擊分析解決異常數據的問題</li> </ul>

66 不可諱言，資料分析及加值應用，是驅動數位創新的基石。隨著新壽內部越來越多同仁投入大數據分析，使經年累積的資料品質、資料標準等問題逐漸浮出檯面

99

創建於 1963 年的新光人壽（以下簡稱『新壽』），至今走過一甲子，長期秉持「有光在，實現每個期待」信念，守護大量保戶的希望與保障。近年積極開發金融服務、推動數位轉型、落實公平待客，致力為客戶打造優質且全方位的保險服務旅程；透過這些努力，使其在 2022 年締造「保單行政流程整體淨推薦值 (NPS) 達82.8%」、「客戶理賠滿意度達 91.1%」等佳績。

不可諱言，資料分析及加值應用，是驅動數位創新的基石。但隨著新壽內部越來越多同仁投入大數據分析，使經年累積的資料品質、資料標準等問題逐漸浮出檯面。「資料品質的好壞，對分析結果與有效性影響至鉅！」新光人壽資訊中心資訊長林國彬表示，在公司全力支持下，新壽於 2022年展開一系列「數據治理」作為，在當年 4月成立「數據治理小組」，並偕同與Deloitte、觀揚資訊等策略夥伴，在 5月啟動「數據品質管理系統建置及管理流程導入專案」。

新壽的數據治理架構，奠基於國際數據管理協會 (DAMA) 的方法論，重點在於訂定資料標準、建立元數據管理系統及劃定範圍。幾經審慎思量，新壽決定以整理客戶通訊資料為首要目標，並藉由觀揚的產品打造元數據管理系統、數據品質管理系統進行相關梳理與優化。



新光人壽數位資訊部協理朱昌傑、新光人壽資訊長林國彬

## 推動數位轉型 避免價值鏈裂解

林國彬指出，傳統保險業重度依賴「人與紙」，僅透過低頻的行銷活動接觸客戶，導致彼此連結受限。為改善客戶服務體驗與滿意度，新壽從 10 幾年前開始推動以「行雲流水」（行動化、雲端化、流程自動化、海量數據）為主軸的數位轉型策略。

為落實轉型目標，新壽分階段採用 CI/CD、DevOps、Container、微服務等方法來改造系統，以符合雲端環境可併發、自動調整系統資源等特性，藉由不搶快的「Cloud Ready」穩健節奏，將雲端應用優勢體現於客戶服務與業務行銷，為業務人員帶來真正效益，再憑藉一個個小成果贏得顧客與長官的肯定，循序擴大推進。

深究新壽之所以日益重視數位轉型，與 2015 年世界經濟論壇 (WEF) 提出的金融科技報告有關。該報告指出數位科技對保險業影響巨大，係因其業務生命週期從了解客戶、企劃、新契約、賣保險、收費、契約變更、理賠到投資，每段角色都容易被取代，價值鏈有裂解之虞。為化解危機，新壽積極連結新創業者，持續形塑高價值服務體驗，期望更緊密串聯客戶的日常生活；為與異業夥伴合作，亦驅使新壽設法提升資料品質、加快資料交換速度，來凸顯數據治理的重要性。



避免數據應用流程淤積阻塞，新光人壽善用數據治理平台打造最穩固的數位轉型基盤。

## 數據治理如下水道工程 雖不花俏但極其重要

透過數據治理，可望把資料變為黃金，善加運用與保管；不再任由資料四散於企業內部，以不同的態樣（例如同名異質或異名同質）繼續存在。

為此新壽在 2022 年啟動相關系統建置專案，希望達成三大階段性目標，依序是建立資料品質管理流程與制度、建立元數據管理系統並統一公司內部資料定義，及建立數據品質監控檢核系統與儀表板，藉由數據檢核規則主動警示問題資料，順勢提高資料可用性及正確性、分析人員的資料應用成效，為數位轉型奠定穩固基底。

觀揚依據新壽擘劃的數據治理藍圖，以產品為基底量身打造數據治理平台，內含元數據管理、數據品質管理等關鍵功能，期望藉由系統的輔助，觸發幾項重要動能。

首先經由教育訓練與訪談分析，建立新壽同仁的資料治理意識。其次透過盤點分析，選擇對業務助益最大且監管單位格外重視的元數據（客戶通訊資料），匡列為優先實施範圍。規劃數據治理組織並定義品質管理角色，包含確認 Data Owner、制定資料品質管理流程。接著透過制定資料標準，提供明確的治理規範，作為標準一致性的依據。

最後更重要的，利用觀揚數據治理平台，為新壽長年累積大量數據的定義和邏輯進行梳理與統整，建立技術元數據、業務元數據、管理數據版本控管機制，輔以資料標準的制定，讓日後同仁都能快速準確地查找數據定義，消弭無謂的內部溝通成本與歧見。該平台啟用至今，尚處在元數據收集、異常問題排除的階段，當資料使用者從數據品質儀表板發現資料品質異常，可立即依循明確的軌跡資訊，邀請相關的資料使用者、資料擁有者、IT 人員共同討論，針對錯漏部份予以校正與清理，促使數據品質提升，且有助形成更完整的新壽資料字典，避免日後資料分析應用時出現「垃圾進、垃圾出」窘境。

林國彬說，展望下一步，新壽希望建立數據血緣，經由血緣分析與衝擊分析來確認異常數據的影響範圍，再以自動化與智能化方式，釐清數據品質問題並建立解決方案。此外現階段數據治理平台納管範疇，由資料倉儲逐步擴大，納入所有關鍵系統，以提高數據品質。

最後他強調，企業推出創新服務體驗，好比放煙火，人人可見它的美麗，相形之下埋首建構資料服務平台，如下水道工程，短期不易彰顯成效，但卻能把資料應用的流程通通串聯，確保下水道暢通，讓數位轉型基底不會鬆動劣化，幫助企業持續綻放璀璨煙花；顯見數據治理平台的建置，實為重中之重。

## 新光人壽數據品質管理系統建置及管理流程導入專案效益

**提高業務生產力**



藉由定義資料治理的管理框架、建置資料治理統一管理平台與視覺化資料品質儀表板，有效降低使用者查找資料時間與資料誤用情況，整體而言，提高生產力。

**降低 IT 作業成本**



藉由定義資料治理的管理框架及建置資料治理統一管理平台，有效降低因資料標準格式不盡相同、單位間資料共享不順暢、根因查找等因素，所造成的作業時間與成本。

**提高作業決策品質**



藉由定義資料品質管理制度及檢核目標與規則，輔以自動化檢核與品質月報之監控、改善與追蹤管理機制，有效逐步提升資料的品質，進而發揮資料應用與決策效益。

**提高資料驅動策略文化與創新思維**



藉由建立人員對於資料治理認知與意識，及追求高品質資料的企業文化，有效避免資料分析應用時發生「垃圾進，垃圾出」的窘境，進而使業務單位有更充裕的時間，進行資料驅動策略的轉型，並進一步提高企業創新力，提供更具價值的客戶服務體驗。

企業e化應用

資訊中心管理

- ▶ 避免數據應用流程淤積阻塞！新光人壽善用數據治理平台 打造最穩固的數位轉型基盤
- 防守雲端：解析 Dynatrace 如何把您的雲端應用程式安全性
- 如何搭建安全的 API 服務架構！?
- 單一入口網與低代碼開發：以Low Code 平台加速企業創新 IT 管理
- 真實程式碼及中文化內容助力 一杯咖啡時間輕鬆學安 Secure Code Wa...
- Secure Code Warrior 安全程式培訓平台培訓課程協助開發人員 ...
- 解密 JVM 深入探索 Java 虛機機 運作原理與最佳實踐
- 欲與 Illumio 聯手合作 佈局零信任 怎能缺少網路微切分?
- 認識軟體授權及熱門授權條款！解析 Open Source 授權條款