

中国太保数字科技应用成果介绍

2018.11.15 成都



平时注入一滴水
难时拥有太平洋





围绕客户足迹开展数字科技赋能建设



客户与保险公司接触的关键旅程



客户的关注点



科技赋能项目



技术能力平台

信息获取

统一接触通道，
内容定制

智能保顾

智能推荐

投保

不受时间、空间限制，
过程智能化

智能出单

智能审核

理赔/给付

理赔快速、便捷，
有温度

智能定损

智能核赔

保单管家

客户服务

服务贴心，个性化

智能保全

智能客服



大数据平台

人工智能平台

云平台



围绕客户足迹数字科技应用部分成果-1



| 产品名称 | 客户旅程 | 特点 | 成效 | |
|----------------------|------|---|---|---------------------------|
| 1. 智能保顾产品 “阿尔法”保险 | 信息获取 | 行业首款智能保顾产品，具备自然语言理解能力 | 上线当日访问量超过20万，三日累计访问量突破100万，目前访问量超过650万 | |
| 2. 寿险智能承保审核平台 | 投保 | 新契约投保单事后人工审核前置到销售录单流程中 | 解决每年1500万件个险新单依靠人工逐单审核痛点 | 降低2,000+营运内勤专兼职初审岗位作业压力 |
| 3. 寿险长险电子保单系统 | 投保 | 实现新契约从“承保-出单-签收-回访”全流程数字化作业 | 将纸质保单出单11个步骤优化为4个步骤，保单签收时间由平均15天提升到最快6分钟 | 年出单成本↓4,160万 |
| 4. 产险集约化出单云平台 | 投保 | 支持千亿业务量，建立以精准撮合、任务管理、时效管理、资源管理为核心的集约化运行模式 | 出单作业综合处理时效平均4.87分钟，缩短↓90.17% 人均日作业量72.30件，提升↑315.28% | 释放出单人力3,283人，年出单成本↓1.37亿元 |



围绕客户足迹数字科技应用部分成果-2



| 产品名称 | 客户旅程 | 特点 | 成效 | |
|----------------------|------|-----------------------------------|---|---|
| 1. 寿险智慧理赔系统 “太慧赔” | 理赔 | 集数据直连、医疗垫付、医疗导服和健康管理功能为一体 | 理赔时效可提升至分钟级 | 已覆盖湖北、湖南、辽宁、大连四家分公司10家重点三甲级医院，计划于2018年底前完成42家分公司、200家重点医院覆盖 |
| 2. 基于图计算车险精准反欺诈平台 | 理赔 | 以7000万车险赔案数据，构建出6类实体和12种关系的车险赔案图谱 | 提供新的车险打假作业工具 | 沉淀风险案件6.2万件，打假减损2.6亿 |
| 3. 智能认证平台 | 客户服务 | 面向C、B、E端，提供多种新技术认证服务 | 实现19套线上个人客户账号和认证体系的统一 | 超过4900万客户使用智能认证服务 |
| 4. 寿险保全智能化平台 | 客户服务 | 前端人脸识别/OCR自动识别，后端规则引擎及决策系统 | 保全审核时效从最多2天↓为2分钟，移动保全占比提升至71%，电子信函订阅率达65% | 2018年发送电子信函3800万封，年邮寄成本↓4,750万元 |



围绕客户足迹部分数字科技赋能案例介绍



客户交互界面



太平洋保险APP



客户投保旅程

阿尔法保险



客户服务旅程

保险箱 (个人客户)

太好保 (团体客户)



客户理赔旅程

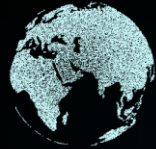
灵犀机器人



技术能力支撑平台



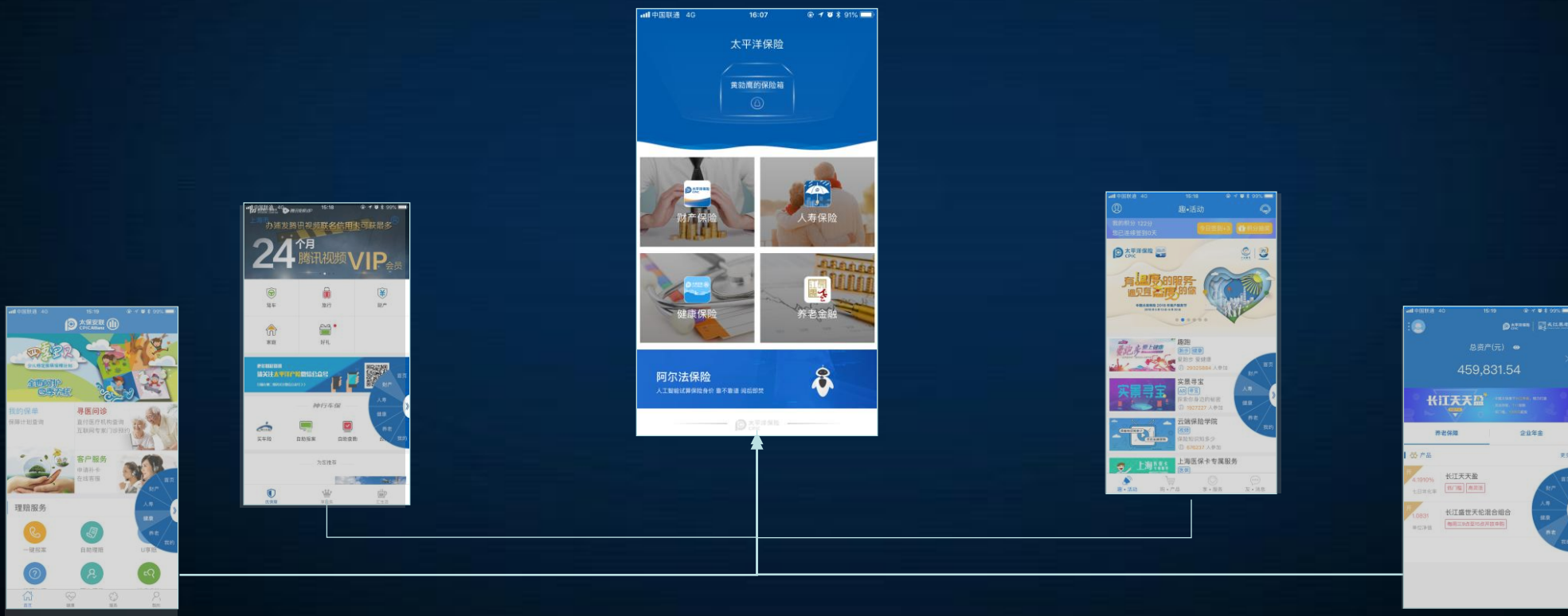
家园-客户大数据平台



科技应用——客户交互统一门户 “太平洋保险APP”



整合原有各子公司APP，打通产、寿险、健康险、养老、理财业务板块，提供面向全集团C端客户移动端统一接触界面，全面提升客户体验。已整合原中国太保APP、太平洋寿险APP、太保安联APP、E保通APP，计划到2018年底覆盖2000万客户，活跃度和转化率提高10%



统一客户信息

太平洋保险APP基座

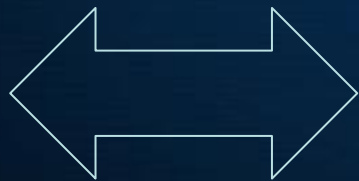


科技应用——智能保顾 “阿尔法保险”



打造行业首款智能保险顾问现象级产品，提供具备自然语言理解能力的智能交互机器人，为用户提供专业的保险咨询建议、保障缺口分析并按需进行个性化的产品推荐，助力国民保险消费者教育。上线当日访问量超过20万用户，三日累计访问量突破100万，目前访问量超过650万

- 了解保险常识
- 获取保险建议





科技应用——保单管家 “保险箱”



提供面向集团所有C端个人客户的一站式、全生命周期保单服务及增值服务中心，以“红点”和“我要”两大创新交互体验设计，穷尽个人客户和保险公司的所有交互，客户可以获得专属的、个性化的服务。已有800万客户领取私人保险箱。



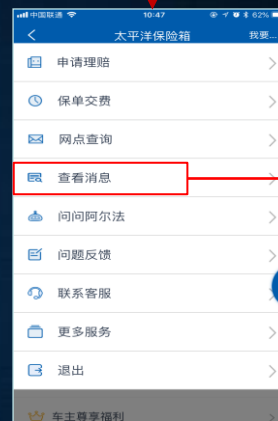
【统一认证】绑定保单
进入私人保险箱

个人
中心

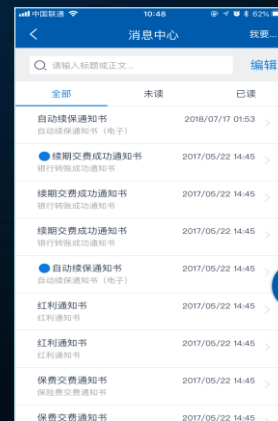


客户主动
发起服务

【保单展示】



【统一消息集市】



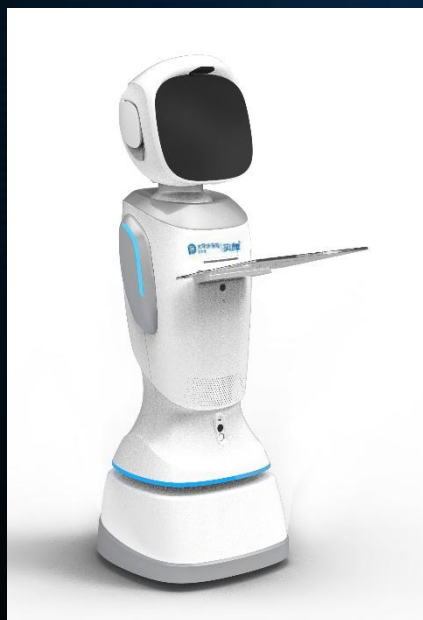
公司主动
发起通知



科技应用—智能理赔 “灵犀机器人”



“灵犀”系列智能机器人，以视觉识别、语言交互、知识图谱等AI技术为核心支撑，对内实现客户服务流程的改善，对外进一步拓展服务供应链。“灵犀一号”布置在医院场景内，是承接理赔服务的一个支点，现已在上海的7家三甲医院上线运行。后续研发的“灵犀二号”则主要布置在柜面，在承接理赔服务的同时，还可以受理客户咨询、取号、客户信息变更、保单查询等诸多保险服务需求





科技应用—智能减损服务“太好保”



以“科技减损”为核心，运用生物科技、图像识别、人工智能、大数据等技术打造，可智能抓取司机不安全驾驶行为，赋能团车客户提升企业安全管理水平，降低事故率和大案率，发挥“保险姓保”的保障职责。已在团车客户中安装1万4千多台设备，安装车辆出险率下降幅度39%，人伤死亡率下降幅度47%，万台车死亡案件由46宗降为5宗，下降幅度89%

前车预警



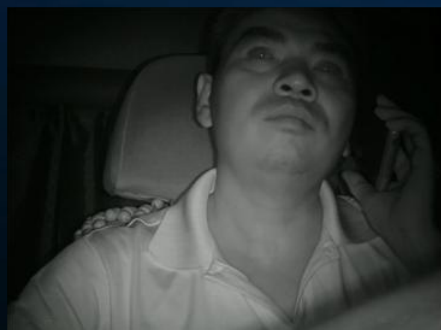
打哈欠



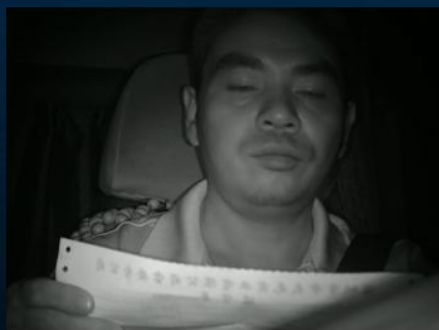
抽烟



打电话



视线偏移



保险 ADAS-部标数据平台

历史轨迹 车辆查询 报警次数统计 上传报警文件查询 报警明细查询 报警地图

综合监控

地图 卫星 三维 街景

实时数据 报警数据

| 车牌号 | 所属车组 | 颜色 | 报警类型 | 报警来源 | 报警时间 | 报警地点 | 报警消息 | |
|-----|---------|----------|------|---------|--------|--------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 1 | 粤BDY078 | 安运第9组外出拉 | 黄色 | 分心二类 | 违规检测 | 2017-10-29T10:58:! | 广东省>深圳市>宝安区圣尚路,新锦安壹号公 | 10-29 11:03:27: [粤BAE085]前车报警 |
| 2 | 浙AQ032 | 中通快递北京车队 | 黄色 | 偏离或远指镜头 | 违规检测 | 2017-10-29T10:58:! | 河北省>秦皇岛市>昌黎县G0111(秦沈高速)7 | 10-29 11:03:31: [浙A9G010]前车报警 |
| 3 | 浙A1F488 | 中通快递杭州车队 | 黄色 | 前车报警 | 危险驾驶报警 | 2017-10-29T10:58:! | 浙江省>杭州市>江干区G60(杭州湾环线高速) | 10-29 11:03:17: [粤BAE085]前车报警 |
| 4 | 粤RL4161 | 宏茂达车队 | 黄色 | 偏离或远指镜头 | 违规检测 | 2017-10-29T10:56:! | 广东省>深圳市>盐田区S271(长深高速),小径 | 10-29 11:03:26: [浙A9G010]前车报警 |
| | | | | | | | | 10-29 11:03:10: [粤B21418]前车报警 |
| | | | | | | | | 10-29 11:03:04: [粤BM7617]前车报警 |
| | | | | | | | | 10-29 11:03:02: [浙A1L017]前车报警 |

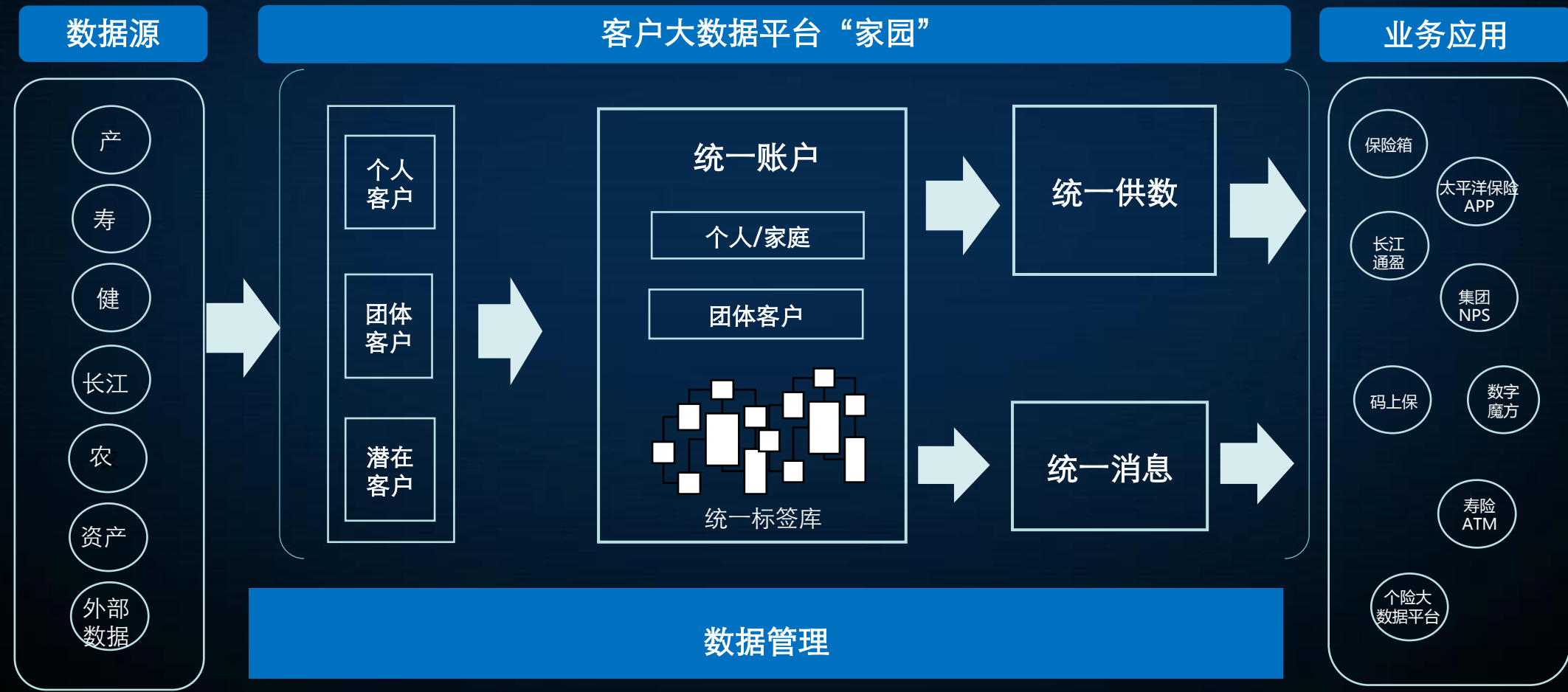
536 922 183 36.76% 公安 地图车标: 行驶 停车 报警



科技应用—客户大数据平台 “家园”



家园是打造以个人和团体统一账户体系为核心的客户大数据平台，强化客户数据治理，优化客户资源的数字化供给，助力客户经营和资源共享。已接入公司6.19亿个人客户数据，数据量超170T，日实时同步4-5亿条数据



感谢聆听
THANKS

平时注入一滴水



难时拥有太平洋