



# 科技赋能寿险

平安人寿

2018.10.12 中国·深圳

# 平安人寿科技应用逐步升级至3.0



# 科技赋能，平安人寿在1.0和2.0成果显著

## 1.0传统科技应用



纸张节约<sup>①</sup>

**3.1亿张/年**

承保时间<sup>②</sup>

**5天**缩短至**15分钟**

## 2.0移动互联应用



代理人培训线上化<sup>③</sup>

**91%**

在线服务占比<sup>④</sup>

**90%**

## 成果



服务人力减少<sup>⑤</sup>

**70%**

产能提升<sup>⑥</sup>

**32%**

注：①制作电子建议书及投保书所节约纸张总数量  
②每份个险保单从开始投保到自核通过且交费成功所花费的时间  
③代理人在线学习制式课程数量在所有制式课程中的占比  
④客户通过线上渠道办理在整体办理业务中的占比  
⑤智慧客服模式所需人力数较模式建立前所需人力数的降幅  
⑥2014-2016年人均FYP增速

# 但仍面临诸多业务痛点，需升级至3.0解决

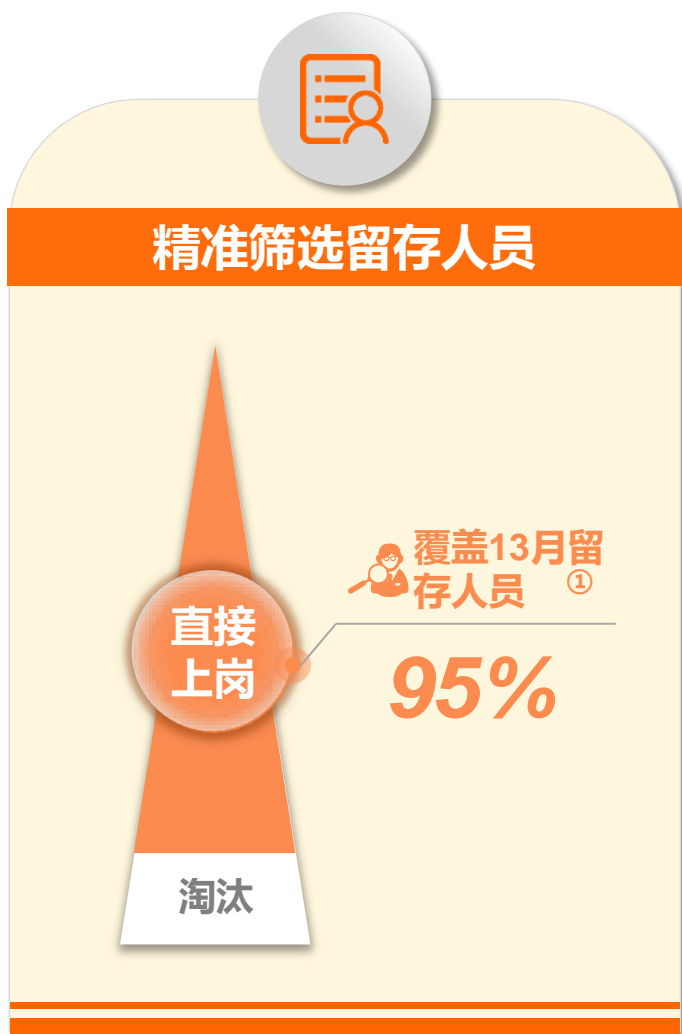
## 痛点

- 1.增员：海量筛选难
- 2.培训：针对性辅导难
- 3.队伍管理：实时管理难
- 4.销售模式：精准销售难
- 5.服务：人工服务成本高

## 解决方案

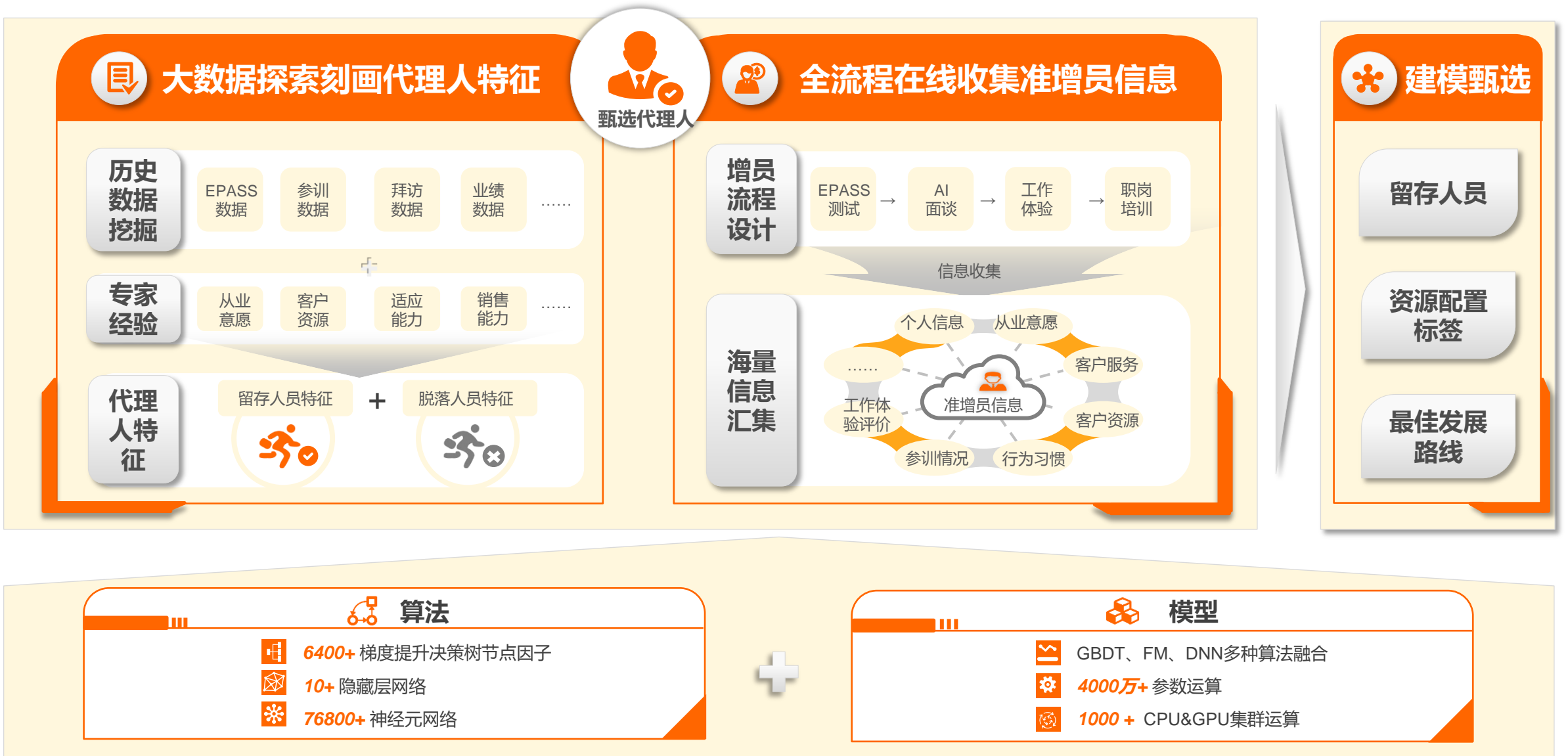
- AI甄选
- 千人千面
- AI助理
- SAT
- AI客服、风控

# 1.增员：AI甄选和AI面谈实现代理人精准筛选、财务资源有效投放及最佳发展路径预设

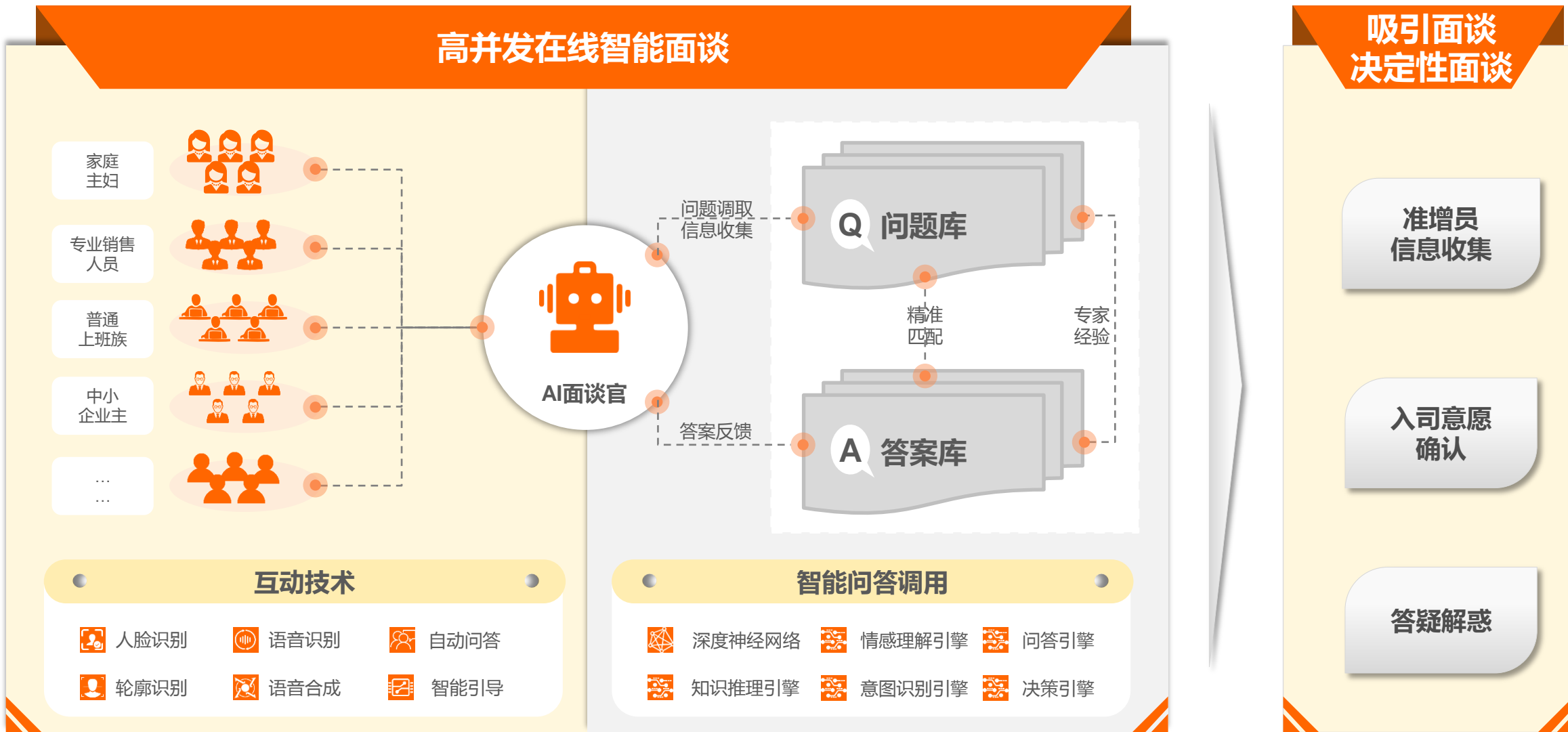


注：①模型筛选通过的留存人员在总留存人员中的占比

# AI甄选：设计甄选流程，根据代理人特征在线收集信息，建模甄选



# AI面谈：AI面谈官实时在线，分人群高并发智能面谈，实现信息收集和意愿确认



# AI甄选和AI面谈已在个险渠道全面上线，成果已逐步显现

2018年

个险渠道  
全面上线

## 2019年目标



AI面试在线时长<sup>①</sup>

**143** 万小时/年



13月留存人员识别率<sup>②</sup>

**95%**



节约财务资源<sup>③</sup>

**6.3** 亿

注：①所有准增员预估在线面谈总时长

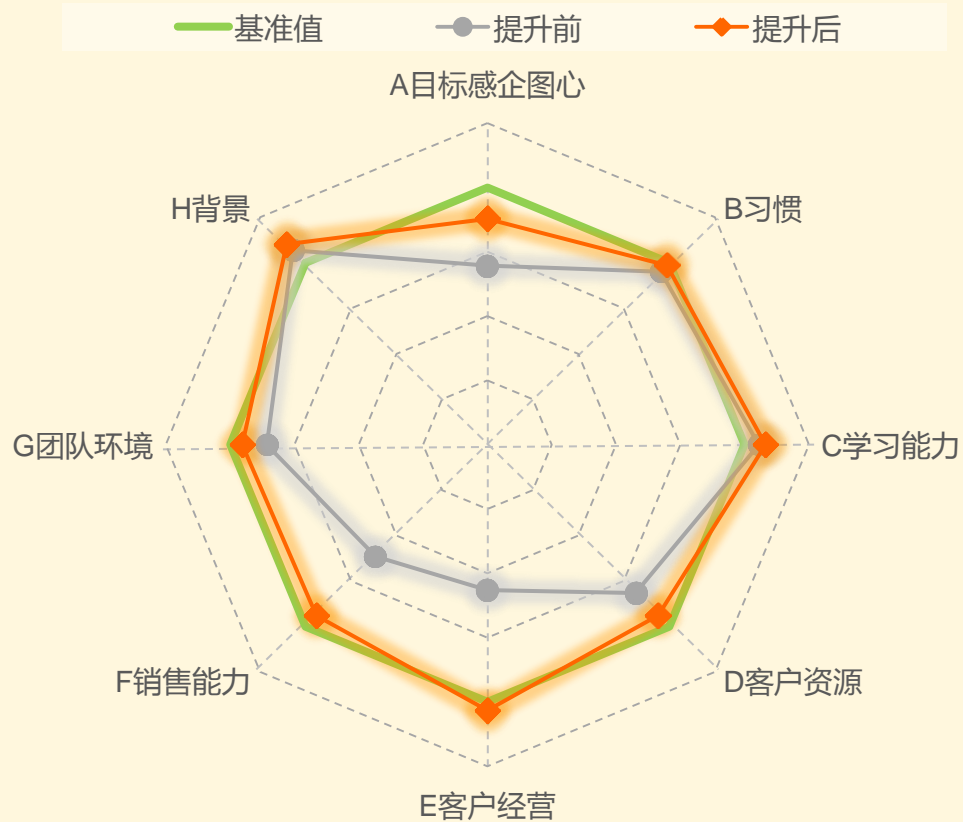
②模型筛选通过的留存人员在总留存人员中的占比

③可减少职场费用成本、训练津贴和培训成本总和

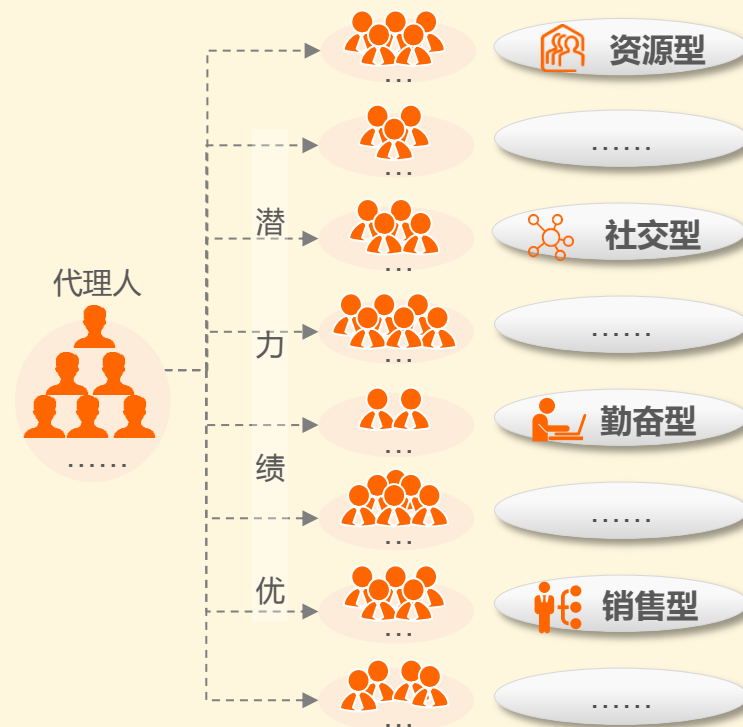


## 2.培训：千人千面实现代理人技能提升和绩优<sup>①</sup>人群快速复制

### 代理人技能提升



### 绩优人群快速复制



注：①当月首年度佣金3000元以上，件数2件以上的代理人

# 代理人技能提升：识别能力短板，智能配送课程，跟踪训练效果



### 算法

- 12项能力类别得分
- 44项能力细项得分
- 97项指标得分

### 模型

- 评分卡模型
- K-MEANS算法
- 类型预测模型

### 云端课程库

- 900+课程
- 涵盖所有能力类别

# 绩优人群快速复制：大数据探索构建绩优画像，设计养成计划

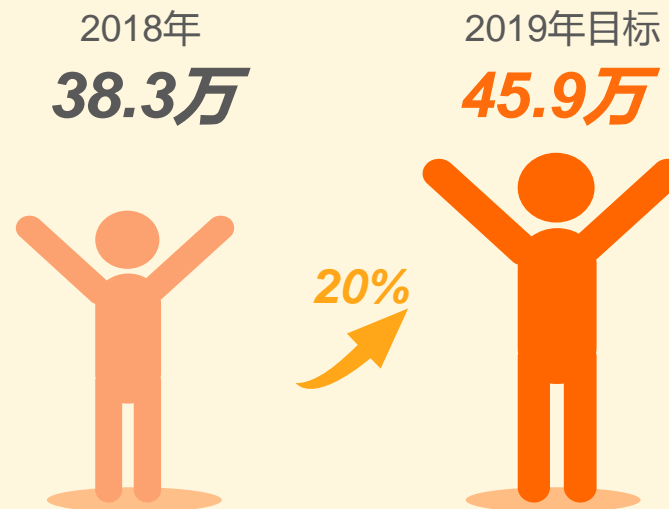


# 千人千面即将全面上线，大幅提升绩优养成效率

## 绩优养成时间缩短<sup>①</sup>

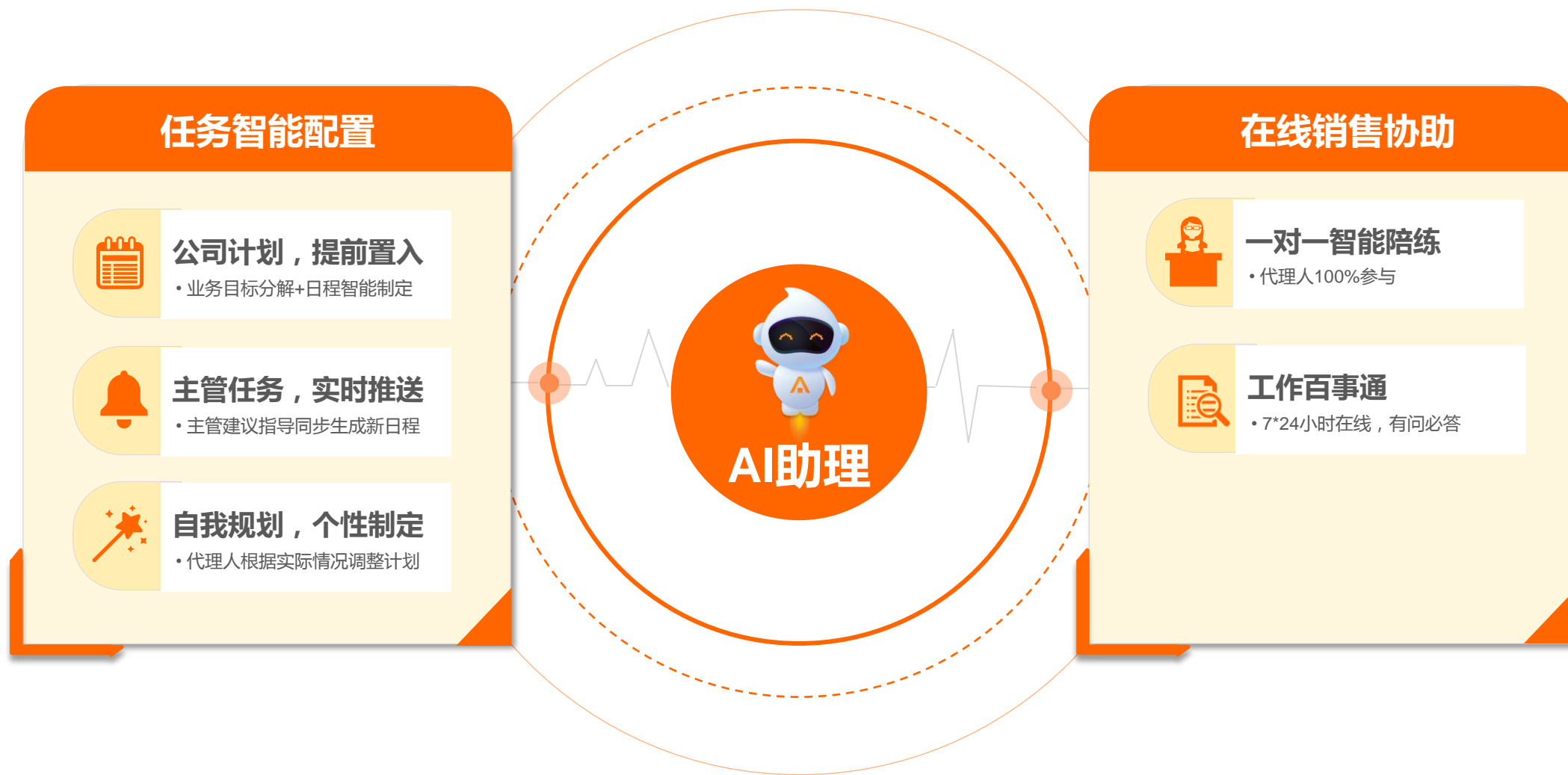


## 绩优人群规模扩大



注：①业务员自入司起到首次达到绩优的平均时间

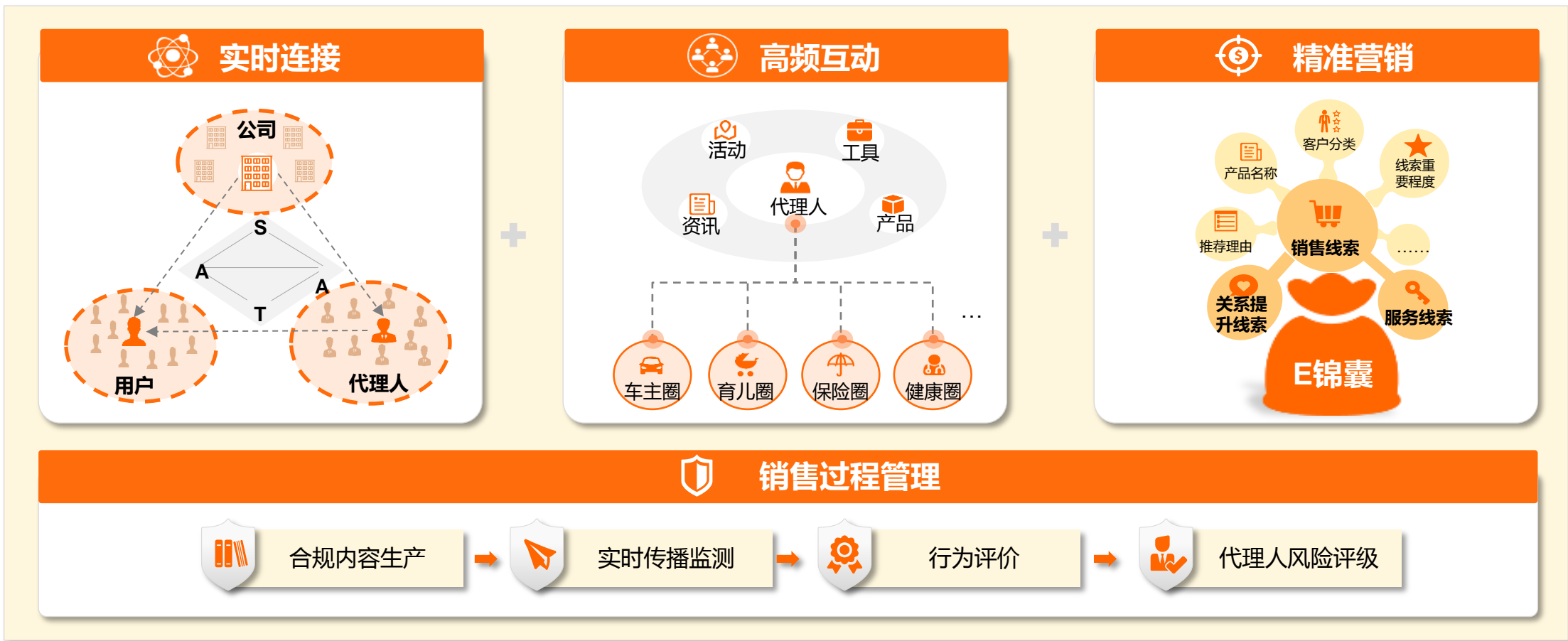
### 3. 队伍管理：AI助理实现任务智能配置和在线销售协助



# AI助理：已构建任务管理、智能陪练、智慧问答三大能力



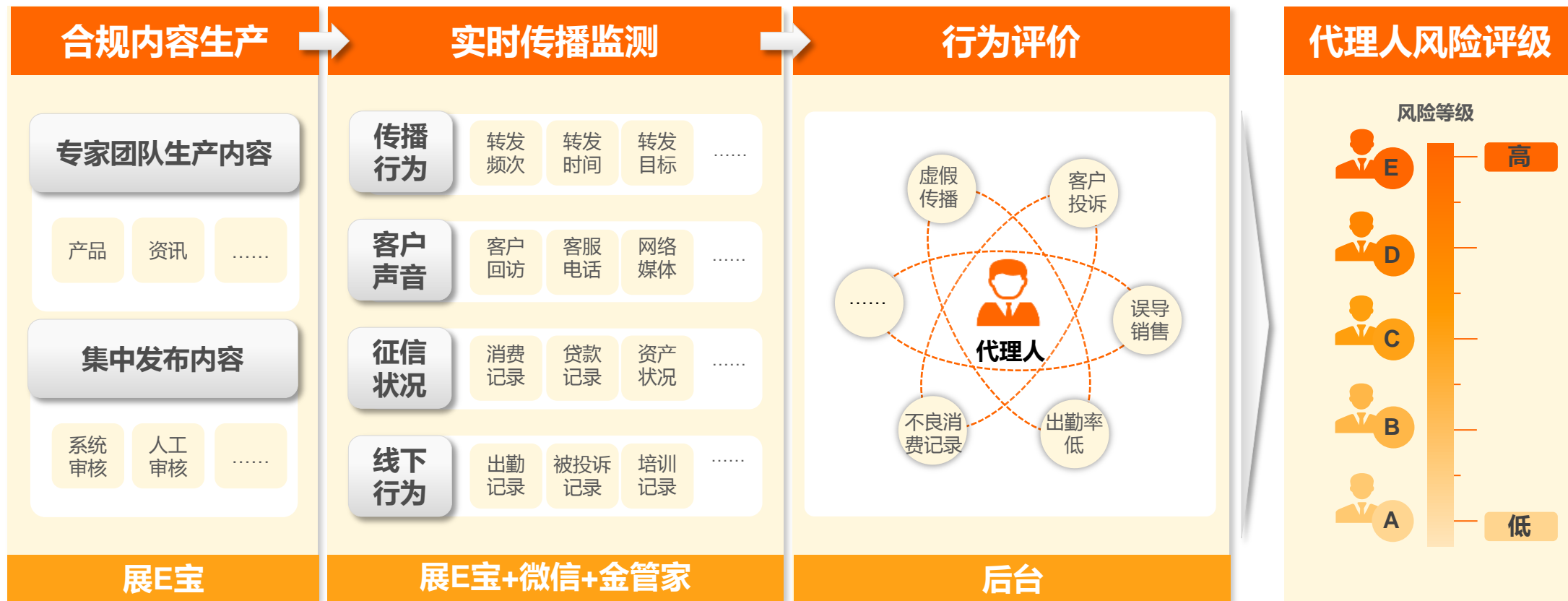
# 4.销售模式：SAT实现实时连接、高频互动、精准营销及代理人销售过程管理



**技术支持 (Technical Support)**

JS-SDK	QR CODE	云传播	指纹支付	AI智能推荐	Deeplink	LBS
SDK	OCR	云识别	人脸识别	智能派工	大数据	语音交互

# 销售过程管理：全流程监测追踪，降低代理人行为风险





# SAT已在寿险深入应用，成效显著



触达人数<sup>①</sup>

2.2亿人



互动次数<sup>②</sup>

13亿次



线索转化率<sup>③</sup>

10.8%

注：①代理人在线转发内容的阅读用户数  
②代理人在线转发内容的用户阅读次数  
③个险销售线索下发后3个月内成功转化的线索占比

# 5.服务：24小时在线机器人服务，实现精准高效的极致服务

## 7\*24小时在线机器人服务



精准高效  
极致服务

即时识别  
身份+需求

一键解决  
咨询+办事

精准推荐  
服务+产品

### 技术支持

- |         |          |        |      |
|---------|----------|--------|------|
| H5 文本交互 | OCR 影像识别 | 决策树    | 时光轴  |
| 多媒体交互   | 知识图谱     | RPA机器人 | 客户画像 |
| 生物识别    | NLP自然语言  | 场景库    | 服务锦囊 |
| 微表情     | 医院联网     | 最佳路径   | 推荐引擎 |

注：①Robotic Process Automation，机器人处理自动化

# AI风控：大数据构建风险因子库，精准识别风险，提供分层策略，进行可视化管理



## 大数据构建风险因子库

### 数据挖掘

基础数据 健康数据 财富数据 行为数据 .....



### 专家经验

核保规则 理赔规则 案件特征 指标特征 .....

### 风险因子

规则因子 黑名单因子 模型因子 KRI关键风险指标库 .....



## 精准分层识别风险

### 分层策略

高

精准

中

高效

低

极简



## 可视化风险管理



实时数据展示



全国风险地图



自动分类监控



## 算法

- 3亿+数据筛选, 1000+ 风险字段
- 4200万+ 历史数据
- 2000万+ 案例学习



## 模型

- 健康风险预测模型
- 客户欺诈行为模型
- 客户财富评估模型
- 关联交易行为模型

# AI客服及AI风控已全面上线，将产生显著成效

2018年全面上线

2019年目标

99%

在线人工智能业务占比<sup>①</sup>

3.5亿

防范欺诈，减损金额<sup>②</sup>

20亿

极速承保，降低保费流失<sup>③</sup>

28亿

服务促成销售收入<sup>④</sup>

注：①人工智能办理业务在线上办理业务中的占比

②由理赔智能风控系统识别高风险理赔案件，提示审核处理，最终拒付金额总和

③预估核保直通率提升值×预估承保保费×减少流失比例14%

④在服务过程中，推荐产品并促成的销售收入总和

谢谢

