



前海人寿铸造多渠道智慧运营服务体系

科技发展正驱动保险公司改变传统运营模式，保险公司客户服务方式正在朝着“移动化、专业化、社交化、场景化”深入发展，服务与体验将成为市场竞争的关键。

前海人寿保险股份有限公司（以下简称“前海人寿”）近年着力打造“线上与线下相结合、面向客户与面向代理人相结合、自助与远程相结合”的全方位、多选择的运营服务窗口，铸造多渠道、多层级的智慧服务体系，为广大客户提供便捷、及时、安全的服务，主动应对大众生活数字化的挑战与机遇。

科技运营 铸造多渠道智慧服务体系

过去两年，前海人寿陆续引入人脸识别、远程视频技术，上线自主研发的智能双录系统等，大幅缩短保单承保时效，提升客户服务体验。

其中，自主研发的智能双录系统嵌入了自动语音播报与智能语音识别功能，实现单证展示自动定位，有效提升承保效率，并减少人工工作量及错误率，实现了双录环节高效闭环。

随着保险信息化管理的深入推进，前海人寿已经逐步打造出包括客户自助服务（前海人寿App、微信公众号、官网E服务）、代理人线上服务（前

海E行销系统）等平台的一整套多渠道、多层级的智慧服务体系，通过“移动展业、自助服务、远程协助”的策略有效打破实体网点壁垒，为客户提供高效的云端保险服务。

在投保环节，前海人寿保险代理人通过“代理人线上服务平台”与“前海双录系统”开展客户身份认证、函件回销、病历上传、双录与质检、保单签收等工作，开拓了前海人寿快速完成投保的新型展业模式。

在保单服务环节，前海人寿客户通过客户自助服务平台可全天候自助办理联系信息变更、保单贷款、退保、满期金领取、分红信息查询等20余项保单服务。前海人寿保险代理人通过代理人线上服务平台为客户线上代办续期缴费信息变更、补发保险合同等6项常规保单服务，有效提升业务办理效率。

在理赔环节，个团险客户均可通过客户自助服务平台完成智能客服咨询、索赔、理赔进度追踪。与同业大部分保险公司不同的是，前海人寿理赔服务已实现完全无纸化，仅需1分钟即可完成理赔申请。

E化体验 追求极致服务与社会效益

依托多渠道智慧服务体系，前海

人寿的服务效益与社会效益得到大幅提升。

2020年1月至今，前海人寿个险无纸化投保件数占比已超过95%，客户填写电子投保单申请至收到电子保险合同签收电子回执的周期快速提升至10分钟内。前海人寿自主研发的智能双录实现从客户开始录制到同步完成投保全程最快约13分钟，平均录制时效由35分钟缩短至18分钟内，有效提升了保险服务质量及客户承保体验。

在传统保全服务模式，客户需先拨打客服电话了解业务流程与所需资料，并前往保险公司客服柜面，填写纸质单证。若客户身处出行不便的地区，办理业务需承受较大的时间与资金成本。前海人寿客户通过多渠道智慧服务体系足不出户3分钟内即可完成业务办理，有效降低交易成本和保险服务门槛，提升客户服务体验和业务办理效率。2020年1月至今，前海人寿保全业务E化率已超过92%。

面对新冠肺炎疫情，前海人寿在2020年1-3月充分运用智慧服务体系为广大客户提供与以往无差别的保险服务，并紧急开发上线电子化回访功能，在全公司范围内推广使用，有效减少与客户面对面接触的人员聚集，通过保险保障和保险科技守护客户美好生活。

稳健创新 聚焦多层次智慧风险管控

保险科技在为保险机构和客户提供越来越高效便捷的服务的同时，也对保险机构的合规风险管控提出了更高的要求。前海人寿通过产品服务智能推荐、保单历程、产品特性等风险因子主动甄别客户需求，结合客户信息、资金流向、历史记录、黑名单库、业务规则等风险因子进行风险识别，将客户与各类服务划分不同风险等级，并进入相对应的业务进程，保证保险服务专业、合规。

其次，前海人寿根据客户风险等级与业务风险程度提供电子签名、短信验证、指纹验证、OCR智能识别、人脸识别、视频认证等多种身份验证方式，有效防范冒办风险，保障客户业务办理安全、便利。

通过“风险预筛查+多层次智慧风控”的风险控制模式，前海人寿形成了线上保险运营业务双重风险控制屏障，保障客户服务的同时兼顾便捷与合规性，实现合规稳健与专业创新并驾齐驱。未来，在新兴科技迸发式发展的时代潮流中，前海人寿仍将不断探索在人工智能、大数据、智能识别、云计算方面的科技应用，致力于为客户提供更优质、高效、便捷、安全的保险服务。

广告

过七夕节 吃老婆饼

糕点

逛味多美门店任意消费送限量款老婆饼

活动时间：2020年8月19日-8月25日