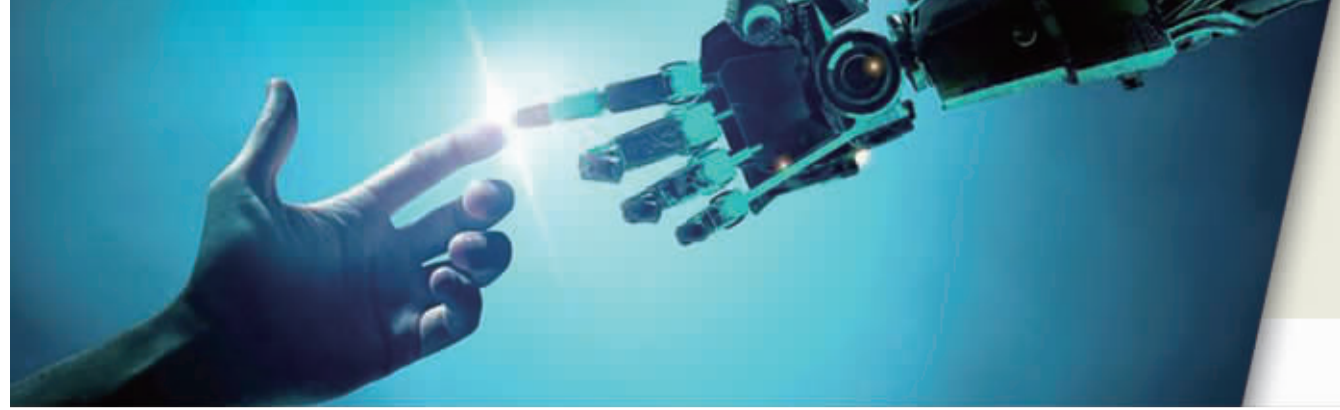


保险科技变局



传统险企与科技公司的竞与融

本报记者 路英 上海报道

科技的力量让人有些出乎意料。9月28日,众安保险正式登陆香港联交所主板,成为香港金融科技

保险技术输出加码

目前的状况是,要跟上行业发展步伐,每家保险公司在技术方面的投入都很大。但对中小公司而言,很多是向科技公司购进技术产品。

平安保险集团董事长兼CEO 马明哲曾表示,平安未来最大的竞争对手不是其他传统金融企业,而是阿里巴巴、腾讯等现代科技企业。一语成谶,保险科技经过多年酝酿,似乎一夜之间遍地开花。

随着行业接触逐渐深入,蚂蚁金服不再甘作传统机构的销售和比价平台。今年5月,其推出的“车险分”打破了保险科技领域的平静;7月,蚂蚁金服面向保险领域开放了又一技术产品“定损宝”——用AI(人工智能)模拟车险定损环节中的人工作业流程,帮助保险公司实现简单高效的自动定损,图像定损技术首次在车险领域实现商用。

8月底,中国保险行业协会在深圳发布“车险理赔服务平台”建设计划,欲借鉴共享经济模式,搭建一个面向保险业的互联网综合服务平台,连接保险公司、公估公司等第三方机构以及社会资源,为保险公司及客户提供包括查勘、

技第一股。

今年以来,蚂蚁金服推出车险分、定损宝开始向保险业技术输出;腾讯金融云亦向泰康人寿、众安保险等保险公司推出了开放的

快修、零配件供应等系列车险理赔以及车生活等服务。中保协会会长朱进元表示,“要用滴滴的理念做车险服务。”

9月6日,中国平安首次向保险业开放两项智能产品“智能认证”“智能闪赔”,平安在保险领域的身份,除了保险产品提供商外,又新增了“保险科技提供商”。金融壹账通总经理邵海峰称,平安目标是未来保险市场160家险企都能用上平安的智能技术。

早在2016年1月,马明哲在新年致辞中表示,平安跨入3.0时代,而其中一个核心就是要建立开放平台。他希望将平安多年来应用的技术做一个开放平台,金融壹账通应运而生,成为平安科技孵化的一家公司。平安集团执委、金融壹账通董事长兼CEO 叶望春表示,平安集团过去五年每年投入近十亿美元用于金融科技领域的创新。

同样在9月6日,中国保险

行业解决方案。而老牌的保险公司也敞开关闭已久的大门,开始向同业开放资源。

目前,科技正似鲇鱼搅动一池春水般激荡着保险市场。BAT

信息技术管理有限责任公司(以下简称“中国信保”)联合中国汽车技术研究中心(以下简称“中汽中心”)正式面向保险业发布事故车定损云平台,并启动首批10家保险公司数据测试工作。据了解,中国信保是2014年经国务院批准成立的保险行业首家大数据公司。

中国信保副总裁王哲表示,事故车定损云平台最主要的优势是数据的权威性。目前,无论是技术层面还是数据层面,行业在车险理赔定损端仍存在许多的痛点与瓶颈。要破解这些瓶颈,只有通过产业合作、产业互通路径才能有效解决。

此外,众安科技CEO 陈玮在接受《中国经营报》记者专访时表示,2016年5月份众安保险拿到保监会关于众安科技的批文,同年11月2日众安科技的品牌正式推出。众安科技存在的目的之一便是向金融业输出技术,而重点是中小保险公司,并且已经

编者按 / 一场大的变革正在保险业上演,有些公司还未觉醒,有些公司已先人一步。

今年以来蚂蚁金服推出车险分、定损宝开始向保险业技术输出;腾讯金融云亦向泰康人寿、众安保险等保险公司推出了开放的行业解决方案。而老牌的保险公司不甘落后。近日,中国平安旗下上海壹账通金融科技有限公司(以下简称“金融壹账通”)推出“智能保险云”,宣布首次对外开放保险经营的最核心技术;而中国信保推出事故车定损云,谋求打破保险业和汽车业之间的行业壁垒。

而在保险客服领域,AI技术的应用正引发一场资源和人才的连锁反应。智能客服可以大幅度减少重复性统一化的人工工作,降低运营成本,提高信息流转效率与正确率。还能通过大数据,自动识别各项

保险科技将在融合中发展

保险有自己的行业属性,要用完全开放的心态去迎接技术输出还需要时间,但不得不接受的是,那一天肯定会来。

科技公司插手保险,是否会动了传统险企的奶酪?

一位财险公司总经理表示,“蚂蚁金服现在做的‘车险分’‘定损宝’,或许将来会出现的‘投易保’‘快理赔’等,都会让保险公司及客户很‘舒服’,但当蚂蚁金服掌握了大量的数据和客户后,蚂蚁是安心做一个平台,还是会前后向一体化,不好判断”。

“保险公司对互联网公司还是持欢迎态度的,更多的是双方合作共赢,有些大型险企在技术上并没有那么跟不上,他们愿意跟科技公司合作。另外,对于大多数中小保险公司在技术方面的需求也可以通过与科技公司合作解决。至于平安,其有自己的科技公司,而且也致力于技术输出,所以在这方面会有竞争。”一位资深业内人士对记者表示。

蚂蚁金服的平台优势业内有目共睹,而平安保险集团副总裁李源祥认为,平安目前的流量不比蚂蚁金服差。技术给金融行业带来的变革日新月异,而将来是技术统一保险,还是保险收服技术很难说。谈及与蚂蚁金服等企业

上资深业内人士对记者表示,从技术输出水平上来讲,平安本身做的就是保险,在技术输出上肯定会更专业。

实际上,保险公司之间,甚至自己旗下控有保险公司的蚂蚁金服等互联网科技公司与其他保险

公司都存在或多或少竞争关系。一位业内人士对记者表示,保险有自己的行业属性,要用完全开放的心态去迎接技术输出还需要时间,但不得不接受的是,那一天肯定会来。

普华永道中国金融服务合伙人姚文平认为,“金融公司觉得科技公司不可能将其替代,科技公司更多也不是觉得他们可以完全替代金融企业。科技公司和金融公司的合作,从金融公司的维度来看,是怎么应用科技公司的平台,数据来优化自己的服务。而对科技公司来说,通过与金融公司的合作可以帮助他们更多、更全面地了解其客户金融的偏好、习惯,来设计一些原来没有覆盖到的产品。”

“传统不代表一成不变,新的东西也要找到新的点去落地。这个界限在哪里?随着技术、模式上的不断探索,大家都在不断实验,可能这个界限以后不一定会那么清楚。”普华永道企业并购服务合伙人鲍海峰表示。

此外,“保险+科技”带来的不仅是保险行业的变化。据了解,众安科技近日联合连陌科技、国元农业保险等公司,在安徽寿县茶庵镇落地金融科技养殖,达成国内首个金融科技农村开放合作同盟。将区块链、人工智能、防伪等技术应用

在农村散养鸡养殖上,借此挖掘农村资源优势和市场,以期实现农业品牌绿色化和高端化。而科技运用在保险扶贫上,催生出来的可能是农业等更加贴近民生行业的技术化改造。

当保险客服遇到 AI 技术

本报记者 宋文娟 曹驰 北京报道

在人工智能在保险业运用中,智能客服是保险企业中应用最广泛的。近日,中国平安发布10大AI+创新服务,其中最受人关注的是平安人寿的“AI客服”。而泰康在线在去年即推出了国内首款保险智能机器人“TKer”,弘康

AI 技术应用升温

早在2016年4月,弘康人寿成为国内第一家应用人工智能技术的保险企业。其在业内首次引入人脸识别技术,通过后台将客户身份证照片与公安部下辖的身份认证中心照片进行智能比对,用以替代人工认证,从而将保全服务智能化。其现在的人脸识别技术已应用于公司几乎所有需要识别客户身份的服务项目。

同年8月,泰康在线推出国内首款保险智能机器人“TKer”。其能够运用人脸识别、语音交互等技术,实现自主投保、保单查询、业务办理、人机协同、视频宣传等功能,并能主动迎宾以及智能会话,以后还将结合健康、运动智能硬件等提供如测量体温、血压、脉搏等健康服务。

2017年9月4日,中国太平保险集团的人工智能语音客服“小慧”开始在旗下太平共享金融服务(上海)有限公司客户服务中心试运行。“小慧”能在车险结案回访场景中与客户进行积极的语音互动,语气和内容高度拟人。

人寿也在微信平台上上线了机器人客服。

“以前这些基础服务都是需要人工来完成的,与之前的AI理赔不同,这一次AI技术运用于客服领域,或许将带来国内保险公司客服效率大幅度提升,保险业竞争和人才格局也会因此发生变化。”有业内人士分析称。

日前,中国平安“简单生活”大会在上海召开,基于全球最前沿的AI技术,旗下寿险、产险、养老险、银行等联合推出10大创新服务。其中,平安人寿的“AI客服”和平安好医生的“AI医生”,均为业内首次推出。

据《中国经营报》记者了解,保险业内还有不少公司正在研究AI客服,相信在未来AI客服在保险业的运用会越来越多。

大特保创始人兼CEO 周磊透露,近期大特保将推出小狮子升级版AI机器人,主要是保险知识问答+聊天,加入地域动态数据如社保、理赔和健康信息,用户可以与大特保机器人实现聊天对话,而机器人也能“有意识地”通过用户语言进行“意图识别”。“后台逻辑会更复杂一些,用户与机器人交互的趣味性和效率会提高。”周磊说。

爱心人寿相关人士告诉记者,“我们公司有三位人工智能的技术人员,也用小i的机器人嵌入智能客服中。”

呼叫中心痛点

传统的保险公司呼叫中心面临着“招人难、人员流失快”的问题,工作枯燥、工资水平偏低是其中的重要原因,客服人员甜美的声音背后,常常是辛酸的汗水和沉重的精神压力。

当下,各保险公司呼叫心里90后是主力军。传统的呼叫中心是一个人力密集型行业,而90后喜欢追求新鲜刺激,对呼叫中心座席员相对枯燥的工作会产生厌倦,流失率高。

除此之外,服务一致性难、客服人员管理难,也是险企呼叫中心面临的问题。尽管管理人员会针对业务需要制定统一的回答口径给客服代表,但在实际应用中,效果常差强人意。

平安人寿总经理助理李文明介绍称,“我们的AI客服项目是AI技术与服务场景相契合的结果,它是基于通过搭建客户需求空中协同处理平台(Hub&Spoke平台)的基础上,应用AI技术,对客户保单服务需求进行智能风险等级识别并匹配空中自助和空中人工服务模式,实

人工客服升级

事实上,对于很多人来说非常好奇的是,人工智能未来若广泛运用于客服领域,客服人员会不会失业。

“人工智能客服是一个趋势,普遍推广还需要一个较长的过程,一些标准化的客服内容可能会替代人工,但情感的维系、客户关系的维护,人人对话比人机对话的客户体验度还是要好些。”曾负责某险企呼叫中心的资深人士认为。

王道南认为,现在技术发展很快,一直训练智能客服,慢慢智能客

服客户在任何地方任何时间都可以一次性完成业务需求。”

“举个例子,客户如果发生一些大额的保险金领取,为了确保资金安全,我们需要客户本人持有有效的办理业务资料至我们公司门店进行办理。但在AI客服体系下,客户只需通过手机就能远程视频连接至我们的客服中心,在AI技术的决策判断辅助下,柜员线上完成客户身份识别和业务办理,无须客户再亲自到我们的柜面,整个过程也就在5分钟左右。”李文明称。

事实上,AI技术大大提升了客服效率,如国泰产险正在逐步应用智能客服技术。从人工接听赔款到账,整个过程只用了62秒。据了解,国泰产险使用的是蚂蚁金服提供的AI技术为核心的“新客服平台”。

国泰产险相关负责人介绍,在该公司食品安全责任险的理赔流程中,其运用了智能图像识别技术,由机器人去识别用户上传食物照片中细小的异物。“9小时可以识别5595张图片,这是人工所无法达到的。”该负责人说。

服务回答会越来越精准,语音判断更成熟,能承担大部分电话接听的工作。

但在他看来,智能客服的应用不代表人工客服会被取代,而是会逐渐将人工客服引导到更高、更复杂的问题上。专业的问题还是需要人为介入,日常一些事务性问题会变成知识库的技术,基本上智能客服可以做,这不是把人工客服淘汰,而是人工客服需要更专业、更高端一些。

国泰产险相关负责人认为,AI

泰康在线总经理王道南认为,大数据、人工智能肯定是一个趋势。“我们认为人工智能是势不可挡的,它确实对工作效率会大大提升,我们愿意在这上面投入。泰康在线智能客服也在发挥作用,我们一天几百万张保单,咨询、理赔的人数是一些公司的好几倍。咨询量大的业务还是要用技术的帮助,用人工的跟不上。我们过去合作的某个项目一天有4万通电话,如果用人工得要多少人接,像这种大量的业务用智能客服凸显的效益更明显。”他说。

当前,不少保险公司纷纷布局人工智能领域,不光有大型保险公司,也有中小保险公司身影,有一批创业公司。对此,王道南认为,智能客服对大公司帮助更大,量越大效率提升更明显,而小公司在投入方面可能会考虑更多。

“现在有些有能力的公司愿意做输出,大数据可能是某些公司的盈利模式。对保险公司来讲,如果有场景中的风险,对保险操作风险进行积极的管理,提升服务时效。目前,险企呼叫中心普遍面临着招人难、管人难的问题。尤其对于中小险企,问题更加明显。人工智能的运用,可以很大程度上帮助中小险企解决这一痛点。”

技术运用于保险公司客服领域,将协助提高人工客服效率。智能客服可以大幅度减少重复性统一化的人工工作,降低运营成本,提高信息流转效率与正确率。此外,人工智能还能通过大数据,自动识别各项场景中的风险,对保险操作风险进行积极的管理,提升服务时效。目前,险企呼叫中心普遍面临着招人难、管人难的问题。尤其对于中小险企,问题更加明显。人工智能的运用,可以很大程度上帮助中小险企解决这一痛点。

易。”王道南说。

在弘康人寿总经理张科看来,中小险企通过人工智能仍有弯道超车的可能,“人工智能一定会带来效率的提升,在这方面他们(大公司)有机会,中小险企也有机会。这个市场太大了,小公司也有小公司的机会,船小好掉头。本来我们想多招一些客服没招到,现在使用AI技术后不用招了,公司有十几位客服队伍就够了。而大险企本身有庞大的客服人员队伍,他们还要琢磨究竟是AI还是换成其他,大公司还要纠结我们都不用纠结。”

而大特保CTO 林洪祥认为,大公司资源丰富、技术全面,积累了人工智能发展所需的基础数据。相对而言,创业公司在资金和人才投入方面都相对有限,但是人工智能基础知识相对开放,尚未形成马太效应,而技术本身的产出效果又非常依赖于垂直行业经验和数据,这个创业公司深耕的机会。此外,创业公司机制灵活,协同效应强,没有历史包袱和僵化流程,能够快速试错、快速迭代。

与此同时,当智能客服解决更多的基础性问题后,人工客服将有更多的精力、以更专业的能力服务客户。例如,当客户提出服务需求超出人工智能知识库范围的,比如产品理赔、报案出现异常情况,或是客户场景中的风险,对保险操作风险进行积极的管理,提升服务时效。目前,险企呼叫中心普遍面临着招人难、管人难的问题。尤其对于中小险企,问题更加明显。人工智能的运用,可以很大程度上帮助中小险企解决这一痛点。