

以客户为中心 “数字太保”率先迈入 数字化时代



中 国太保集团与华为将深化在数据中心与企业云、大数据与人工智能，以及数字化安全等领域的创新合作，共同推动中国太保集团云数据中心基础设施的建设，打造行业创新应用，提升数字化安全水平，助力中国太保集团加速完成数字化转型。

如同“车库”之于互联网企业，“咖啡馆”可称作是保险行业的摇篮和起点。最早的保险业务交易雏形起源于17世纪中叶，一个开设在泰晤士河畔的“劳合咖啡馆”内，在那里来往的船员不仅可以品尝到香醇美味的地道英式咖啡，与志同道合的友人分享一路的见闻，还可为下一次出航购买一份安全保障。从古巴比伦王国的第一笔救灾储备，到埃及的丧葬互助基金，再到现代保险机制，保险一直伴随着人类社会的发展，满足着每个人对安全的需求。

近年来，随着人们生活和收入水平的提高，越来越多的人将保险消费列为其风险管理的重要保障，但保险复杂的产品属性和繁琐的投保流程却让他们望而生畏；不仅如此，数字化也正以迅雷不及掩耳之势改变着人们的生活方式，陌生拜访、电话推销、面对面讲解等传统方式已无法适应新一代消费者在互联网时代快节奏的生活方式，他们不再仅仅纠结于保险条款本身，而更愿意为理想的生活方式买单，未来保险行业将面临更多碎片化的长尾型客户，以及基于场景的个性化和定制化服务需求。这就要求传统保险企业不仅要从事运作机制上基于客户行为做出调整，而且要从

商业创新思维模式上进行根本性改变，为客户提供从咨询到购买、从索赔到续保、从投诉到建议——贯穿全渠道的无缝、连续和一站式智能保险服务。

与此同时，行业自身的发展也遇到了来自互联网保险的冲击和对外开放提速带来的业务挑战。逐年递增的巨大业务成交量下，运营成本和效率成为永恒的话题，传统保险企业正期待一个“更理想的生存方式”。

大胆探索、打破传统，携手华为向数字化进军

作为世界500强企业，中国太平洋保险（集团）股份有限公司（简称“中国太保集团”）经过26年的发展，目前已实现了寿险、产险、养老险、健康险、农险和资产管理的全保险牌照布局。在全国拥有5400多个分支机构、9万多名员工，构建了庞大的覆盖全国的营销网络以及多元化服务平台，为超过1亿客户提供着全方位的风险保障解决方案。

伴随移动互联网的迅猛发展，中国太保集团不断尝试和探索利用新技术手段在业务运营效能和客户体验等方面实现数字化保险业态创新。经过精心准备，中

基于相同的发展理念和为客户提供更好服务的诉求，中国太保集团与华为联合成立了“中国太保·华为新技术应用实验室”，共同探索ICT新技术在保险业务领域的应用，开展多个方面的新技术前瞻性课题研究。>>



国太保集团于2017年提出了“数字太保”战略，即聚焦“以客户需求为导向”的战略转型升级，提供基于客户洞见的产品和服务，开发客户端应用，打造智能化技术引擎，建立业务及管理共享平台，完成新工具、新领域和新模式的变革创新。为尽快落实“数字太保”战略，推进数字化转型，中国太保集团拥抱互联网、实现金融与新技术融合的意愿更加强烈。

作为以技术立本的科技公司，华为一直以来对新技术的研发和探索从未停止。不仅拥有云计算、大数据和融合通信等前沿科技的尖端研发与应用能力，而且与中国太保集团一样，始终专注于深耕主航道业务，致力于为各行业合作伙伴实现数字化转型提供助力。

2014年9月，基于相同的发展理念和为客户提供更好服务的诉求，中国太保集团与华为技术有限公司签订战略合作协议，随后双方联合成立了“中国太

保·华为新技术应用实验室”，共同探索ICT新技术在保险业务领域的应用，开展4个方面的新技术前瞻性课题研究。在战略合作协议下，双方高层互动、交流频繁。2017年6月，中国太保集团孔庆伟董事长与华为公司创始人任正非在深圳会晤，并于8月在上海再次会晤。双方表示将进一步依托“中国太保·华为新技术应用实验室”，巩固和发挥联合创新优势，共同为消费者提供最贴心的保险服务体验，推动并引领下一个保险产业爆发点。

创新突围，从精准营销到全渠道数字化服务：“数字太保”战略落地

不像衣食住行，保险不是人们生活的刚需，这也使传统保险业在营销阶段屡遭挑战。传统的保险营销多为“熟人介绍”或上门推销，不仅效率不高而且多

为“一次性消费”。而进入云计算、大数据时代，天生具备海量数据的保险企业可以通过对保险业务数据、客户信息和媒体信息的数据挖掘分析对客户进行画像并分析其属性，从而更准确地发现目标客户和更多的营销机会，实现市场、渠道和产品的细分与创新，动态掌握保险市场需求的变化，提升市场竞争力，重塑保险企业的业务模式和服务方式。

2016年，以华为大数据技术框架为基础，中国太保集团与华为联合创新实验室基于业务实践推出了金融保险大数据解决方案，其中包括大数据处理平台和IT基础设施，支持中国太保快速构建了海量数据信息处理系统——客户数据ATM系统。该系统支持4000个节点，可基于客户年龄、教育、收入、家庭特征和投保特征等，对中国太保集团拥有的上亿级的客户存量数据进行全面挖掘与分析，通过前端应用最终实现客户一点通等业务功能，并可洞察客户个性化的需求特征和保障方案。

在过去，如果想要举办一场有针对性的保险客户服务活动，需要依靠手工提数的方式在数据库中人工选取目标客群，不仅效率低、周期长，而且受系统并发数量的限制，客户服务人员很难在短时间内获得匹配的客户潜在需求。而现在，中国太保集团基于Solr和Spark技术，由平台向应用提供批量数据实时处理功能，平均查询响应时间小于3秒。基于此平台构建的太保卓越客户服务系统可支持多层级、多维度关键字搜索，达到“即时响应、秒级呈现”的实时效果，有效推动了保险服务智能化发展。

不仅如此，中国太保集团利用华为企业云解决方

案对太保企业云进行了优化升级。通过引入全新的超融合架构实现了软件定义存储（SDS），使得中国太保集团应用系统的响应速度得到大幅提升。为保证集团未来顺利应对客户并发访问量的大幅增长，中国太保集团与华为一起对数据中心网络进行了SDN方案设计和原型验证，试验效果良好。

2017年，中国太保集团与华为将继续深化在数据中心与企业云、大数据与人工智能，以及数字化安全等领域的创新合作，共同推动云数据中心基础设施的建设，打造行业创新应用，提升中国太保集团的数字化安全水平，积极探索与研究“中国太保云”、“智慧客户服务”和“数字风控”等在内的多项创新课题，助力中国太保集团加速完成数字化转型。

近几年，华为在中国金融服务市场的销售收入实现了高速增长，年均复合增长率超过90%，在保险行业，已有多个客户应用了华为的产品和解决方案，并逐步完成数字化转型。未来，华为将运用其领先的技术能力和前瞻的行业洞察助力更多行业企业实现数字化转型，使能产业变革。▲

客户证言

“现在，对于传统的金融企业来说，数字化不再是一个标签，也不是一种潮流，而是决定一个企业能否长盛不衰的关键。中国太保的数字化战略旨在利用技术优势实现全商业模式创新。我们将坚定不移地推进数字化转型，与华为通力合作，致力于为客户提供更加贴心、便捷和优质的保险服务。”

——中国太保集团副总裁、首席数字官杨晓灵