

保险行业智慧客服在湘落地,99%以上保单业务实现在线办理

# 平安人寿智慧客服全面升级客户体验



平安人寿湖南分公司总经理杨卫向媒体和客户介绍“智慧客服”。

互联网+时代里,保险业早已不是过往简单的人力密集“卖保险”,而是通过金融科技为客户提供智能化服务。1月26日,记者从平安人寿湖南分公司获悉,日前,平安人寿“智慧客服”在全国正式上线,客户只需登录平安金管家APP,点击“保单服务”板块,即可随时随地在线办理保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等保险业务。

平安人寿湖南分公司总经理杨卫介绍,平安人寿“智慧客服”运用生物认证、大数据、远程视频等技术实现所有业务“在线一次性办理”,打破了以往必须要客户到柜面办理的业务场景。此外,通过AI(人工智能)技术的应用,很多场景的服务时效也得以大大提升,99%以上保单业务实现在线办理,70%的理赔客户可以实现30分钟内赔付,96%的投保可以实时承保。截至目前,“智慧客服”最远服务了身处非洲的客户,最快用时3分钟。

■通讯员 汤琼 记者 潘海涛



平安人寿湖南分公司客服中心员工风采。

## 保险行业“智慧客服”在湘落地

1月26日,平安人寿智慧客服体验暨媒体开放日活动在长沙新智享客服中心举行,平安人寿湖南分公司总经理杨卫担任“一日店长”,和柜面人员一起,通过“智慧客服”为远端客户办理生存金领取、保单贷款、部分领取、受益人资料变更四项业务,这些业务以往均需临柜完成。

来自长沙高新区的平安客户李女士,成功办理完生存保险金领取业务后,通过屏幕发来反馈:“一直很忙,没时间领取到期的保险金,我的服务人员推荐我使用金管家APP上的空中柜

面,没想到根本不用跑腿,短短5分钟就办完了,便捷程度超出预期,指尖门店果然名不虚传”。

除了客户,平安人寿湖南分公司长沙新智享客服中心门店柜员周思泉的切身经历颇具说服力,她表示,“智慧客服上线第一天的时候,不只我们觉得很新奇,客户使用智慧客服远程接入看到我们时也很吃惊,但业务办理的便捷和效率获得了大家的全面赞赏,客户普遍认为在服务的全面性和贴心度上智慧客服与门店服务并没有太大区别,但是方便了不止一点点,再也不用为没时间跑门店发愁了”。

## 99%以上保单业务实现在线办理

远在广州,长沙某企业总经理陈先生,由于资金周转,需要办理保单贷款业务,实在无法抽身到柜台进行身份验证,于是他在办公室使用了平安人寿“智慧客服”,在线3分钟就验证完毕,成功办理了贷款业务。

类似上述的平安人寿“智慧客服”场景正频频在各地上演,杨卫介绍,随着AI技术的日臻成熟,平安人寿通过自主研发,开创性地将AI技术贯穿运用于保险服务的场景之中,运用生物认证、大数据、远程视频等技术实现所有业务的“在线一次性办理”,构建出业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店四大能力。

记者了解到,通过四大核心能力的构建,平安人寿“智慧客服”可支持包括保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等99%的业务在线完成办理,为业务发展带来的服务痛点提供了全方位的解决方案。

科技,让保险更简单,“指尖上的门店”全面升级客户体验。平安人寿提供的统计数据 displays,在“智慧客服”服务模式,下,保全、理赔、核保等服务场景的时效实现大大提升,平均处理时长大幅降低,70%的理赔客户可以实现30分钟内赔付,96%的投保可以实时承保。

## “金融+科技”破解传统金融窘境

在很多人眼中,保险行业是个“劳动密集型”产业,各大保险机构依赖大量人工服务客户,业务办理时效慢、客户体验不佳一直是困扰保险行业的难题。随着平安人寿智慧客服的推出,这一保险行业窘境即将得到化解。

在参观体验完平安人寿的“智慧客服”之后,记者了解到,借助“智慧客服”,平安人寿99%以上保单业务在线办理,颠覆了传统印象中对于保险服务手续繁杂的固有认知,服务的速度和效率将不再是消费者

口中的难题。而对于平安人寿而言,客户体验的提升将激发客户黏性和忠诚度,刺激业务收入增长,对其“降本增效”亦有直接的刺激功效。

值得一提的是,平安人寿进行的科技创新还将惠及整个保险乃至金融行业。平安人寿董事长兼CEO丁当在接受媒体采访时透露,始终致力于运用最前沿科技为客户带去简单、便捷更有品质服务的平安人寿,正在计划进行技术输出,让行业领先的技术与服务惠及整个保险行业和更多的用户。

# 沪指周线“六连阳” 节前或震荡调整

建议关注五方面投资机会

上周沪指成功站上3500点,周线收出“六连阳”走势。截至上周五收盘,上证综指报收于3558.13点,一周大涨70.27点,涨幅2.01%;深证成指报收于11557.82点,周涨幅2.32%。创业板指数报收于1816.8点,周涨幅5.13%。这一周沪深两市的日均成交金额都在5000亿元以上,相比2017年12月显著放量,资金入市迹象明显。

## 回顾 龙头股表现强劲

值得关注的是,上证综指在上周成功站上3500点,填平了2016年1月由于熔断行情带来的深坑。沪指创出两年来新高,创业板指也收复1800点大关。

从个股来看,龙头股行情明显扩散。家电、银行和地产等龙头股依然强劲,如格力电器一周上涨11.56%。业绩预期良好的成长股呈现报复性反弹,如建新股份周涨幅达37.91%,这和其年报预增超200%不无关系。另外,创业板中的蓝色光标、汇金科技和光线传媒等个股周涨幅均在30%左右。

记者发现,银行委外资金正在悄然入市,新增投资者持续入场,杠杆资金再度活跃,北上资金整体净流入,这些资金共同推动了2018年的“开门红”。

## 预测 或开始震荡调整

上周不但沪深两市都收出了阳线,就连创业板也止跌强反,有补涨和跟进的态势。不过大盘在经历此前6周连续拉升之后,本周也迎来敏感的时间窗口,由于目前上证指数在3400点的平台停留的时间并不充分,如今又快冲上3500点的新平台,距离5周线过远,不充分整理消化,不利于后面再次冲高。本周短线有选择方向可能,不排除会出现明显波动,但总的基调应是震荡整固,之后再寻求继续向上。

市场分析人士认为,春节临近,后市将逐步进入一个成交趋于清淡的周期,在这种量能逐步回落的状态下,大盘再启动新一轮强势上攻的可能性不大,短线最快上涨阶段已过去,市场将进入高位震荡调整期,为春节之后更大攻势做准备。在这种市场基调之下,操作上应保持稳健。

■综合上海证券报、扬子晚报

## 建议

### 春节前可关注这些投资机会

业内人士普遍认为,尽管大盘仍在强势市场中运行,但短期继续大涨的空间已经不大,而随着板块轮动加速,市场赚钱效应开始减弱,投资者春节前不妨多关注近期开始走强的创业板。值得注意的是,金融、地产仍是主角,从上周各板块表现来看,金融、地产仍是推动股指上行的重要力量。与此同时,可以看到创业板正在开辟战场,业内人士认为,创业板近期表现较好的主要是一些指标股;此外,业绩大幅增长的品种出现大涨,如建新股份。

一名市场人士表示,春节前投资者主要可关注几方面的投资机会:1、业绩增长超预期、高送转等公司;2、机构重仓持有的慢牛品种,抓补涨机会;3、中短线超跌股的反弹机会;4、主题性机会,包括政策利好的农业、半导体等;5、人民币升值受益概念股,以航空为代表。

■据大众证券报

## 基金资讯

### 嘉实核心优势今发行

1月29日,嘉实沪港深3.0基金产品线的第五只基金——嘉实核心优势(005612)正式公开发行。公开信息显示,嘉实核心优势基金投资于股票资产的比例不低于基金资产的80%,其中投资于该基金定义的具有核心竞争优势的公司股票占非现金基金资产的比例不

低于80%,投资于港股通标的股票的比例最高可占股票资产的50%。据了解,嘉实核心优势具有鲜明的投资风格——严格在估值的安全边界内,投资具有长期核心竞争优势的企业。具体来说,就是具备可持续竞争优势以及高进入壁垒,能够抵御竞争的公司股票。

### 鹏华策略回报收益遥遥领先

据记者了解,鹏华策略回报在风格分化的市场环境中有效把握行情,取得了颇为亮眼的投资回报。Wind数据显示,截至1月23日,自2017年9月6日成立以来,鹏华策略回报累计回报23.47%,大幅领先于灵活配置型基金的同期平均收益

率5.57%,年化回报73.27%,在1688只同类基金中排名第一。事实上,不仅在开年来的小阳春行情中顺势上涨,鹏华策略回报更是在2017年四季度市场波动加大时表现坚挺,该基金四季报数据显示,鹏华策略回报基金净值增长率为11.72%。

### 港股渐成常规配置,可关注嘉实核心优势

恒生指数接连创出历史新高,上证指数突破3500点关口。互联互通机制下,南北资金成交活跃,陆股通、港股通开通以来单周(1月15日至19日)成交额首次双双突破千亿大关。从新产品来看,港股逐渐成为基金的常规配置。据悉,嘉实基金

旗下第五只沪港深3.0基金——嘉实核心优势(005612)于1月29日正式发行。据了解,嘉实核心优势基金将主要投资于具有长期核心竞争优势的企业,通过在A股、港股跨市场资产配置,精选具备核心竞争优势的公司股票。

■黄文成