

科技赋能 阔步前行

# 新华保险智能客服“智多新”再出暖心服务

作为新华保险“智慧+”智能服务新生态的重要组成部分,由公司自主设计、研发的智能客服“智多新”不断扩展智能服务深度、广度,已经具备智能互动咨询、智能外呼、电子化回访多项本领。特别是“智多新”续期交费提醒智能外呼服务,自今年3月推出以来,就已为105万名客户送出续交保费贴心提醒,成为客户保单交费提醒的有力助手。

2021年至今,“智多新”已为743万客户提供各方面咨询服务,主动智能外呼提醒998万客户服务人员变更、续交保费、更新证件有效期,为674万新单客户提供电子化回访服务。

“智多新”续期交费提醒智能外呼服务综合应用大数据分析、语音识别、语义理解、语音合成等多项人工智能技

术,在客户保单进入交费期的第14天、失效前7天,主动致电未成功交纳续期保费的客户,提醒客户续交保费,互动解答客户问题。“智多新”能灵活应对900余个交费、保险智能咨询服务场景,还能根据需要指导客户在线变更交费账号、下载发票,让续期交费轻松无忧,为客户撑起权益保护伞。

客户张阿姨2021年投保了新华保险健康无忧产品,今年3月续交保费,由于工作忙漏看短信,未及时发现划款不成功。接到“智多新”交费提醒电话后,张阿姨很惊讶,询问为什么没能成功交费。“智多新”告知是账户余额不足导致,同时告知划款银行账号后几位数字,张阿姨才发现自己将保费存错账号。由于张阿姨不想反复转账,“智多

新”给张阿姨发送了一条短信,通过短信链接可快速变更交费账号,并发送发票下载链接,交费成功后可通过此链接一键获得交费发票凭证。第二天,张阿姨就划款成功并顺利下载了电子发票。张阿姨感叹服务简单、沟通顺利,老年人也没问题。

为进一步满足客户高品质服务需求,新华保险全媒体、多功能智能客服“智多新”已对接电话、微信、APP、网站等八个电子化服务平台,深入到保单服务各个环节,为客户提供服务咨询、主动外呼维系、电子化回访、业务办理等系列智能服务,赋能业务场景创新,搭建线上线下融合发展的“智慧+”智能服务新体系,加强消费者权益保护,为客户提供有温度、有新意的智能服务,关爱您生活每一天。

**最新福利!**  
**新华保险“保障检视工具”**  
**全国启动**

6月10日,新华保险以“现场+视频”形式召开“保障检视工具”全国推广启动会及实操培训班。新华保险党委书记、首席执行官、总裁李全出席会议并讲话,副总裁李源、秦泓波分别对业务条线工具推广工作及科技赋能落地进行部署。

《2021亚洲保险业发展报告》指出,疫情出现明显增强了中国内地居民的投保意识,为保险业发展提供了新动力。但是,商业保险购买行为是一个复杂的过程,居民的金融知识储备影响保险购买意愿。艾瑞咨询发布的《保险新周期:中国保险用户需求趋势洞察报告2021》同时指出,在未购买保险的人群中,36.0%是因为对保险不了解。

“保障检视工具”是新华保险科技赋能战略的最新成果,它以客户和队伍需求为出发点,赋能营销队伍更好地为广大客户提供保单管理与保障检视服务,满足客户多元化需求。“保障检视工具”由新华保险销售支持部牵头,研发中心、信息技术部等相关部门配合自主研发,具有“线上化、数字化、智能化”的特点,同时也将展业工具与“七步成诗”专推流程有机结合,满足队伍在不同阶段和场景的展业需求,经前期分公司试点推广验证,能切实有效提升队伍专业化销售能力,为公司转型发展注入新动能。

李全指出,科技的应用已成为带动整个保险业服务升级、拉动业务增长的重要驱动力。公司要实现高质量发展,核心路径之一就是提升科技赋能水平。公司要持续加强对科技工具在公司转型发展落地场景的研究,通过科技手段持续提升队伍和渠道管理水平,推动公司迈向高质量发展新阶段。

李源对营销渠道科技赋能工具推广工作进行部署。创新是营销的未来。“保障检视工具”以客户为中心,将保单管理、保障缺口分析、保险产品销售有机融合,切实做到了科技创新、模式创新。后续,营销渠道将围绕“保障检视、客养平台、内容管理平台”等一系列科技工具,打造新华“智慧营销平台”,持续推动营销渠道由“扩量”向“提质”发展。

秦泓波对科技赋能落地情况进行部署。“全面提升科技支持能力和赋能水平”是公司“十四五”规划三大重点领域建设工程之一,“保障检视工具”是落实规划任务、践行科技助力业务发展理念的一个重要里程碑。公司后续也将持续推出更多科技赋能成果,支持公司“1+2+1”战略落地,助力公司高质量发展。

各机构纷纷表示要将“保障检视工具”作为三季度活动量管理的重要抓手,推动工具落地应用,夯实基础管理水平,助力队伍转型发展,全力冲刺业务达成。

## “数”说新华保险康养类子公司抗疫责任与担当



今年以来,国内疫情防控形势复杂严峻。作为国有上市保险企业,新华保险自觉提高政治站位,强化责任担当,公司旗下康养类子公司发挥专业优势,响应属地政府号召,在做好各项防疫抗疫工作的同时,积极投身抗疫支援之中,努力做到防疫与经营两不误。

一、新华康复医院完成区域核酸采样超40万人次

4月以来,北京疫情严峻复杂,为保障抗疫工作有序开展,新华卓越康复医院召开5次党支部扩大会议,专项研究部署防疫抗疫工作;开展院感防护、疫苗接种、核酸采样等各项培训16次,为疫情防控工作夯实基础。

截至6月12日,康复医院为莲花池尊享养老公寓完成核酸采样5800余人次;派往区政府隔离点7人次,服务隔离点人员3600余人次;派往入户疫苗接种医护68人次,宣导500多人次,成功接种300人次;派往固定点位疫苗接种医护820人次,成功接种约3.5万人次。5月以来,康复医院还承担丰台区5个核酸采样点、12个窗口的群众采样工作,截至6月12日,已完成区域核酸采样超40万人次,入户采样3000人次。

二、莲花池尊享养老公寓为130位高龄长者提供各类附加服务800余次

4月以来,北京市加大对养老机构的核酸检测力度,截至目前,莲花池尊享养老公寓(以下简称“尊享公寓”)共进行核酸检测8700余人次。

尊享公寓组织各种活动220余场次,为老人进行心灵慰藉330余次,帮助

购物100余次,购药70余次。尊享公寓工作人员用真心、热情、无私、耐心、细心的付出,保证了130余位平均年龄87岁的高龄长者生活品质不受影响。

三、新华健康16家中心支援属地核酸检测

截至6月10日,新华健康烟台、呼市、青岛、武汉、宝鸡、西安、郑州、济南、成都、长沙、常德、合肥、杭州、赤峰、海口、南京等16家中心支援属地核酸检测。此外,合肥中心完成2次紧急异地支援上海大规模核酸检测任务。新华健康全系统累计派出医护人员1700余人次支援核酸采样服务,服务时长达1.3

万小时,累计完成采样约114万份。

宝鸡、西安、杭州等3家中心派出志愿者驰援隔离区及街道协调服务,累计派出55人次,服务时长达330小时,服务群众近1.5万人次。

此外,面对疫情造成的困境,新华健康多家涉疫中心积极应对,停检不停工。

1—5月,各中心举办相关活动场次1300多场,参与人数超过6.4万。新华健康不仅为寿险客户提供优质的健康管理服务,还为寿险销售队伍提供优质价廉的获客工具,助力保险业务的拓展。

## 广发银行东莞分行多措并举推动科技与业务融合

新快报讯 为进一步落实中央巡视整改,促进分行资源整合,广发银行东莞分行推出多项科技与业务融合措施,提升科技赋能效能转化,推动分行业务高质量发展。

4月22日,广发银行东莞分行制定并发布《科技与业务融合服务工作机制》,分别为辖内各单位设置一名科技服务专员(由信息科技部员工兼任),科技服务专员根据所挂点单位需求,每月至少开展一次科技调研,每半年至少完成一次现场科技调研,高效解决分管单位的科技需求。截至6月2日,科技服

务专员共收集全行各单位需解决科技问题80个,已完成办结42个;共开展现场调研5次,及时了解一线员工的需求,进一步提升科技与基层的紧密性,助力提升分行工作质效。

5月7日,广发银行东莞分行正式成立跨部门科技赋能融合小组,通过跨部门间的信息共享和交流,推进科技与业务深度融合,提升科技赋能业务发展成效,促进复合型人才培养,推进科技赋能发展,不断探索分行数字化转型新发展。截至6月2日,信息科技部配合保银协同部、财务会计部、法律与合规部、

零售协同部等部门开展多项专题数据需求分析,并完成东莞分行干部周报、保证金电子保函、微车贷等多个项目的开发及落地。

下阶段,广发银行东莞分行将持续推动科技与业务发展融合,进一步推动东莞市农村一体化金融服务平台项目落地,积极配合市政府做好东莞市公共资源交易中心电子保函系统迁移至政务云平台的工作,持续搭建分行数据湖及其应用场景,多措并举提升分行的数字化运营能力,助力分行业务高质量发展。

(田晓霞)