

平安人寿“智慧客服”体验周启动

首度披露四大寿险客服能力

1月15日,“平安人寿智慧客服体验周暨媒体开放日”在上海外滩智享门店正式举行,平安人寿董事长兼CEO丁当首次详解了支撑“智慧客服”实现所有保险业务在线办理的四大核心能力,包括业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店。同时也披露了“智慧客服”未来五年对公司降本增效的经营价值。

此次活动是平安集团三十周年“科技未来季”的首站,也标志着平安人寿在全国范围开展由各地分公司总经理担任“一日店长”的智慧客服体验周的开启。未来一个月,平安人寿全国范围内的55家门店都将迎来以分公司总经理担任店长的服务体验周,邀请客户全方位体验“智慧客服”。

开放日现场,丁当以“店长”身份参与了柜面人员通过“智慧客服”为远端客户办理保单红利领取、保单贷款、客户资料变更、保单价值部分领取四项业务的全过程,这些业务以往均需临柜完成。

一位成功办理完贷款的客户通过屏幕向丁当反馈:“没想到贷款这样的业务竟能在短短十分钟实现远程线上办理,颠覆了传统印象中对于借钱手续繁杂的固有认知,免除了奔波门店的麻烦,便捷程度超出预期。”

据悉,随着平安集团“金融

+科技”双轮驱动战略的推出,将科技赋能于平安的核心金融业务,进行流程改造、成本管控、服务优化的探索已全面推进,并且成效初显。

“智慧客服”支持所有保险业务在线办理

随着AI技术的日臻成熟,平安人寿依托二十余年不断精细化、标准化的后援服务,以及不断完善互联网平台,积累了丰富的、详实的大数据。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,构建出业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店四大能力。

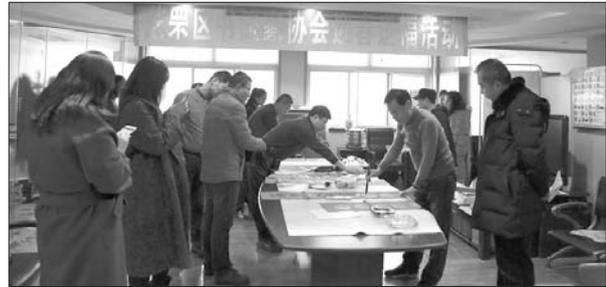
具体来说,在业务甄别方面,依托生物识别可迅速确认客户身份,并通过人际交互等技术洞察客户需求进行智能推荐;在风险定位方面,基于人脸、声纹等生物识别技术,配合平安集团海量数据对客户进行身份鉴定并匹配风险画像,最终依据风险预测、关系网络、反欺诈等计算模型定位客户及待办业务的风险等级;在自助办理方面,借助影像识别、自然语言处理、医院联网等技术和资源,通过决策树、电子签名等手段可支持90%以上低风险业务的自动办理完成;而空中门店能力的构建,则是依托智能派工系统,双向通讯、云平台等技术服务于中风险业务的远程视频办理。

通过四大核心能力的构建,“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、理赔等所有保险业务在线完成办理,为业务发展带来的服务痛点提供了全方位的解决方案。根据平安人寿的数据预测,依托智慧客服,件均服务的时长将从传统模式的4天缩短为10分钟,到2022年,服务人力将节约8万人,客服门店将实现零增长,所节省的纸张资源达3亿张,减少的碳排放达到30万吨。

同时,在“智慧客服”服务模式,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。截至目前,“智慧客服”已累计受理空中业务超4万件,日均受理约500件,最远服务了身处非洲的客户,最快用时3分钟。

丁当表示,从2004年开创以“大集中”为特点的标准化、一站式后援服务,到2014年利用移动端APP扩大服务范围和提升服务效率,再到2017年全面推出智慧客服,平安人寿始终致力于运用最前沿的科技,为客户带去简单、便捷更有品质的服务。与此同时,平安人寿也计划进行技术输出,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。

建行白石路支行联合芝罘区书法家协会 共同举办迎新春、送春联活动



18日上午,建行白石路支行联合芝罘区书法家协会在白石路支行二楼举办“迎新春、送春联”活动,为客户现场书写春联和福字。

活动现场,芝罘区书法家协会的书法家们挥毫泼墨,全心书写春意,一个个喜气洋洋的“福”字与一副副火红的春联呈现在广大客户的眼前。一行行俊逸的书法,一句句祝福的言语,给新年带来了几分欢乐和几分祥和。大家争先恐后,一一排队挑选中意的春联。送自己,送父母,送朋友,将表达出大家对春节满满的祝福。面对客户们的热切期盼,书法家们热情高涨,写了一副又一副,用笔墨将真挚的祝福送到千家万户。客户们各自挑选着自己中意的对联,来者络绎不

绝,客户们纷纷表示本次活动开展得很意义,造福了广大客户群体。

建行白石路支行行长王善威告诉记者:“本次别出心裁的活动,实现了资源的跨界整合,密切了建行与客户的关系,强化了建行知名度,同时也为客户带去了满满的新春祝福。”

活动从上午9点一直持续到中午12点,求春联和福字的客户依旧没有散去。芝罘区书法家协会相关负责人告诉记者:“书写春联和福字,是芝罘区书协的一项传统活动,一上午的活动,虽然很累还是很幸福,能为社会和群众做事,尽到了社会责任。今后书法家协会将开展更多的活动,真正实现服务社会。”

(李媛媛)

挂失 启事 公告 拍卖

办理范围:招商、招聘、转让、出租、招生服务、休闲娱乐及各类生活服务资讯
电话:15866477490 QQ:1715284486

投资贷款

低息贷款

网贷 办卡 提额
电话:18562172848

信用卡 取现 代还

五区 上门服务
电话:18769438220

信用卡 取现 代还

15098662888

信用卡 取现 代还

15688594401

快速放款

当场 1-30万房产易贷
放款 信誉贷汽车质押
快银行有贷款可二次贷款
15552213877

信用卡取现代换

精养信用卡 取现 代还 提额
15688594401

车辆信息

收金杯、全顺、大小面包车、越野、轿车。

电话:13280975533

高价现金收购货车

13863811919

烟台最高价收车

专业评估 上门看车
13506455522

高价收1-5吨货车

13964505346

敏祥车行高价收车

15653512080

高价收购各种品牌

二手车 面包车
15853503356

超高价收二手车

18660599999

装饰建材

●专业水电暖安装15553515679

电脑服务

●上门电脑维修6611182
管道疏通

莱山区顺通管道服务部

13583511075 工商注册

烟台骏马货运

天津、北京专线
烟台至河北全境、山西全境、内蒙全境、宁夏全境
电话:2142800 13954599155
烟台幸福南路1号(烟台物流院内)

上海宝鑫物流

烟台-杭州-宁波
电话:13062714188、0535-6851219
地址:烟台市芝罘区冰轮路20号海兴物流园7-9楼

家政服务

●仁康保洁承接大厦日常保洁6802114

搬家服务

顺达6660266

搬家 移空调长短途

瑞祥6342200

搬家 空调安装、维修、充氟

征婚

王大姐专业征婚19年

会员万人,成功率高,保成。电话:6150345
地址:大海阳立交桥下往北10米路东

李大姐专业征婚交友

女,45,本,离,165,财务,车房全,年轻美丽。
女,52,丧,164,退,车房全,品貌兼优。6257804

开锁服务

宝通开锁换锁(五区)

更换超B级、C级锁芯6701110

医疗门诊

●专治蛇盘疮及后遗症13287999268

祖传秘方专治肾病

慢性肾炎、肾小球肾炎、尿频、肾虚腰痛、签约治疗15864059700

祖传专治哮喘、慢阻肺、肺心病、吐白痰。

季先生13105291261

厂房租售

厂房出租

砖混700平方,钢构500平方。
另招机械设计工人。18615007923

高价回收

●收酒店蛋糕制冷小吃设备13356949905

商业信息

●缝纫活件加工日结账15063830005

翻身做土豪

保本的现货白银 原油开户
模拟账户体验 6376937

处理多种锅炉及制造设备

13505358061

大正水暖太阳能

批发太阳能热水器及配件,家用净水机,卫浴花洒,304无铅水龙头。
电话:18953582018

烟台磁山有地产一处,对外招商新能源开发项目合作。

孙先生:13002751336

招聘

招聘B2驾驶员30名,开自卸车,工资六千两班倒,半个月白班 半个月夜班,全新自卸等着您,有意者请拨打:13963879006 13356907630

烟台领航集装箱制作有限公司

招聘:二保焊工,铆工。包吃住,工资面议。13356923339。

高薪诚聘

世界100强驻烟台综合金融生活服务公司招聘多个岗位:要求:25-50岁 待遇:月薪3000元以上,双休,交保险,电话:6562122 15653890803

因部门扩建

急聘:人事助理、业务经理、储备干部
工资3000-1万,双休,交保险,年龄25-45岁
已婚已育者优先,电话:13854566177

空气治理

除尘器 脱硫塔

13573599710

遗失声明

●张振平(370625601106641)税务登记证正本丢失,注册时间:2002年11月11日,发证机关:莱阳市国税局,声明作废。

●张坤(37072719770309897701)税务登记证正本丢失,注册时间:2015年3月23日,发证机关:莱阳市国税局,声明作废。

●莱阳市团旺鑫源石粉配比 销售 处(92370682MA3FA3RF3F)营业执照正本不慎丢失,声明作废。

●莱阳市古柳爱车族汽车美容店(370682198601253175F1)税务登记证正本丢失,注册时间:2012年11月14日,发证机关:莱阳市国税局,声明作废。