

保险公司未来角逐方向： 建立以“客户为中心”的 中台体系



背景与挑战

在这个客户主权的时代，中国保险行业竞争日益加剧，如何做好存量客户的经营服务并开拓新客户，是摆在险企面前的一座大山。

传统险企面临着转型压力：

运营成本高：系统烟囱式重复建设，依赖关系冗长、数据需求碎片繁杂、ETL工作加重。

管理难度加大：客户信息口径不统一、取数不准，日常经营能力不足。客户数据分析挖掘不足，管理决策停留在个人经验，难以应对多变市场。

经营风险增加：随着业务体量的增大，客户信息错误覆盖，导致客户投诉及监管风险增大。

建立以客户为中心的中台系统，为险企管理提效、业务赋能是险企客户管理部门的努力方向。

1

建设方法论

建立以客户为中心的中台，首先是确定客户来源系统，包括内部业务系统以及必要的外部系统，并按业务需求梳理需要接入的客户信息，再是开展客户信息统一认证、客户统一分析。统一认证是建立关于客户信息的管理规则，保证客户信息规范、准确、一致性，统一分析是建立分析模型，挖掘业务突破点，为客户经营服务提供决策支持。最后通过业务应用实现赋能，帮助企业进行业务突破。

关于客户管理的中台实施分4个步骤：



以客户为中心的险企实践成果

统一认证：客户信息校验、识别及归并

客户信息接入平台前需要对客户信息进行必要的校验，以保证客户信息的规范准确。



长度、格式校验
保证数据的规范、准确



参数表校验
保证全司范围客户信息统一



敏感词校验
避免垃圾信息、脏数据



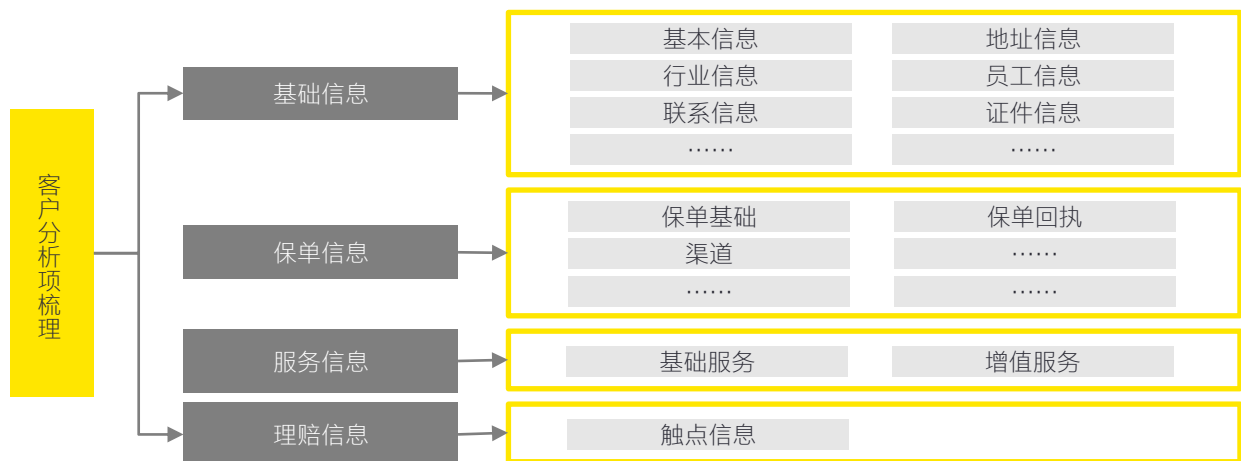
外部校验
提升数据的真实性

识别同一客户，重复信息合并，以降低客户信息冗余，同时对同一客户数据质量问题进行梳理，治理存量数据并管控增量数据。

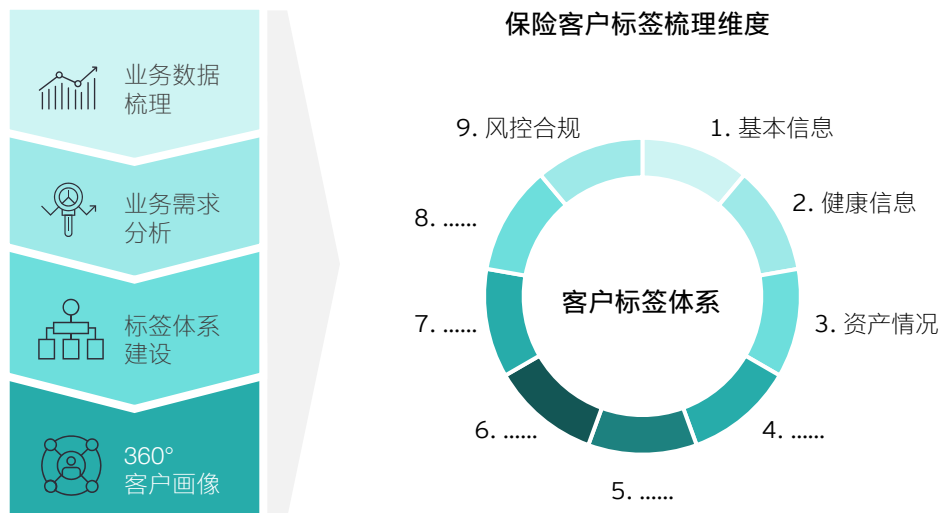


统一分析：客户信息图谱及标签体系

围绕一个客户分析维度，梳理保险业务售前、售中、售后各环节的业务信息，从基础信息、保单信息等梳理信息项形成客户信息图谱，为业务分析建模提供数据支持。

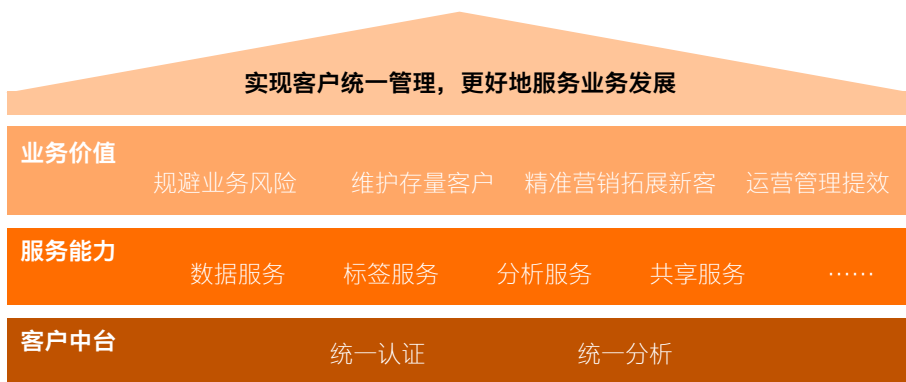


客户标签体系是基于业务常用的分析维度进行客户信息归纳整理，以快速定位客户经营管理问题、探索业务突破方向。保险客户标签建设可以从客户的基本信息、健康信息、资产信息等多个维度进行梳理，建立客户360画像体系，满足业务经营需求。



中台赋能，释放客户价值

以中台数据服务能力、分析能力等，帮助险企业业务部门更好服务存量客户并开拓新客户，并为公司快速了解业务情况、响应业务需求并制定决策建设前端看板，展示获客预警、客户规模趋势，分模块展示客户漏斗、客户旅程、高客画像等。

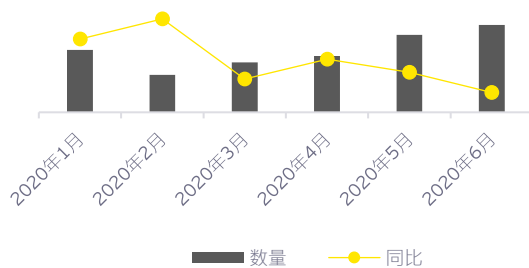


部分管理看板实例：

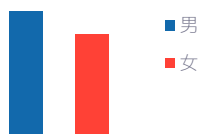
获客量预警

分公司	获客规模	预警情况
XX公司	----	●
XX公司	----	●
XX公司	----	●
----	----	●

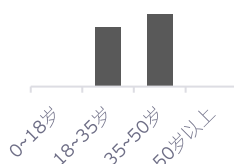
获客量趋势图



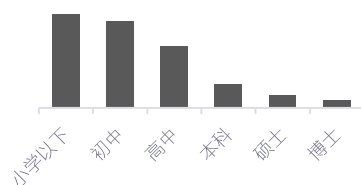
性别



年龄



学历



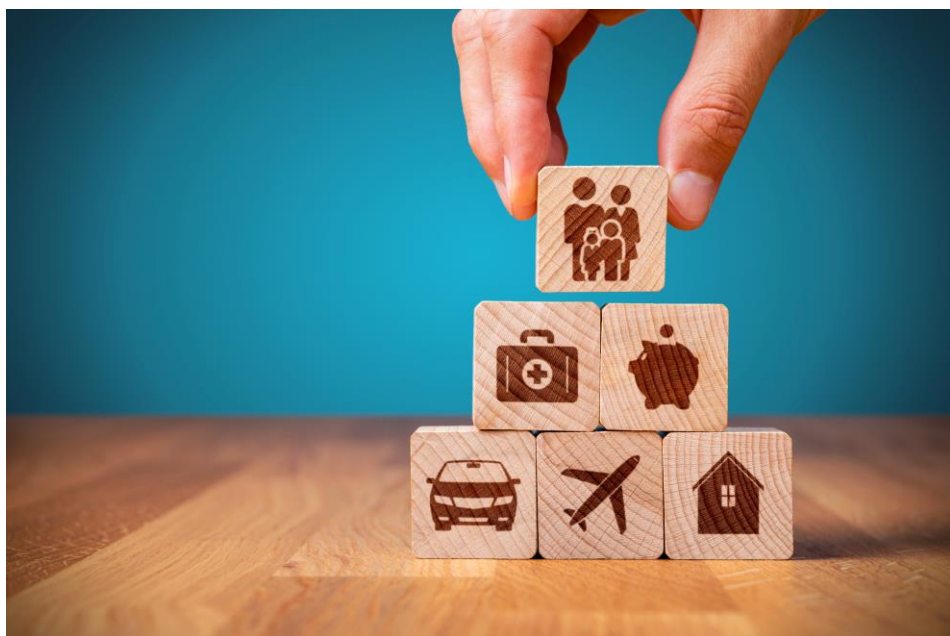
3 对险企的价值

客户管理中台对某险企客户经营起到了明显的效果，具体体现在：

客户经营能力全面提升：基于客户画像模型及分析模型，及时精准营销和服务，如客户生日祝福、产品精准推送等，客户的满意度有所提升。

公司管理效率明显改善：管理看板实时显示客户多维信息，并直达各分公司架构层级，为公司管理部门了解客户规模趋势、服务满意度、经营风险点提供了高效便捷的窗口，管理效率较原有的系统分散查看、报表手工报送模式有了明显的改善。

智能决策为企业数字化转型提速：客户信息的统一认证实现了跨系统数据的一致性，依靠数据与算法实现客户产品及服务需求的预测分析，智能推荐客群和经营策略，数字化智能决策让企业思维模式、决策模式、工具模式一起“聚变”，为企业数字化转型提速。



4 团队介绍

安永金融管理咨询团队以多年的专业实践沉淀，积累了丰富的数字化转型实施经验，能为包括金融业在内的各企业提供数字化转型一站式解决方案，从数据治理、中台建设、到前端产品应用，致力充分激发客户多年沉淀的业务数据价值，发挥数据经营决策效能，为企业发展再突破构建强有力的保障。

欢迎联系我们。



忻怡

大中华区金融服务首席合伙人
亚太金融科技及创新首席合伙人
安永（中国）企业咨询有限公司
+86 21 2228 3286
effie.xin@cn.ey.com



梁尚文

大中华区金融服务咨询服务主管合伙人
安永（中国）企业咨询有限公司
+86 10 5815 3236
sherman.leung@cn.ey.com



刘静如 Jean Liu

大中华区金融服务合伙人
安永（中国）企业咨询有限公司
+86 13817634332
jean.jr.liu@cn.ey.com



周悦

大中华区金融服务高级经理
安永（中国）企业咨询有限公司
+86 137 2370 4779
joe.zy.zhou@cn.ey.com



陈金虎

大中华区金融服务高级顾问
安永（中国）企业咨询有限公司
+86 185 7645 9540
rain.jh.chen@cn.ey.com

安永 | 建设更美好的商业世界

安永的宗旨是建设更美好的商业世界。我们致力帮助客户、员工及社会各界创造长期价值，同时在资本市场建立信任。

在数据及科技赋能下，安永的多元化团队通过鉴证服务，于150多个国家及地区构建信任，并协助企业成长、转型和运营。

在审计、咨询、法律、战略、税务与交易的专业服务领域，安永团队对当前最复杂迫切的挑战，提出更好的问题，从而发掘创新的解决方案。

安永是指 Ernst & Young Global Limited 的全球组织，加盟该全球组织的各成员机构均为独立的法律实体，各成员机构可单独简称为“安永”。Ernst & Young Global Limited 是注册于英国的一家保证（责任）有限公司，不对外提供任何服务，不拥有其成员机构的任何股权或控制权，亦不担任任何成员机构的总部。请登录ey.com/privacy，了解安永如何收集及使用个人信息，以及在个人信息法规保护下个人所拥有权利的描述。安永成员机构不从事当地法律禁止的法律业务。如欲进一步了解安永，请浏览 ey.com。

© 2021 安永，中国。
版权所有。

APAC no. 03013221
ED None

本材料是为提供一般信息的用途编制，并非旨在成为可依赖的会计、税务、法律或其他专业意见。请向您的顾问获取具体意见。

ey.com/china

关注安永微信公众号
扫描二维码，获取最新资讯。

