

浅析电信运营商在保险领域的 创新业务发展

Analysis on Innovative Business Development of
Telecom Operators in Insurance Field

贺鸣,郭熹,马文辉(中国联通智网创新中心,北京 100048)

He Ming, Guo Xi, Ma Wenhui (Intelligent Network & Innovation Center of China Unicom, Beijing 100048, China)

摘要:

电信运营商正大力发展行业创新业务,保险行业的数字化转型升级带来了全新的机遇。分析了保险行业依赖于人口红利的传统发展模式所存在的问题,以及行业发展环境的变化。结合运营商的资源和技术基础,研究了运营商在保险领域的主要业务场景。最后针对创新业务的发展模式和方向给出了相关建议。

关键词:

运营商;保险;数字化转型;保险科技

doi:10.12045/j.issn.1007-3043.2022.07.017

文章编号:1007-3043(2022)07-0088-05

中图分类号:TN915

文献标识码:A

开放科学(资源服务)标识码(OSID):



Abstract:

Operators are vigorously developing innovative businesses in the industry, and the digital transformation and upgrade of the insurance industry have brought new opportunities. It analyzes the problems existing in the traditional development mode of the insurance industry which relies on demographic dividends and the changes in the development environment of the industry. Combined with the resources and technical basis of telecom operators, the main business scenarios of telecom operators in the insurance field are studied. Finally, relevant suggestions are given for the development model and direction of innovative business.

Keywords:

Telecom operator; Insurance; Digital transformation; Technology in insurance field

引用格式:贺鸣,郭熹,马文辉. 浅析电信运营商在保险领域的创新业务发展[J]. 邮电设计技术,2022(7):88-92.

0 前言

我国经济目前进入高质量发展阶段,数字经济已成为优化经济结构、推动经济增长的重要驱动力。我国数字经济发展战略规划从重点推进信息通信技术的快速发展及迭代转向经济社会各领域的深度融合发展^[1]。作为近几年快速增长的细分领域,保险数字化升级服务市场角色众多,主要包括传统保险信息化龙头、保险系科技子公司、互联网公司及软件科技企业等,格局相对分散。电信运营商作为数字经济发展

的重要推动者,可在现有信息基础设施能力外,充分应用5G、云计算、大数据、物联网、人工智能等新技术,以及自身的渠道等资源优势,为保险行业的数字化升级提供技术、产品、服务和解决方案等。

1 保险行业发展现状

2020年中国保险业实现原保费收入4.53万亿元,中国目前已成为全球第二大保险市场,然而其保险密度和保险深度仍低于全球平均水平^[2]。过去得益于人口红利,国内保险行业市场策略及业务经营模式较为粗放,其潜在问题随着人口红利的消失而逐渐清晰^[3],同时保险行业的整体发展环境在各方面也发生了变

收稿日期:2022-05-13

化。

1.1 传统发展模式问题

1.1.1 用户体验待改善

保险产品种类繁多且规则复杂,用户对产品的认知容易不清晰,感觉与自身需求无法匹配,相应的购买意愿降低。保险企业重营销而轻服务,销售人员运用熟练的话术讲解产品优点,缺乏对赔付约束条件的详细解释,用户出险时理赔流程体验差,享受不到高质量的售后服务,导致对保险产品的获得感低,甚至产生对保险产品的不信任^[3]。

1.1.2 核心系统待升级

保险企业传统核心业务系统架构较为集中、耦合性强、性能相对稳定,其信息交互及数据处理能力较弱。随着移动互联网等新技术的兴起,保险业务环节之间以及产业各环节之间的连接增多,保险企业和产业都面临数字化的升级及创新,传统核心业务系统架构在系统吞吐量、开发模式敏捷程度、数据处理能力、业务开放性等方面均有待改善^[4]。

1.1.3 保险业务成本高

保险成本主要由业务风险成本和业务运营成本组成,其中业务风险成本主要包括赔款支出、给付支出和退保金,以及责任准备金,业务运营成本主要包括业务管理费、代理手续费和佣金支出,以及资产减值损失^[5]。传统营销方式多依赖线下渠道且成本高昂,核保、查勘、定损、用户管理等环节技术运用水平待提高。人力资源优化、业务运营优化、风险管控优化等都成为保险行业数字化升级过程中的关键内容^[6]。

1.2 行业发展环境变化

1.2.1 用户消费习惯数字化

新冠疫情防控对群体的生活习惯带来了不可逆的影响,保险代理人开始加强对于社交软件、自媒体等线上渠道的运用,用户也接受更为灵活高效的展业及投保方式。另外从用户群体构成来看,80、90后已成为保险产品的主力消费者,在近10年的各类新增保险产品购买用户中占比不断扩大^[7],他们倾向于更为多样化的保险产品、专业且有趣的营销方式和简单快捷的业务办理模式。

1.2.2 积极构建保险生态

传统保险产品属于低频消费产品,为提升业务量,保险企业可选择增加营销力度及渠道,叠加产品与服务以增加用户黏性,或者开发更为丰富的场景化

保险产品。传统大型全牌照保险企业如平安保险选择构建自己的生态,覆盖医疗、汽车、房产、智慧城市等行业^[8]。自建生态意味着巨大的投入,保险企业也可以选择与产业机构之间构建合作联盟或者与异业开展生态合作^[9]。

1.2.3 数字化升级空间大

保险行业数字化升级的过程中存在着大量的发展空间,2019年中国保险数字化升级服务市场规模约为21.4亿,占保险IT解决方案总体市场的27.2%,同年中国保险机构科技投入319.5亿,仅占保费收入的0.75%^[4]。从各业务环节的数字化渗透程度来看,渠道相较于其他环节数字化程度较高,但线上化渗透率也只在6%~9%^[4],理赔与服务环节相对较低,因为细节因素较多且仍主要依赖于人力解决^[10]。

1.2.4 政策支持科技创新

银保监会近年来不断出台政策鼓励保险行业通过科技手段提升服务能力和创新能力。《中国保险业发展“十三五”规划纲要》明确指出要加强保险业基础设施建设,推动云计算、大数据在保险行业的创新应用,加快数据采集、整合和应用分析^[11]。《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》指出要增强金融产品创新的科技支撑,充分运用人工智能、大数据、云计算、区块链、生物识别等新兴技术,改进服务质量,降低服务成本,强化业务管理^[12]。

1.2.5 资本热捧保险科技

资本对于新兴科技赋能保险行业抱有乐观的预期,2020年全球保险科技股权融资总额达276.2亿元,创历史新高,特色保险产品和保险技术开发在业务分类上占比最大^[13]。除互联网公司、科技公司、新型创新业公司之外,传统保险公司也在积极主动发展保险科技。中国平安、中国人寿、中国太保、中国人保等巨头均将保险科技纳入企业发展战略,并积极出资设立保险科技子公司^[6]。

2 运营商在保险领域的业务发展空间

运营商可通过自身的资源及技术积累助力保险行业实现数字化升级,包括向保险企业提供基础的信息通信服务,合作开展通信加保险的融合业务,以及针对具体业务场景进行技术赋能。

2.1 发展基础

2.1.1 渠道

运营商拥有快捷的用户通达和渠道拓展能力,也

在不断完善线上、线下一体化的业务支撑体系。线上渠道包括网上营业厅、手机营业厅和其他服务APP等自建入口,客服热线,以及微信公众号、小程序等互联网新媒体入口。线下渠道包括自建或者社会化合作部署的营业厅,以及面向政企客户的服务团队。

数字经济时代,用户的角色越来越中心化,对企业的业务创新、产品迭代、服务质量、客户管理等各方面有着更高的要求。单一企业的竞争压力增大,产业之间的渗透加强,合作边界进一步扩大,异业的资源置换、交叉营销、渠道融合等方式带来了差异化的竞争优势。保险企业和运营商通过权益引入、产品融合、渠道延伸等方式,可实现对保险客户的引流和转化,提高保单销量和保费增量,运营商可在传统ICT产品的基础上扩充权益、产品和服务种类,实现用户黏性的提高以及业务规模的增加。

2.1.2 技术

PC互联网的发展开辟了新的保险销售渠道,移动互联网时代造就了众多互联网保险公司,在如今各行业数字化升级的趋势中,5G、云计算、大数据、人工智能等新技术将为保险行业注入新的活力。

运营商拥有全面的网络通信产品,在信用上拥有良好的社会认知度和可靠的品牌形象,可为保险行业提供专业安全的通信服务。广泛分布的数据中心资源和高质量的云网融合服务,为保险企业内部信息系统的云化以及产业生态链的价值整合提供了基础。5G、物联网等将推动实现人与人、人与物、物与物的互联,助力保险企业增加用户触点和交互途径,对保险标签进行数据采集和状态追踪,实时获取丰富的用户行为数据和保险场景数据^[14]。运营商拥有规模大、维度多、真实性高、时效性强的数据,孵化出众多标准的数据产品和AI能力,可以助力保险企业进行客户群体画像、创新产品设计、精准营销、风险评估、自动核保及智能定损理赔等^[15]。

2.2 业务场景

2.2.1 基础通信服务

保险企业内部办公系统和管理系统较多,业务人员众多,各信息系统之间的数据交互、员工之间的沟通以及员工对公司系统的访问需求频繁。同时随着政务信息化、产业信息化的推进,保险公司与银保监会、税务等政府部门,与银行、证券等金融机构,以及与行业其他单位之间的连接交互需求增多。无论是内部系统的数据集中,移动作业的外部访问或者产业

链数据的价值融合,都对保险企业内、外部网络的稳定性、可靠性和集中管理性,以及数据传输的安全性和实效性提出了高要求。

运营商拥有便捷可靠的网络通信能力、端到端的安全保障能力和专业完善的客户服务能力,可为保险企业提供高质量的信息通信服务,承载业务生产数据、视频会议等多媒体数据、办公管理数据、产业交互数据及安全备份数据等的传输。

2.2.2 融合产品经营

运营商和保险企业可以依托双方的渠道、产品、数据等优势,打造通信加保险融合产品,基于差异化产品能力为用户提供综合服务,促进双方业务增长。若运营商无保险牌照,保险产品需要包装成异业服务,以二维码、H5页面等方式在不同渠道进行推广,通过电子券等形式实现权益兑换^[16]。

若运营商有保险牌照,可将通信产品和保险产品进行深度融合定制及销售,例如面向公共客户的电信诈骗资金损失保险,以及面向企业客户的网络安全险和软件首版次质量安全责任保险等。建设融合产品运营平台,实现包括融合产品全生命周期管理、客户信息管理、渠道资源管理、合作协议管理、业务效益分析等功能,通过双方业务融合创新和渠道互进延伸,构建优势互补的合作生态。

2.2.3 业务系统改造

业务的线上化对保险公司信息化建设提出了更高的要求,丰富的线上渠道带来了高峰值流量和业务并发量,灵活多样的保险产品需求、内部信息系统的打通以及产业生态的价值融合需要更低的IT建设成本、更强的算力和更敏捷开放的系统架构,驱动了保险行业积极拥抱中台。传统业务流程各环节可标准化,业务组件进一步封装成可复用的业务单元,通过API调用的方式赋能前台应用^[4]。整合汇集的数据通过人工智能等技术加工成数据资产,挖掘并释放其潜在价值,反馈指导业务环节的改进和系统管理策略的优化。

除了实现企业组网和IT集成服务延伸之外,云网融合领域正从简单互联向具体的行业应用和服务进行拓展,满足企业全面数字化、智慧化转型的业务需求。运营商可在云网融合的资源和技术基础上,结合自身业务系统的改造升级以及对全域数据的集中处理和智能化应用的积累,还有在工业等垂直行业的价值链整合经验,助力保险企业的系统升级工作。

2.2.4 业务环节优化

2.2.4.1 用户管理

根据运营商大数据进行建模可分析出用户的基本属性、位置信息、通信行为、社交行为、上网行为、兴趣偏好等多维度信息,获得精细化标签的用户画像。在用户分析阶段,保险企业可据此把握潜在客户需求并制定专属的用户增长策略,实现营销转化率的提升。在保险到期前,保险企业可据此了解客户动向,制定客户维系策略,预防客户流失。面对失联保单,保险公司可利用运营商大数据能力核实用户联系方式变更情况,通过外呼、短信等方式完成逾期提醒、信息补全等业务活动。

2.2.4.2 产品创新

运营商的物联网、信息安全、大数据等技术及产品有助于保险企业设计新的保险产品和服务模式^[17-18]。例如基于车联网数据构建驾驶安全风险评估模型,开发机动车里程保险(UBI)产品和定制化增值服务;基于家庭物联网监测火灾、异常入侵等风险并提供实时预警服务,减少昂贵的索赔;基于可穿戴设备的联网采集用户的状态数据,制定个性化的健康管理方案,动态调整健康类保险产品的定价;基于环境监测设备的联网采集危险物排放指标,及时反馈异常情况,降低被保险企业的责任风险;基于云、管、端的安全能力设计网络安全保险,对用户信息系统进行风险评估、防护建议和应急响应,减少安全事件造成的业务中断和数据泄露等损失。

2.2.4.3 精准营销

结合运营商的用户画像和推荐算法等大数据能力,保险企业可优化广告投放策略,针对不同用户圈层分渠道精准投放。同时通过潜在客户的社会关系图谱进行品牌渗透,影响其消费决策,提升购买转化率。运营商的5G消息作为短信业务的升级版,支持文本、图片、音视频等多媒体格式,支持个人用户之间以及行业客户与个人用户之间的信息交互^[19]。保险企业可使用5G消息快速且直接地触达真实用户,以手机号码为推送基础,配合移动认证能力,以形象的展现形式推送保险产品和优惠消息,也可提供企业应用下载连接,培育私域流量。

2.2.4.4 智能客服

保险客服业务主要包括呼出和呼入,相较于回访等呼出业务,信息咨询等呼入业务更为复杂且当前智能化程度更低^[6]。5G消息可作为智能客服的一种工

具,代替人工进行部分信息整理和咨询工作,通过设置相应业务办理的功能菜单,可快速有效地引导客户完成业务办理。同时通过聊天机器人功能,基于知识图谱、自然语言处理等技术,可提供7×24 h在线信息处理服务,及时响应用户需求。在业务增长的情况下,大幅降低人工成本、提升作业效率以及优化客户体验。

2.2.4.5 风险管控

保险行业每年的欺诈损失为10%~15%,急需有效的业务风险管控手段^[3]。在核保方面,保险企业可以结合运营商的海量用户相关数据及信用风险评估模型,补充完善自身的风险评估模型,及时发现异常用户和事件并采取干预措施以降低索赔率。例如基于通信关系图谱识别退保黑产人群,或者基于历史轨迹和上网访问记录识别出存在健康风险的意向投保人群等。在核赔方面,保险企业可以利用5G、图像识别等技术,通过移动终端以非接触方式实现智能定损和远程理赔,提高审核效率的同时减少欺诈行为的操作空间。

3 运营商在保险领域的业务发展建议

保险行业的数字化转型发展趋势明朗,为运营商构建保险行业数字化服务能力提供了广阔的空间。但保险行业自带高门槛属性,运营商应该在严格遵循行业政策的前提下明确定位,综合与保险机构的合作深度以及自身的资源、技术优势,选取合适的业务发展方向。

3.1 遵循行业政策

保险行业监管严格,处罚机制完善,严格的监管可推动行业参与者提升品牌形象与服务质量,同时也提高了行业准入门槛。保险牌照主要包括保险公司牌照以及保险中介牌照。保险公司分为财险、寿险等不同经营类型,保险中介分为保险代理、保险经纪、保险公估等不同模式^[10]。保险牌照可以通过申请或者转让等方式获取,目前由于政策监管的因素,牌照申请难度较大,不少公司通过股权收购或者合资经营的方式获取保险牌照,例如百度金融收购黑龙江联保龙江保险经纪,北汽集团产业投资携手国寿财险设立北京安鹏保险经纪等案例。

运营商可选择持有保险牌照,作为行业主体来经营保险业务。若持有保险公司牌照,运营商可介入保险全业务流程,持有保险中介牌照则更偏向于销售环

节。若无保险牌照,运营商可选择权益引入的合作方式,或者提供保险科技服务。

3.2 留意合作深度

异业合作过程中,各种应用场景对合作主体在资源开放性和协调配合度等方面的要求存在差异,异业之间合作深度的不同会影响具体应用的推进难度。例如在打造通信加保险的融合产品时,由于用户和渠道资源的重要性,运营商与保险企业需了解双方的用户群体特点、渠道经营情况及可开放程度,以保障合作的互惠互利。如果选择对保险核心业务系统架构进行改造,需要运营商对保险业务有全面而深入的认知,且保险企业对合作具备全面支持和开放的态度,能有效协调改造过程中涉及的组织变革及利益再分配。

从合作层面看,运营商分子公司即可与保险企业开展试点合作,提供基础通信服务,进行简单的产品融合以及技术赋能,只是范围限于局部。要想协调组织实现全场景覆盖以及合作范围的扩大,需要双方高层领导的支持与从上至下的引领。

3.3 关注保险科技

有无保险牌照限制了运营商是否可以直接进行保险顾问、产品销售、承保服务等操作,但不限定运营商在保险科技领域的发展。从保险科技的角度切入行业,更能发挥运营商的技术优势,以满足保险行业产品场景化、业务线上化、渠道互联网化、经营管理智能化、合作生态化的发展趋势。

保险企业的数字化基础越好,现有业务模式和信息系统越能满足需求,对运营商的技术赋能需求则越偏向轻量化,运营商可选择从具体业务环节着手做技术赋能,利用ICT产品及服务对流程细节进行优化,场景清晰、需求明确且效果反馈周期短。对于业务线上化率较低,内部信息系统分散,数据孤岛问题严重的保险企业,除了向上针对传统业务流程的各环节进行优化,运营商还可以选择向下助力保险业务系统的改造,以提升保险企业业务系统的运营能力,驱动业务发展和创新。

参考文献:

- [1] 中国信息通信研究院. 中国数字经济发展白皮书(2020年)[EB/OL]. [2022-01-02]. <http://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/bps/202007/P020200703318256637020.pdf>.
- [2] 中国银行保险监督管理委员会. 2020年12月保险业经营情况表[EB/OL]. [2021-11-28]. <http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=963080&itemId=954>.

- [3] 艾瑞网. 2020年中国保险科技应用价值研究报告[EB/OL]. [2021-11-05]. http://report.iresearch.cn/report_pdf.aspx?id=3678.
- [4] 艾瑞网. 2021年中国保险行业数字化升级研究报告[EB/OL]. [2021-11-18]. http://report.iresearch.cn/report_pdf.aspx?id=3725.
- [5] 郭振华. 保险公司经营分析:基于财务报告[M]. 上海:上海交通大学出版社,2018.
- [6] 艾瑞网. 2020年中国保险科技行业研究报告[EB/OL]. [2021-12-24]. https://report.iresearch.cn/report_pdf.aspx?id=3528.
- [7] 中文互联网数据资讯网. 城市新中产保险消费生态报告:80、90后的人物保险画像分析[EB/OL]. [2021-12-30]. <http://www.199it.com/archives/1181289.html>.
- [8] 徐渊. 金融科技重塑下的保险业与运营商的机遇[J]. 中国电信业,2018(12):78-80.
- [9] 中国互联网金融协会. 保险行业数字化转型研究报告[EB/OL]. [2021-11-08]. <https://www.pwccn.com/zh/industries/financial-services/insurance/publications/insurance-industry-digital-transformation-research-report-nov2020.html>.
- [10] 爱分析. 爱分析·中国保险科技行业报告[EB/OL]. [2021-01-02]. <https://www.ifenxi.com/research/content/5293>.
- [11] 保监会. 保监会关于印发《中国保险业发展“十三五”规划纲要》的通知[J]. 中华人民共和国国务院公报,2017(14):99-111.
- [12] 中国银行保险监督管理委员会. 中国银保监会关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见[EB/OL]. [2021-11-03]. <http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=881921&itemId=928&generaltype=0>.
- [13] 零壹智库. 2020年全球保险科技投融资简报[EB/OL]. [2021-11-20]. <https://www.01caijing.com/finds/details/274122.htm>.
- [14] 中国信息通信研究院云计算与大数据研究所. “5G+金融”应用发展白皮书(2019年)[EB/OL]. [2021-11-04]. <http://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/bps/201911/P020191105502619069437.pdf>.
- [15] 章小兵,侯立胜. 人工智能赋能车险人伤理赔的思考[J]. 中国保险,2019(1):33-36.
- [16] 刘丹. 面向运营商线上线下一体化销售的业务支撑体系[J]. 中国管理信息化,2019,22(23):67-69.
- [17] 陈睿远. 人工智能在中国保险业的应用及前景初探[J]. 福建金融,2018(11):74-78.
- [18] 中国银行保险报,中关村互联网金融研究院. 中国保险科技发展白皮书(2019)[EB/OL]. [2021-10-21]. <https://www.vzkoo.com/document/302da3f502add4316c7baeeeb9dd211c.html>.
- [19] 中国电信,中国移动,中国联通. 5G消息白皮书[EB/OL]. [2021-12-08]. <https://wenku.baidu.com/view/970a52a124c52cc58bd63186bceb19e8b9f6ec11.html>.

作者简介:

贺鸣,毕业于西安电子科技大学,助理工程师,硕士,主要从事5G行业创新应用研究工作;郭熹,毕业于华中科技大学,高级工程师,硕士,主要从事5G行业应用研究与产品研发工作;马文辉,毕业于贵州大学,助理工程师,硕士,主要从事网络创新应用研究工作。