

# 解码“国寿好服务” 打造“共享作业模式” 以“数智”刷新客户服务认知体验

2023年11月,福建的张先生因妻子颅骨骨折申请中国人寿理赔绿色通道,案件审批过程中却遭遇中国人寿寿险福建省分公司突发停电断网。“共享作业智慧监控系统”第一时间识别出公司服务发生阻碍,自动触发调度功能,将张先生的理赔申请精准派发到中国人寿寿险江西省分公司具有丰富医疗案件处理经验的作业人员手中,保障了客户需求的办理质效。

上述案例中的“共享作业模式”是中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险”)坚持把创新作为第一动力,不断优化自身运营和管理体系的有力实践,更是其积极推进数字化,为客户提供“简捷、品质、温暖”国寿好服务的生动体现。值得一提的是,该模式为行业内首次落地,致力于用“数智”刷新客户的服务认知体验。

## “数智集约+互联网共享经济”以“共享作业模式”推动运营服务高质量发展

2019年,身为行业头雁,中国人寿寿险公司以互联网共享经济理念为依托,积极拥抱数智技术,攻坚克难率先探索出智能集约的“睿运营”模式,破解行业“总分管控、降本增效”难题。

□田野

促进消费,营销方式五花八门。其中有一类是消费积分兑奖。

不知其始于何年。笔者最先接触的是某通信企业的消费积分兑奖信息。因工作特性,打电话、播放视频等消费频繁,每到一定时期,就会收到积分限时清零提醒短信。点击链接到该平台查看,商品类别丰富,积分抵消费款也大方。100分在该指定平台消费对应1元钱,可抵扣商品应付款,不得领现金,过时作废。于是就忍不住下手了一款贵州某某酒。好家伙,一件6瓶数百元,积分抵了大部分,只补不到300元就到手,明摆着,划算得很嘛!

快递也迅速,到家后才跟家属分享

经过五年运营打磨,目前中国人寿寿险公司智慧运营“共享作业模式”可实现“运营数据可监控,突发事件可干预,作业质量有保障”。在业务高峰或突发事件发生时,该模式可瞬间集合全国运营资源,实现分流及接续服务,提升公司运营服务韧性和应急处突能力,促进运营生产更安全高效。

具体而言,“共享作业模式”构建了“监控+调度+后督+结算”四方面能力:

构建“智慧监控”能力,实现作业任务和资源全流程可视化。通过建立“事前+事中+事后”三位一体监控能力,配合报表分析工具,使效率、质量、产能、人员情况等清晰可见。通过建立“智慧预警”问题解决机制,实现问题由被动应对到主动管理。其中,“新增任务、滞留任务、超长任务”三级智能预警模型,可推动各业务领域超长任务限时解决。

构建“智慧调度”能力,实现“人单匹配”。首创“人单匹配”的作业调度核心算法,围绕效率、质量、效能三大维度,建立包含120余个参数的数据匹配模型,为每个作业任务精准匹配到最合适的作业人员。

构建“智慧后督”能力,有力保障作业质量。通过建立“后督作业智能化、问题整改流程化、结果应用可视

化”的作业质量控制能力,实现作业后督生产组织的统一管理。

构建“多元激励”机制,小成本盘活大资源。实施共享作业跨省业务结算,设立“专业人员精英榜”,实时展示作业人员积分及排名,形成“考核+经济+荣誉”的多元激励体系,实现作业人力不增、作业承载能力提升。

## 运营质效双升“共享作业模式”让客户服务更卓越

2021年冬,山东省济南市遭遇暴雪天气,驻扎在此地的中国人寿寿险山东省分公司省级审批人员受天气影响无法及时到岗,全省业务审批面临停滞。中国人寿寿险共享服务中心(运营板块)在接到济南市政府为应对暴雪天气临时缩减工作时间的公告后,第一时间启动应急机制,调整山东省分公司共享作业参数,将待处理任务实时调度至其他省份接续作业,以保障山东省客户需求得到及时响应,实现任务灵活调动。

济南案例从服务客户的角度,鲜活展现了“共享作业模式”的先进性:

第一,服务效率提速,客户诉求更快被满足。“共享作业模式”用机器替代人工,可实施作业逻辑集中和全过

程监测,灵活动态配置运营资源,提升资源利用率。目前已在保全、核保、理赔三大业务领域落地实施,以少量的调度任务,撬动总体业务处理效率更高、服务品质更好。截至2024年4月底,保全审批效率较推广前提升38.38%,理赔审批效率较推广前提升35.56%;可共享任务质检合格率均保持在99%以上。

第二,服务手续简化,客户感知全国如一。“共享作业模式”落地过程中,持续推动各业务领域的作业标准执行进一步统一,使不同地域的客户能够享受到同质服务,客户服务感知更好、满意度更高。

第三,服务时间延长,客户投保更快捷。“共享作业模式”通过统筹全国核保资源,充分利用时空差异延长服务销售时间,缓解个别分公司业务激增压力,为销售人员顺利展业提供有力保障,为客户投保按下“快进键”。截至2024年4月底,核保审批效率较推广前提升38.25%。

中国人寿寿险公司始终坚持以客户为中心,以科技创新为抓手,推动业务与科技、数字紧密融合,以高科技、高效能、高质量助力保险主业的精准优质供给,打造“国寿好服务”。

(来源:中国人寿)

将到消费积分兑换时限内会得到提示,您兑换不?可以抵扣xx元。因超市商品皆明码标价,这个兑换虽然可能只有几元、几十元,却是真金白银、货真价实的。

诚信是消费的基石,无诚信就会动摇消费信心。

从上述小事可见,消费积分兑换,表面上是企业、商家对消费者的打分类奖励,本质上却是顾客对企业、商家的消费体验和信誉打分,不可不慎重,不可不诚信。否则,极可能聪明反被聪明误,有违促销初衷,误了自家前程。

营销是门学问,小可影响企业、商家营收与利润。大可决定企业、商家生死!坚守诚信的商业道德,是营销的康庄大道。切勿在细节上失德,以免坏了大事!

## 太平人寿眉山中支积极开展“7·8全国保险公众宣传日”系列活动



宣传活动现场。

“婆婆,您知道怎么防范非法集资吗?非法集资就是那种打着高收益名号的投资项目,不要参与,不要相信天上会掉馅饼,就对了!”“小伙子,讲得好!现在这些骗钱的违法行为太多了,谢谢你们跟我们说!”……

7月8日是全国保险公众宣传日,太平人寿眉山中心支公司积极响应眉山市保险行业协会活动要求,深入基层社区开展社区义诊活动,并向公众普及金融保险知识。

上午8点,天空还下着蒙蒙细雨,眉山中支的公益宣传展点已在东坡区激情广场布置完毕。本次活动现场有来自华西二院的公益义诊,还有行业、社区、保险

金融安全保驾护航。此外,展点的趣味问答吸引了社区很多叔叔阿姨的参与,“答对有奖”的设置,让公益宣传的知识点更加深入人心。

据悉,自“7·8全国保险公众宣传日”启动以来,眉山中支调动全部力量,积极参与宣传活动。除本次的公益宣传外,中支还开展了“78奋力前行”保险公益健步走、自编反诈宣传片《馅饼2》等系列活动。活动的开展在提升基层群众保险保障意识的同时,也让保险观念深入人心,更让市民对保险行业及太平人寿有了新的认识,提升了公司品牌的影响力和美誉度。

(来源:太平人寿眉山中支)

## 积分兑奖漫谈

喜悦,不料她不以然地说,便宜无好货!我解释说有几万的积分抵了款的哦,不然贵几倍价呢!细看酒类包装,有品名、厂址等等,正品无疑,我挺放心的。

不久,孩子大学假期回家,我又跟孩子讲这件事。她笑道,老爸你多半遭洗刷了!她说网络购物,我比你“历史悠久”,我将信将疑。她当即称,我马上从某宝网上帮你查同样这种酒……她将酒端详,在某宝上输入酒名,跳出来,比较甄别一番,果然同款的一件酒,标价比我购价还低百元左右,心里突然有种上当受骗的感觉!

这之后,我很少问津消费积分兑

奖,看到高达数十万的积分(消费可兑数千元)也懒得去点击链接,在指定平台消费了。也许其他商品是正常价格,但也懒得去做试验。

后来,笔者遇到本地某连锁超市也搞积分兑换促销。心里有了先前经历,就有点不以然。但是不同的是,每次去购买东西,无论用购物卡还是手机支付或付现金,服务员都会细心问一句,您办会员卡了吗?手机号多少?我就试着在一家门店办了会员卡(只是登记手机号码等信息,不发卡),每次消费向柜员报上手机号码,就可以做积分登记。在

保险,让生活更美好!  
咨询、投诉电话 38032519 眉山市保险行业协会宣

主编 吴晓彬 编辑 毛馨怡 美编 李红利 校对 肖倩

# 中国邮政会员日会员福利优先享

2024年7月9日-2024年7月19日

### 参与方式

- 1、扫描右侧“邮生活”APP二维码,下载注册并登录,点击活动宣传图片可直达活动页面;
- 2、扫描右侧“邮生活”微信公众号二维码,点击菜单栏“热门活动-邮政会员日”直达活动页面。

扫码下载  
“邮生活”APP

扫码关注  
“邮生活”公众号

积分兑换赢好礼

兑积分邮惊喜  
花样好礼放送

看直播领福利

惊喜抽奖礼  
幸运下单礼

生日礼遇

当月生日礼  
限时免费领

欢乐砸金蛋

金蛋“邮”惊喜  
好礼送不停

0元秒杀

10点、14点、16点  
三场准点开启

\*限二星及以上星级中国邮政会员参与

暑期乐翻天

暑期消消乐  
翻卡赢好礼

\*具体活动形式、活动规则、活动奖品等,以每月邮政会员日活动实际页面展示为准,如有疑问可致电11185或咨询网点客户经理。

加入邮生活 畅享优生活

眉山邮政官方微信公众号