

# 永洪科技上海峰会

2017 DATA CREATE FUTURE

智慧运营 数造未来 | 大数据技术与应用峰会

7.15 东锦江希尔顿逸林大酒店





# 大数据在互联网保险的创新与实践

泰康在线 潘高峰

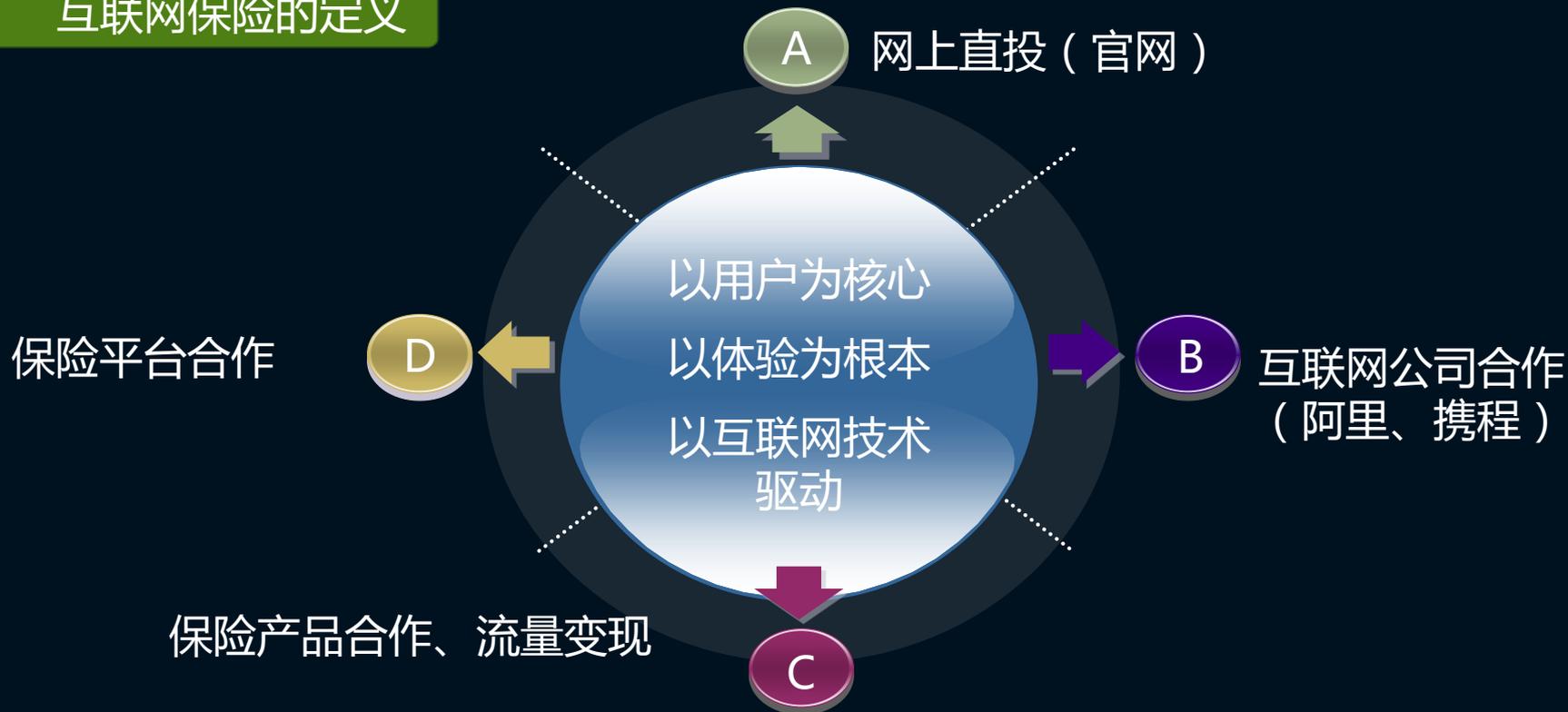
# 目录

 **互联网保险简介**

 **大数据实施关键**

 **大数据创新与实践**

## 互联网保险的定义



互联网保险业务是指保险机构依托互联网和移动通信等技术，通过自营网络平台、第三方网络平台等订立保险合同、提供保险服务的业务

## 互联网保险的特点

### 买家风险

支付安全：账户损失险  
产品质量：产品保证险  
物流费用：退费险

### 卖家风险

商业信用：商业信用险  
产品责任：产品责任险

### 吃的无忧

餐饮责任险、  
农产品责任险  
产品保证保险

### 放心医疗

医疗责任险  
健康险  
小额贷款信用险

### 产品碎片化

### 资产安全

数字资产损失：  
云端数据丢失  
交易盗号  
手机丢失险  
手机碎屏险等

物流财产损失：  
货运险、航运险、  
邮包险

### 物流风险

电子病历管理、  
基因测序、  
挂号服务等

### 健康服务

### 生活场景化

旅行社责任险  
航班延误  
天气突变风险  
行李丢失风险

### 玩的安全



## 互联网保险的难点



用户交互少

两端相见，交互只发生在投保与理赔阶段。行业缺乏有效手段吸引用户，增加互动



粘性差

互动缺少，导致用户粘性极差



认可度低

用户保险意识低，对保险存有误解，购买的意愿不强烈



转化率低

产品繁多，条款深奥复杂，投保、支付流程繁琐、直投比例低

## 泰康在线主要业务板块

国内**第一家**由传统保险集团发起的互联网保险公司，拥有**100000000+用户**，  
提供全程互联网保险服务的平台

### 自建平台

- ✓泰康在线PC官网www.tk.cn
- ✓移动H5官网m.tk.cn
- ✓泰康在线APP
- ✓网电系统等

### 渠道合作

- ✓与阿里、腾讯、百度、360、携程等互联网巨头具有深入合作

### 第三方平台

- ✓微信公众号
- ✓支付宝服务窗
- ✓淘宝旗舰店



# 目录

互联网保险简介

大数据实施关键

大数据创新与实践

## 泰康在线的数据资源

泰康在线业务形态复杂，数据体量庞大，涵盖财险、寿险、车险、自有平台、第三方合作公司等渠道的数据资源

保单数据



理赔数据

健康测评数据



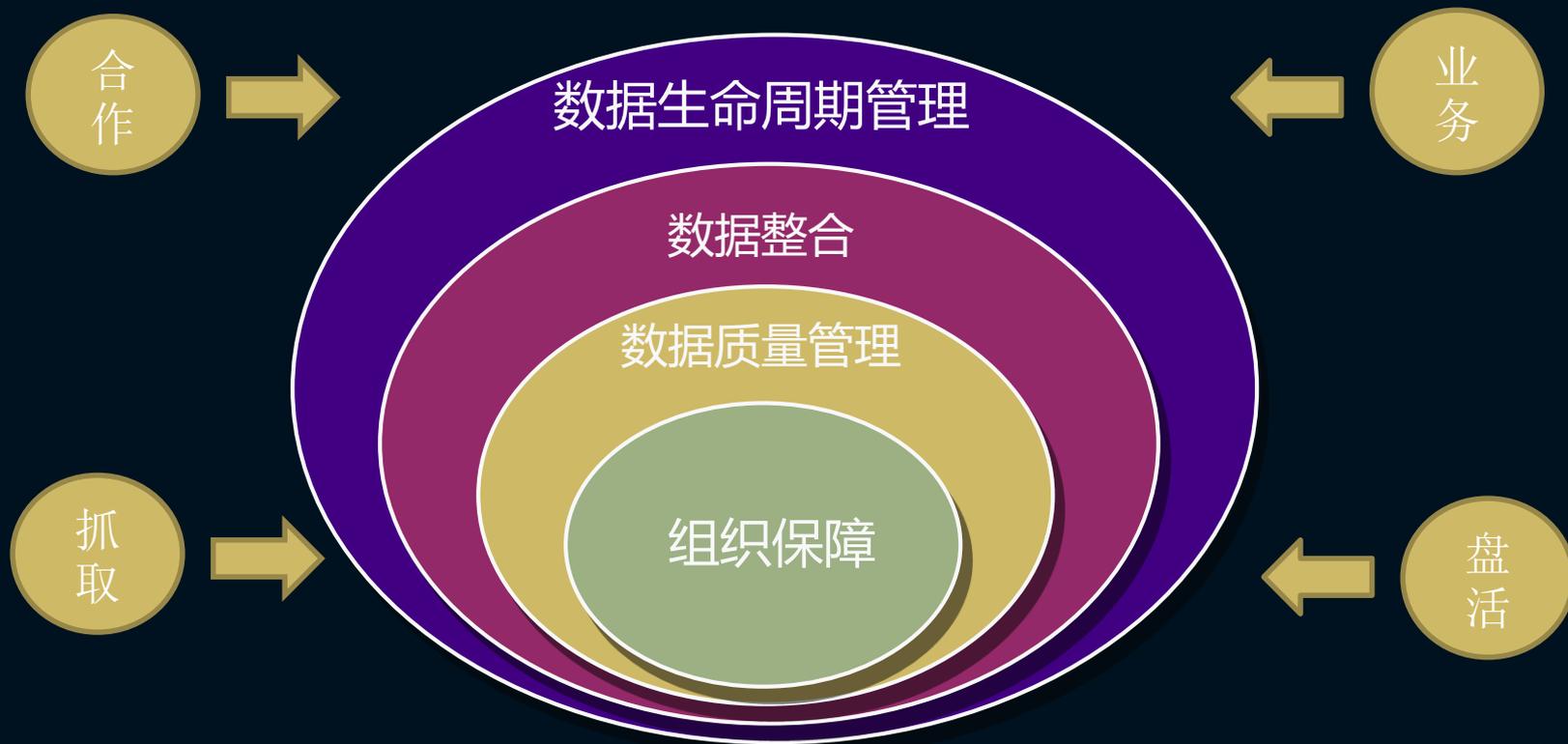
好友关系数据

第三方合作公司  
数据合作



微信、APP、网站、WAP等平台上的用户行为信息

## 大数据实施关键-实施治理



## 大数据实施关键-人才

# 加强行业协同，共享数据资源，提升数据治理，培养跨界人才



### 懂行业

- 拥有丰富的行业经验
- 深谙保险行业特点



### 懂技术

- 通晓大数据技术
- 熟悉数据挖掘



### 懂用户

- 懂得用户潜在需求
- 了解客户群人群特点



### 共享行业资源



### 统一行业规范



### 提升数据治理



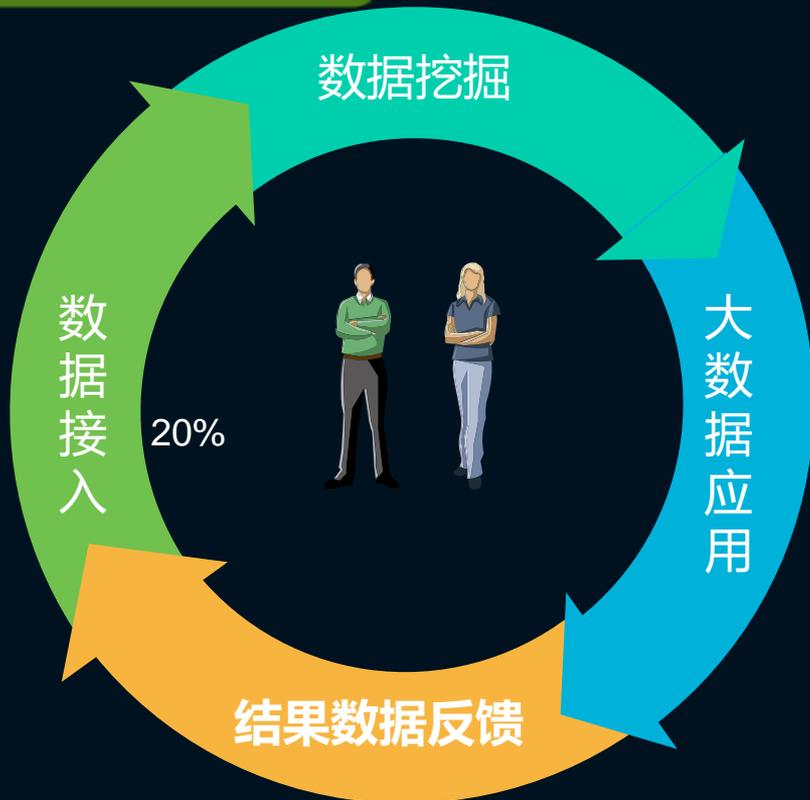
## 泰康在线大数据闭环-以用户为中心

### 数据接入

- 渠道数据
- 电商平台数据
- 用户行为数据
- 体检数据
- 测试数据
- 第三方数据
- .....

### 结果数据反馈

- 价值转化追踪
- 风控效果追踪
- 营销效果监控



### 数据挖掘

### 数据挖掘

- 海量数据清洗
- 可定制数据挖掘
- 精准数据推送

### 大数据应用

- 客户价值转化提升保费收入
- 健康评分支持个性化定价
- 风险评分识别投保和理赔风险
- 家族保单拓展保费收入

### 结果数据反馈

## 大数据在互联网保险行业的应用

### 大数据营销

实现差异化服务与产品，提升客户价值转化

### 大数据风控（核保与核赔）

识别投保客户风险和骗保，降低企业理赔风险

### 大数据运营

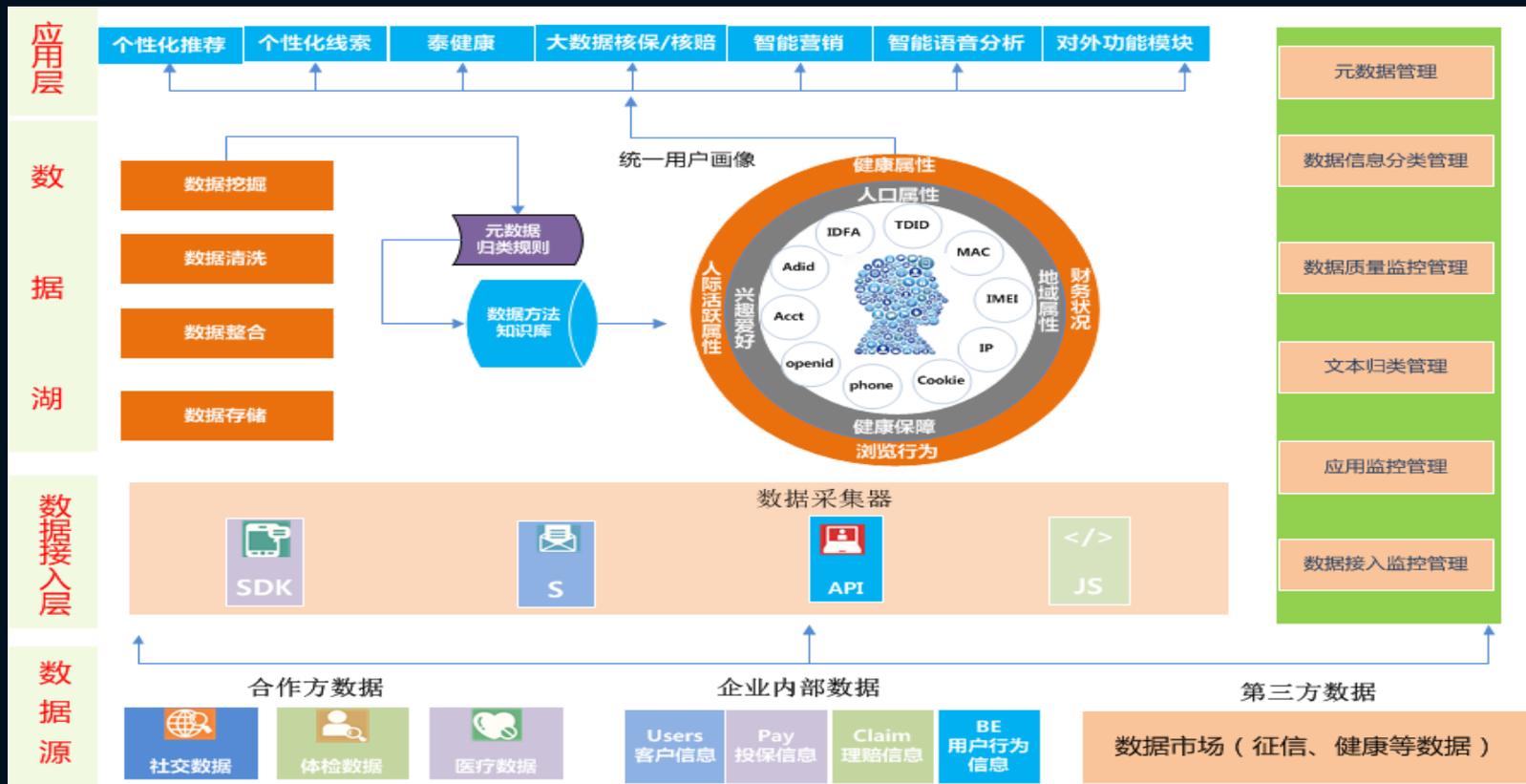
增加用户互动，提升用户粘性和品牌认知度，提升运营效率



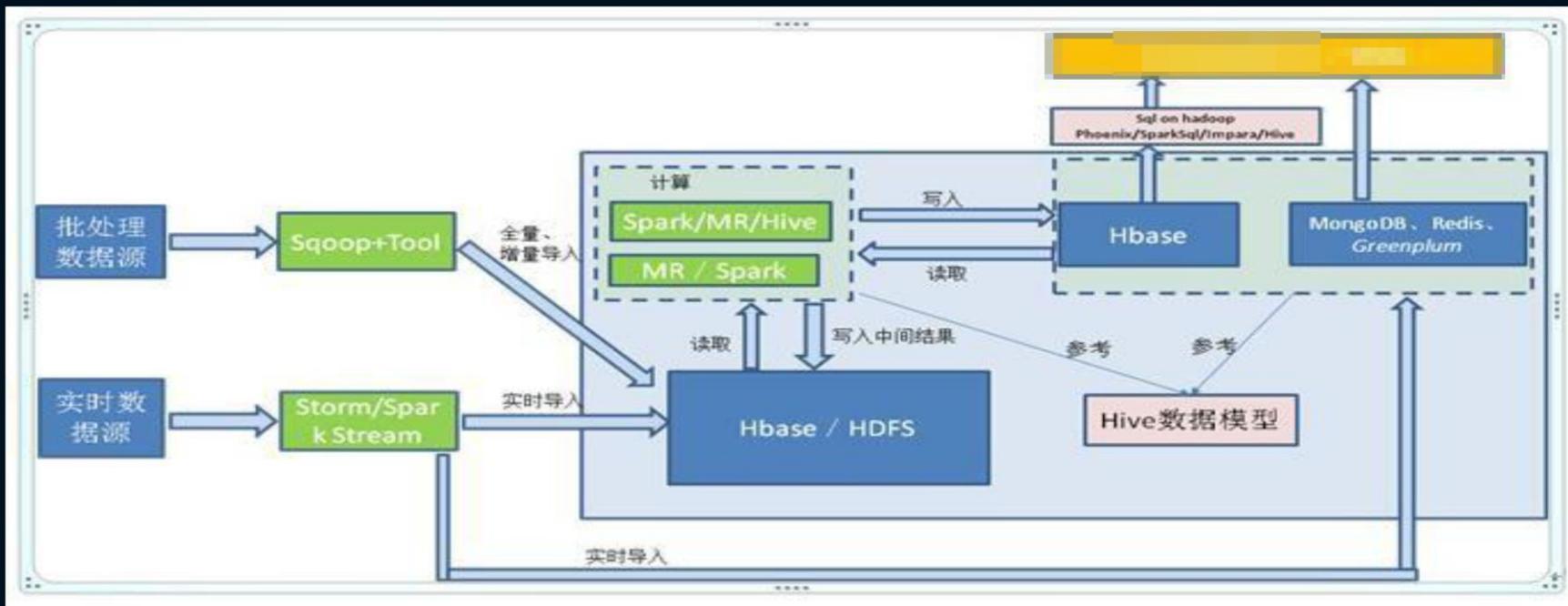
单数多、单价低、业务形态复杂，数据体量庞大，安全风险挑战极大

互联网保险大数据的特点

# 智能数据管理平台



## 泰康在线大数据架构



- 通用数据接入框架，实现多途径，异构数据源增量敏捷接入
- 大体量数据Spark高效处理

# 目录

互联网保险简介

大数据实施关键

大数据创新与实践

## 泰康在线大数据应用实践

### 网电个性化营销线索

➢分析用户行为，挖掘用户购买倾向，创新生成高价值、个性化线索

### 场景化营销

- 根据不同人群的个性化触达
- 基于自有平台的创新场景
  - 天气关怀
  - 儿童关怀
  - 车险用户关怀
  - 自有平台迁移客户关怀

### 个性化产品推荐

- 自有平台进行精准化推荐(包括微信、WAP、APP等平台)
- 主动触达用户

### 大数据风控

- 核保模型自动识别客户风险，涵盖以下维度：
  - 访问自有平台（官网/APP/WAP/微信）时长与次数
  - 健康测试结果与次数
  - 保单信息
  - 外部征信数据
  - 用户画像（泰健康评分）



## 泰康在线大数据实践-热数据营销

### 数据流量引入

#### 数据源包括：

- 自主平台的用户行为数据
- 第三方平台行为数据
- 用户/会员/保单



鲜活的HOT数据

### 更懂用户的潜在需求



### 数据挖掘

#### 数据处理包括：

- 通过智能算法挖掘用户行为
- 挖掘结果推送

### 直达用户的个性化推荐



### 个性化产品推荐

### 个性化营销线索

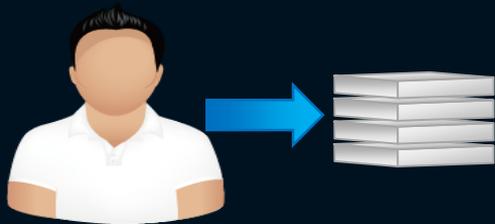


### 更针对的营销策略



## 泰康在线大数据实践-个性化探索

大数据插码捕获自有平台  
(PC/WAP/APP/微信)用户行为热数据，  
挖掘用户购买倾向，创新生成高价值、  
个性化线索



网电坐席针对个性化线索更加精准的经营  
客户

个性化线索转化保费突  
破网电保费的**10%**，转  
化率提升**两个百分点**



## 泰康在线大数据实践-个性化推荐

WAP推荐页面



微信推荐页面



PC推荐页面



个性化推荐  
直投保费

推荐直投转化率是正常直投转化  
率的一倍以上

个性化推荐：大数据挖掘用户购买倾向，个性化推荐保险产品，实现千人千面；激发客户购买需求，引导客户便捷直投。

## 泰康在线大数据实践-场景化营销

### 拓展关怀用户

#### 天气关怀

针对已知用户，下发天气关怀消息，提高转化率

#### 匿名用户关怀

对自有平台匿名用户下发关怀消息，拓展关怀用户范围，提升客户转化率。

#### 车险用户关怀

根据天气情况，为车险用户提供天气提醒，关怀客户出行安全

#### 儿童关怀

针对家有儿童的用户，在开学季、寒暑假为其下发儿童出行安全，身体健康关怀消息

#### 自有平台转移客户关怀

将自有平台浏览，第三方平台购买保险的客户，纳入到关怀体系，引导客户到自有平台购买，增加自有平台粘性，提升客户转化率

**累计关怀客户近10万人，投保转化率提升2倍**

## 泰康在线大数据实践-大数据核保

# 大数据核保

### 外部数据

- 风险评分
- 征信数据
- 吸毒犯罪信息



### 用户行为信息

- 成为官网会员时长
- 浏览产品时长
- 访问自有平台次数

### 客户信息

- 道德状况
- 健康状况
- 财务状况



### 保单信息

- 保额
- 保障责任
- 保障年期
- 投保地区

大数据核保：大数据核保致力于识别用户投保风险与骗保，根据客户行为数据，精准识别欺诈客户，根据用户风险程度，制定弹性保费，使得客户得到最实惠的价格，根据投保风险，实现**一人一价**

## 泰康在线大数据实践-大数据核保模型验证

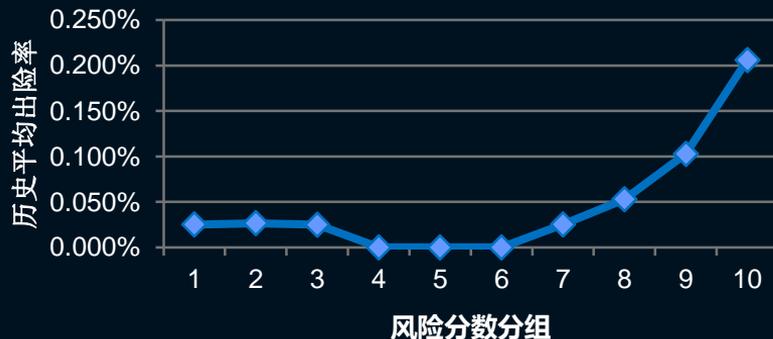


## 预测模型可以甄别容易出险的人群

- 将风险等级平均分为10组，随着风险等级的提高，实际出险率也呈现显著上升趋势。
- 风险等级为9和10级的客户中产生了2/3的出险案例。

打分组 (10等分)	出险次数	保单件数	实际出险率
1	1	3969	0.025%
2	1	3767	0.027%
3	1	3991	0.025%
4	0	3903	0.000%
5	0	3778	0.000%
6	0	3861	0.000%
7	1	3935	0.025%
8	2	3780	0.053%
9	4	3887	0.103%
10	8	3882	0.206%
total	18	38753	0.046%

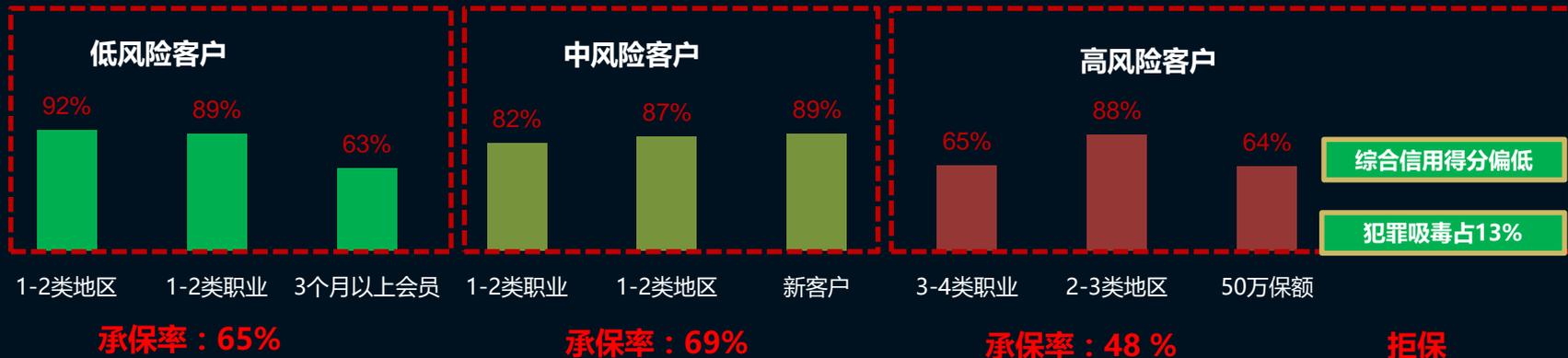
主险：风险评分与实际出险率分布对比图



—◆— 实际出险率

## 泰康在线大数据实践-大数据核保

累计拒保客户占比**0.72%**，上浮保费客户占比**3.32%**，下浮保费客户占比**13.47%**



## 泰康在线大数据实践-泰健康评分

### 泰健康：提升用户粘性，提升用户认可度，实现个性化营销

泰健康评分是基于泰康在线**亿级用户**标签为基础，以用户**抵御健康风险能力**为主角度的客户价值评价管理数据系统，也是客户管理系统建设雏形。

泰健康通过对用户进行**分级和标签**记录，不同级别用户享受服务和产品不同，做到差异化、个性化的服务，**提升用户粘性**，提高保费转化效果，实现精准营销。

## 客户价值数字化全面量化的评估

cookieID  
手机号码  
微信openid  
证件号码  
性别  
邮箱  
地址  
收入

 资料完整度

体检数据

基因筛查数据  
运动健康数据  
饮食健康数据

 身心健康度

全面打通各系统、各类型的风险保额

泰康在线会员等级

 健康保障

微信行为数据

APP行为数据

官网行为数据

第三方行为数据

 健康活跃度

家族关系

邀请关注下载

邀请购买

 人际关系健康度

## 泰康在线大数据实践-泰健康评分

# 大数据驱动下的用户大健康——泰健康

2016年4月我们上线泰健康。目前已积累了750万+泰健康会员。

它是行业内第一个客户价值数字化全面量化的评估体系。

保险独有的用户标签体系.....

基于大数据高效运算的评分体系.....



## 泰康在线大数据实践-泰健康评分

# 基于泰健康的多维度产品开发：产品+风险管理



体检保

- 癌症保障
- 健康体检



粉红卫士

- 门诊绿通
- 靶向药费用
- 社保内用药费用
- 五年生存保障
- 转移复发保障



戒烟保

- 戒烟药
- 戒烟门诊
- 恶性肿瘤



E顺重疾

- 癌症保障
- 常见重疾
- 极度碎片化



健康公社

- 基因检测
- 齿科服务
- 寻医问诊
- 饮食指导



血压卫士

- 脑中风

## 泰康在线大数据实践-年轻保

### 01 身体年龄测试

利用测试问卷，获得身体年龄相关数据

### 04 客户转化

结合测试和活动为不同年龄的人推荐不同产品，增加产品趣味性，提升转化



### 02 微信年轻保年龄

引入泰健康分值测算规则测算健康年龄，获得用户真实的身体健康年龄

### 03 与用户互动

测试结果结合活动，健康身体年龄显示，同比超过人群百分比，PK红包金额，我的年轻保展示、我的pk榜展示增加用户粘性



( 关注永洪科技 )



YonghongTech  
Talk with Data

永洪科技

# 大数据技术领导者！

释放数据价值，人人都是数据分析师！