



永洪科技

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

www.yonghongtech.com





大数据在互联网保险的创新与实践

泰康在线 潘高峰

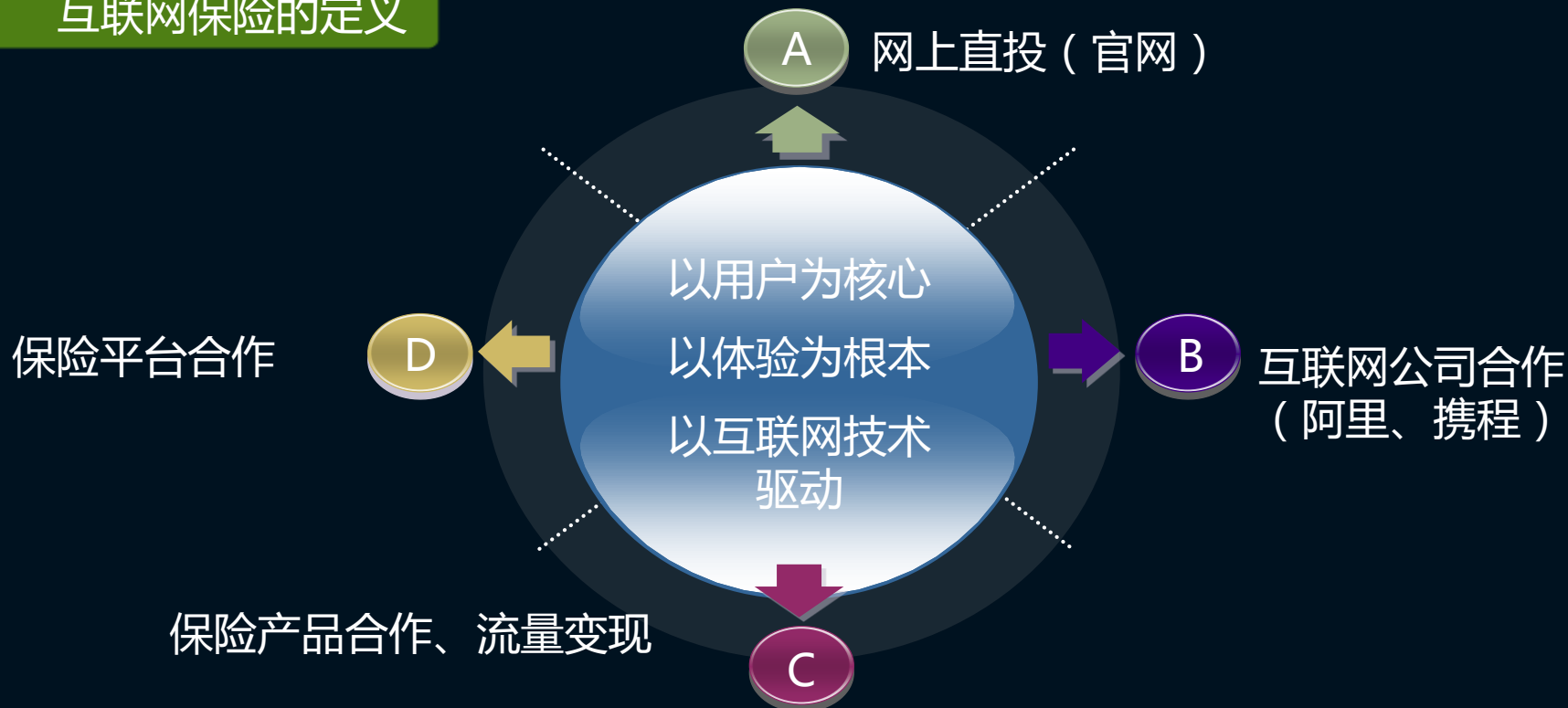
目录

 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

生活场景化

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

产品碎片化

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

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

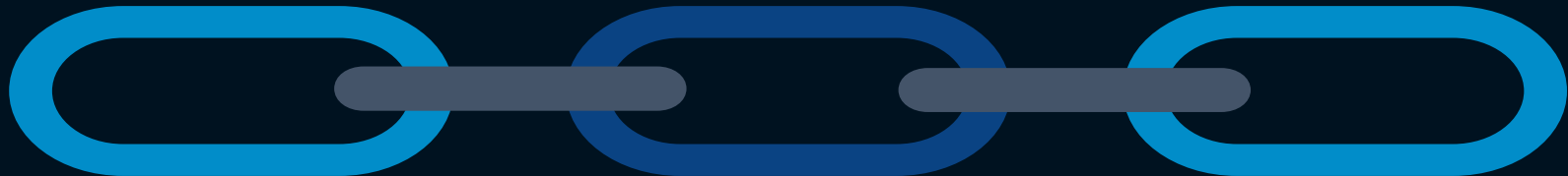
- ✓泰康在线PC官网www.tk.cn
- ✓移动H5官网m.tk.cn
- ✓泰康在线APP
- ✓网电系统等

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

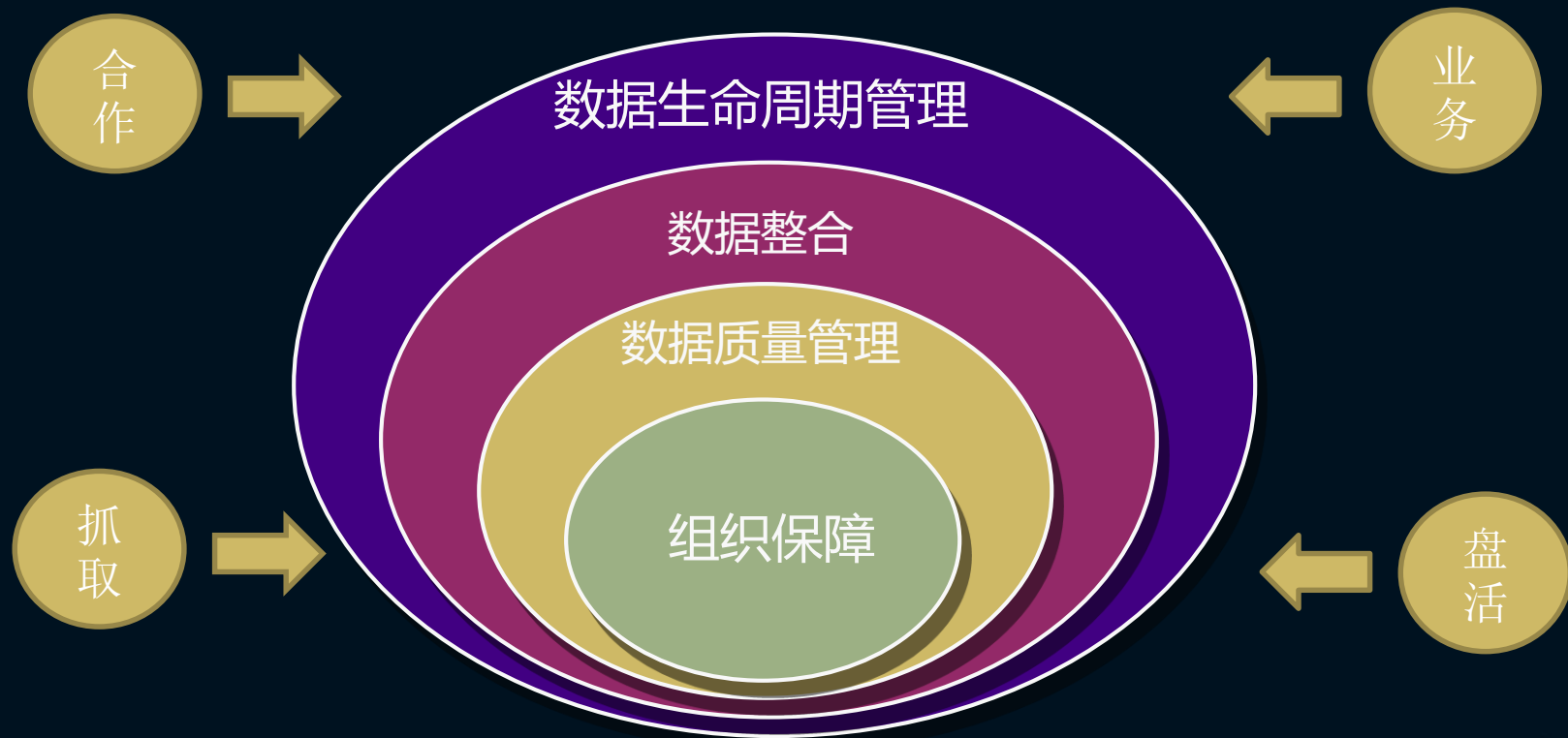
大数据创新与实践

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



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



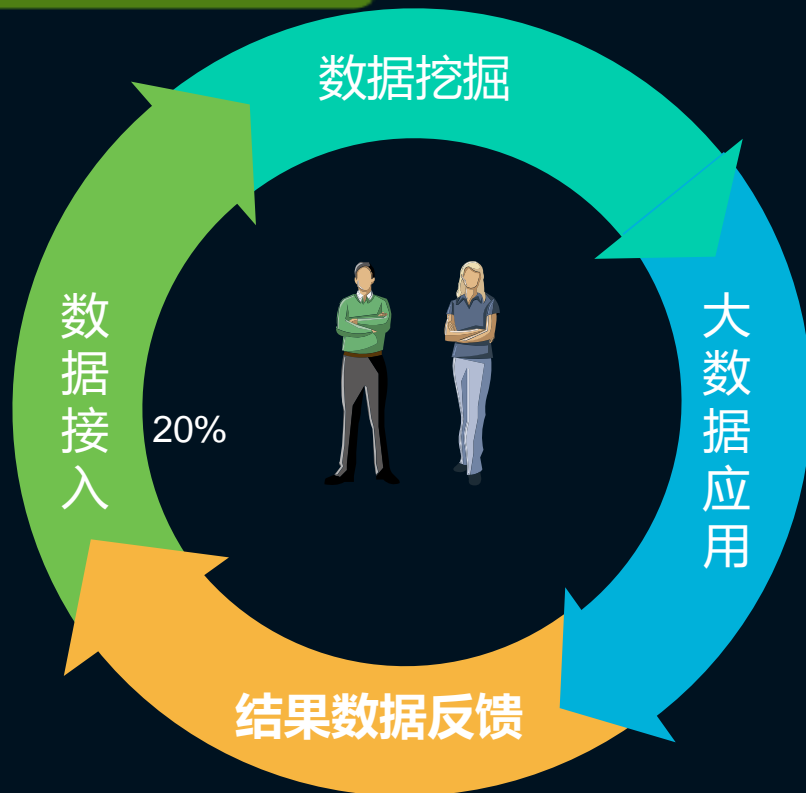
泰康在线大数据闭环-以用户为中心

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

- 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

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

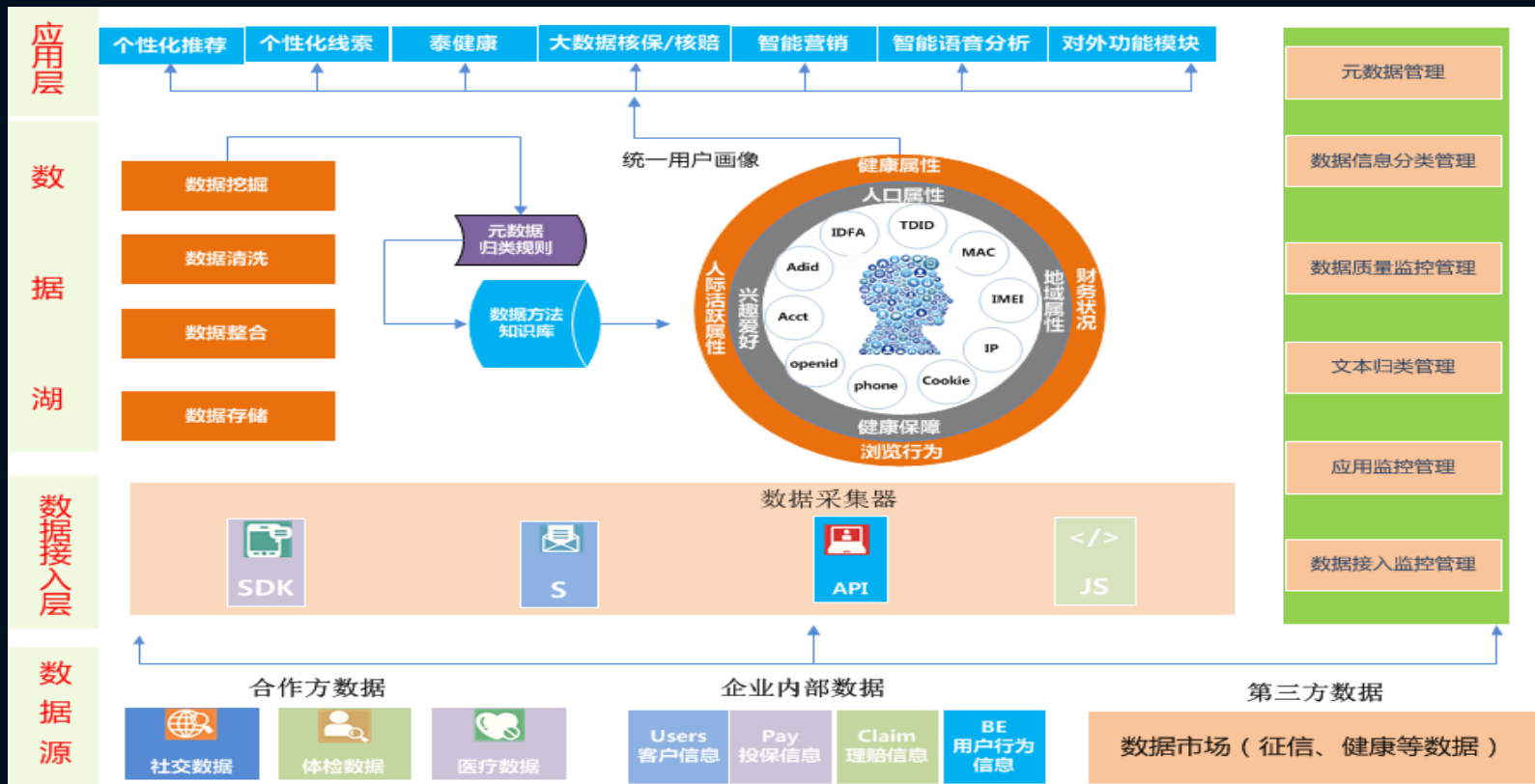
增加用户互动，提升用户粘性和品牌认知度，提升运营效率



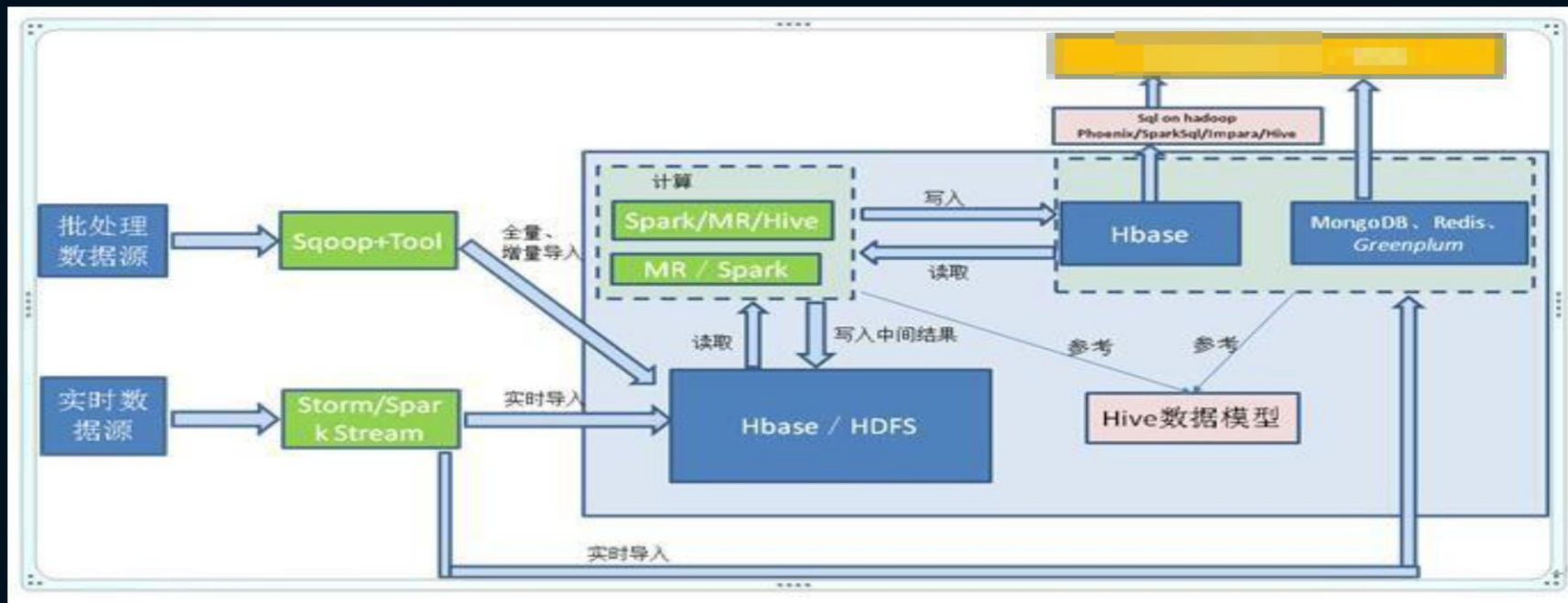
单数多、单价低、业务形态复杂，数据体量庞大，安全风险挑战极大

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

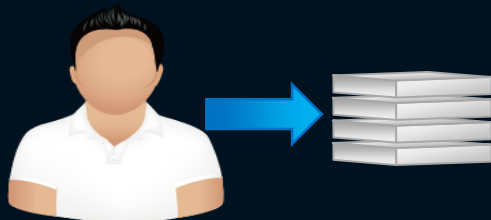


更针对的营销策略



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：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。

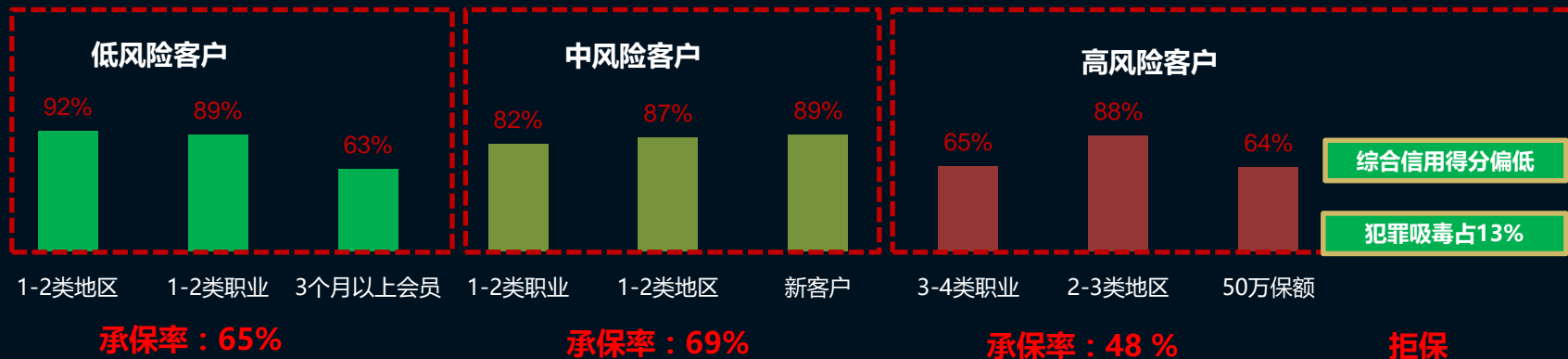
打分分组 (10等分)	出险次数	保单件数	实际出险率
1	1	3969	0.025%
2	1	3767	0.027%
3	1	3991	0.025%
4	0	3903	0.000%
5	0	3778	0.000%
6	0	3861	0.000%
7	1	3935	0.025%
8	2	3780	0.053%
9	4	3887	0.103%
10	8	3882	0.206%
total	18	38753	0.046%

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！