

2020年，疫情的出现让线上化的交互方式更加深刻地融入了生活的方方面面，对客户服务带来新的挑战。

面对变化，中国太保寿险积极探索转变服务方式，聚焦社交化、场景化、数字化，迅速迭代打造了线上线下相结合的保险服务新模式，满足多场景、多业态、多渠道的服务需求，为客户带来智慧服务体验。

联通线上线下——智享柜面守护您

从客户实际需求出发，中国太保寿险积极推进传统柜面转型，尝试打造了线上线下相结合的柜面服务模式，给客户带来全新智享体验。

线下：“智享家”体验中心，以“智能、交互、融合”为服务标准，集服务办理、客户体验、客户经营、品牌宣传为一体，全程一对一跟进的贴心管家式服务让客户体验来自深层智慧的太保服务。截至2020年年末，全国已有5家“智享家”开业，11家建设升级中。

线上：通过“云柜面”远程服务模式打破实体柜面空间的地域界限，链接线上线下，让每一个终端成为客户服务的触点，实现所办业务的“一站式”远程服务。此外，“云柜面”还延长了服务时间，周一到周日无休，有效解决了疫情期间客户不方便临柜的燃眉之急，真正打通服务最后一公里。

传统电话转型——智能客服读懂您

面对线上咨询、回访、报案等需求的激增，中国太保寿险聚力进一步增强客户联络中心服务能级。

一是传统的95500电话服务逐步向洋洋在线智能客服牵引。2020年，“洋洋客服”变得更加智能聪颖，通过统一客服平台及场景化跟随服务设计，实现了从“客户找服务”到“服务找客户”的转变，智能机器人应答率提升至85.6%，保证了客户诉求的快速响应及解决。

二是推出寿险行业内首款针对客户报案诉求的电话智能化交互服务系统-“智能报案”。项目通过简化报案流程、八轮语音交互、六要素自动提取、数据共享及信息实时校验等功能，提升了报案信息精确度。2020年服务客户8.23万，人工通话时长减少43%，为客户带来更加精准、高效、便捷的智能报案体验。

自助服务再造 ——社交场景陪伴您

客户的社交方式也逐步线上化。面对这一转变，太保寿险积极研发更加人性化的线上自助保全服务模式。

一方面全面改版官微保单自助服务，从客户视角归集“我的保单”、“我的账户”、“我的管家”等客户信息，并上线保险知识模块，普及保险知识、传播保险理念、指导保险服务。

另一方面攻关研发了能分享、会服务的线上新工具——“慧保全”。“慧保全”完美解锁了“微信社交+人工智能”的云服务模式，植入了轻应用，无需下载，微信链接即转即用，三步完成操作。让后台数据多走路，客户少跑腿，实现了以客户为中心的全流程服务闭环，让服务更智能、更集约、更有温度。

2020年，中国太保寿险提供保全服务5400多万件，线上化占比近90%；“慧保全”为20万客户办理完成33万笔业务申请。

打造“嗨问”平台——专业服务温暖您

为进一步提升业务团队的专业素养及技能，更好地服务客户，2020年，中国太保寿险全新推出了寿险业务员专属智慧服务平台——“嗨问”。

“嗨问”以科技创新和机制创新为驱动，搭建起前中后台一体化的敏捷服务支持体系，形成全流程闭环的高效管理机制。强大的后台知识库加载客户旅程、业务管理、系统运维等多领域知识，专业、全面的知识体系覆盖了保险销售的全流程场景，助力为客户提供更加专业、精准的保险服务，提升客户体验。

截至2020年年底，“嗨问”已为超过62万业务员提供服务，交互量984万次，超过93%的咨询问题都可以通过机器人在线实时应答。