

# 智慧客服·更懂你

## ——平安人寿安徽分公司服务升级体验周活动启动

2月7日,平安人寿安徽分公司“智慧客服·更懂你”服务升级体验周活动在本部客服中心启动。平安人寿安徽分公司总经理张志鹏担任门店店长,生动地解析了业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店等支撑“智慧客服”的四大核心能力,带领客户参与了一场不一样的服务体验之旅。

当日,平安人寿安徽分公司客户服务部经理曹芸主持开幕仪式,总经理张志鹏以“店长”身份全程参与了“智慧客服”体验活动,并带领媒体及客户体验平安之声FM、综合金融、健康管理、保单服务、安E赔及续期特色优质服务。

最后,张志鹏带领媒体及客户来到空中客服柜员身边现场观摩、了解服务流程,并亲自上线空中柜面与客户进行交流,帮助客户办理业务。在柜员的指导下,该业务仅用时5分钟即办理完成,客户对便捷的空中客服线上业务受理渠道、专业高效的服务体验连连称赞。

平安人寿借助人工智能创新服务模式,在业内首推智慧客服AI技术深度应用,依托生物认证、大数据、人机交互和远程视频等技术,实现所有业务“在线一次性办理”。

2017年年底,智慧客服项目正式在安徽上线,通过十余项AI技术,构建100%全域覆盖、全流程智能办理、动态精准风控的智慧服务体系。通过业务甄别功能迅速识别客户,捕捉客户需求;并结合风险定位功能根据客户身份及需求,定位风险等级,为其中90%的简单重复低风险业务提供线上自助办理渠道,9%的中风险业务可以通过空中门店视频面对面完成,最终实现1%的高风险业务现场处理。从而改善传统保险业务办理难、烦、累痛点,把“更简单、更懂你”的服务带给客户,让客户可以随时随地办理业务,开创了行业先河。日前,平安人寿安徽分公司淮北中心支公司客服柜员通过空中客服的方式,仅用时10分钟即为客户办理完成了近60万元的保单贷款。

2018年,平安人寿安徽分公司将积极响应集团“金融+科技”双驱动战略,进一步着眼“产品+”、“科技+”,打造综合金融、健康管理等拳头产品,带给客户更多有温度的体验,将触手可及的渠道、差异化的产品、多元丰富的平台提供给每一位客户,让客户享受更加简单便捷、友善安心的服务!

## 浦发银行: 开启跨界智能金融战略合作

2月6日,浦发银行创新实验室正式揭牌,这标志着浦发银行、上清所、华为、百度和科大讯飞,正式达成跨界智能金融创新战略合作,未来将共同在大数据、人工智能、物联网、云计算等多个前沿技术和金融领域开展全面深入创新合作。据悉,“浦发银行创新实验室”将定位于浦发银行的“创新引擎”,紧密连接科技前沿与金融业态,将深度助力普惠金融、智慧金融和开放金融,将以开放协同的生态体系,充分发挥浦发银行的优势资源和能力,在业务、流程、技术上不断突破,加速推进银行转型发展,提升核心竞争力。

■ 邹传科

## 部分银行理财产品推荐: 徽商银行:

“乐享周期型”系列理财产品20180129:起购金额:5万/50万;投资期限:子产品91天,母产品长期;预期年化收益率:5.1/5.2%;投资类型:非保本浮动;风险等级:中低;认购时间:自1月31日开始每日均可销售,每7天成立一次。

## 招商银行:

招银进宝之鼎鼎成金316841号:起购金额:5万;投资期限:108天;预期年化收益率:5.1%;投资类型:固定收益;风险等级:稳健;认购时间:2月7日~2月12日。

## 华夏银行:

升盈67号184天A款:起购金额:5万;投资期限:184天;预期年化收益率:5.32%;投资类型:非保本浮动收益;认购时间:2月6日~2月11日。(信息来源各银行官网,仅供参考)邹传科/整理

## 新华保险:

## 上榜中国企业社会责任500优总榜单



1月29日,中国企业评价协会发布了《2017中国企业社会责任500优总榜单》,新华保险居榜单第274位。

这是中国企业评价协会主办的第二届企业社会责任评价,旨在真正推出履行社会责任的优秀典型。2014年,中国企业评价协会首次制定发布《中国企业社会责任评价准则》,准则包括法

律道德、质量安全、能源环境10个方面,由63个指标组成。样本企业累计1800余家,涵盖了《财富》世界500强、中国企业500强、中国民营企业500强。

经过22年的发展,新华保险已进入由做大到做强的“发展期”。打造中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团是新华保险的发展愿景,实现“强大新华、价值新华、长青新华、和谐新华”是公司的“十三五”发展目标。未来,新华保险将积极发挥寿险特长,满足客户的保障、健康、养老等需求,并积极参与公益慈善事业,为改善民生、建设和谐社会做出贡献。

ICBC 中国工商银行

过年红包发金钞  
拿到金钞放钱包

招财

限量随机配置  
《旺旺旺红包》  
抽取迪士尼玩偶奖品

限量配赠  
迪士尼红包 PLUS  
惊喜不止一面  
背带两相宜

© Disney

华特迪士尼官方授权

国黄金股份有限公司出品

中国工商银行专属销售

详情请咨询中国工商银行全国各营业网点

《大旺年套装》

发行价:698元/套

配件均为拍摄搭配所用 不包含在所售商品中 图片仅为示意 请以实物为准