

助力保险公司实现 现代化运营： 提供服务

我们是谁

FPT Software是一家全球性的技术和IT服务提供商，为全球 1000 多家客户提供服务，涉及汽车、航空、银行、能源、娱乐、金融服务、医疗保健、保险、制造和公用事业等多个行业。

在金融服务领域，我们在数字平台、RPA、人工智能、物联网、云计算、业务流程外包等方面提供世界一流的服务。我们与全球保险公司合作，提供尖端的数字解决方案，以应对众多行业挑战。

我们在银行/保险业的背景

20⁺

在多个领域拥有20年以上的BFSI经验

70⁺

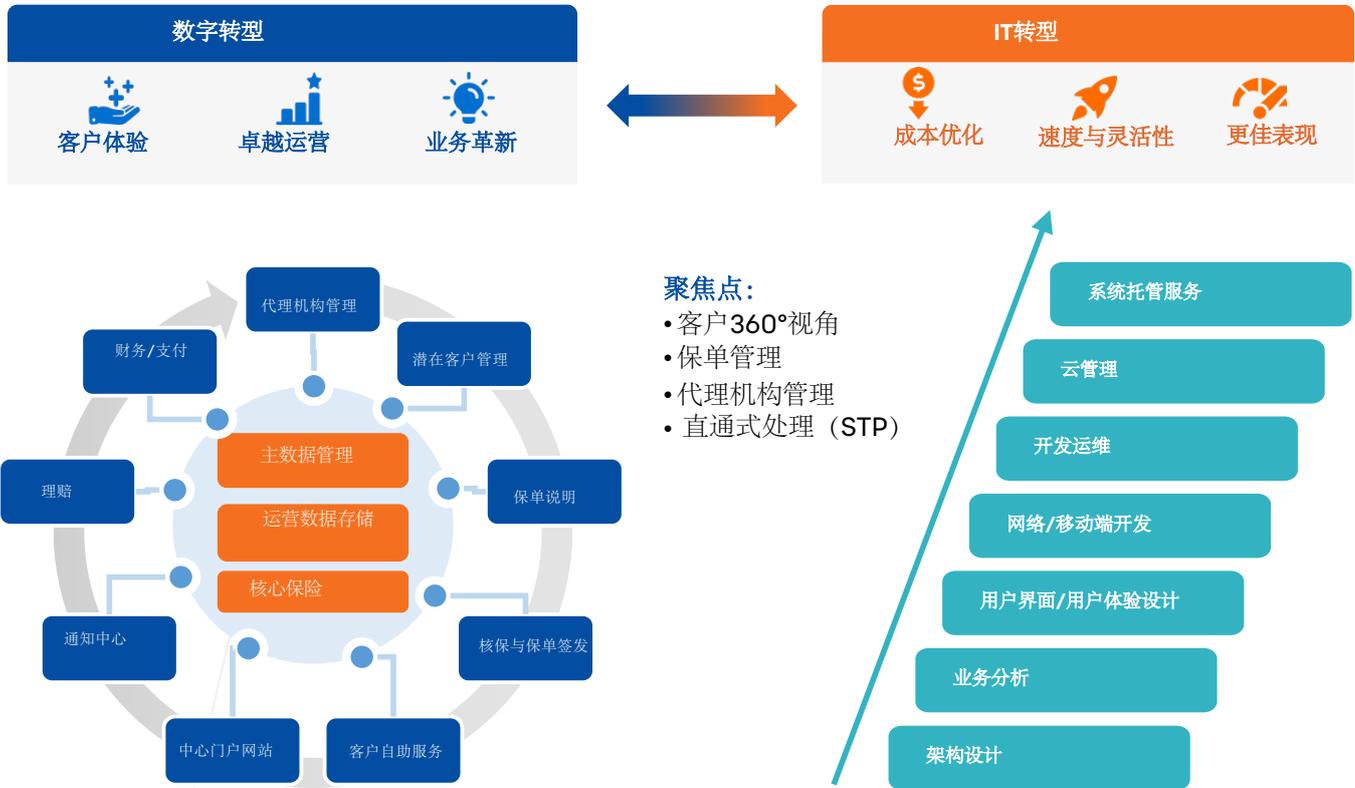
70多个银行、金融服务和保险行业客户

2,500⁺

在美国、日本、欧洲和亚太地区拥有2500多位BFSI行业从业人员，具有全球交付模式经验

数字保险

我们的转型路线图



我们的能力

从规划数字化转型战略到将您的产品推向市场，我们都能为您的转型之旅提供帮助。FPT Software已为保险业完成了许多项目。

| 转型之旅 | 发现与研究 | 新用户引导与报价 | 核保和购买 | 保单与服务 | 理赔与支付 | 参与度和忠诚度 |
|-------------|--|--|---|---|---|--|
| 主业务 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 客户确定保险需求 ✓ 教育客户 ✓ 收集申请 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 成本模拟和建议 ✓ 保费报价和承保范围 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 保单核保 ✓ 保单发放 ✓ 保单批注和附加条款 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 无需重新核保即可更改保单 ✓ 续保, 续保费 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 客户报告索赔 ✓ 自动处理和管理索赔 ✓ 赔付 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 每日互动 ✓ 物联网集成 ✓ 客户从保险公司获得奖励 |
| 案例分析 | SFDC潜在客户管理 | 代理机构与保单管理 | 在核保流程中使用人工智能 | | 自动理赔流程 | 健康与健身应用 |
| | | 完整的移动生态系统开发 | | 代理机构与保单管理 | 用户门户网站 | 自动化呼叫中心和聊天机器人 |
| | | 分销门户网站 | | | 医疗保险理赔区块链 | |
| | | 自动数据录入 | | | 医疗欺诈预防与检测 | |
| | 保险托管服务 | | | | | |
| 应用技术 | 系统云化/Azure迁移 | | 应用CI/CD和自动化测试 | | 重新架构传统数据库 | |
| | 全球承运商的区域转型 | | | | | |

我们的主要服务解决方案

保险领域



数字化和现代化

我们提供服务来协助客户接触点的数字化，并为传统架构的现代化和优化提供专业知识。



智能自动化

我们运用RPA和人工智能工具，将保单核保和保险索赔处理等复杂的人工任务自动化。



分析/商业智能

使用最新的商业智能工具，并通过外部数据增强Customer360°视图，做出数据驱动型业务决策。



应用开发与托管服务

我们拥有世界一流的工程师团队，可以开发新功能并支持运营，从而降低成本并缩短上市时间。



系统集成

我们的技术专家团队和技术合作伙伴共同帮助客户完成数字化之旅。



独立测试

我们的保险金融专家与客户一起制定测试策略，并管理测试的执行。

与全球颠覆者合作并获得其认证



资源

1100多名AWS资深专家



资源

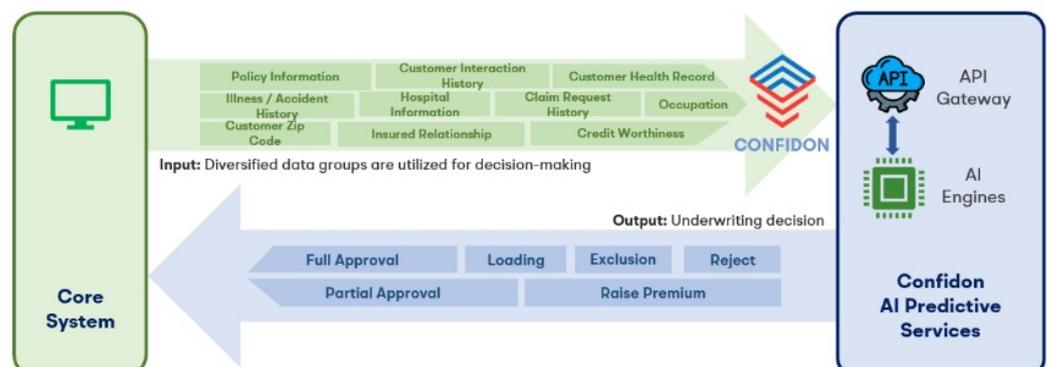
2500多名微软资深专家

2位微软最有价值专家

利用人工智能自动处理理赔

Confidon是我们可定制的智能自动化解决方案，可提高销售、核保和理赔 workflows 的效率。

Confidon与现有的核心保险系统集成，并使用复杂的人工智能模型，根据过去的数据精确预测理赔和核保决策。联系我们的团队，了解更多信息。



Confidon - 由人工智能驱动的自动化

2秒钟为10亿人投保

挑战:

我们的客户是一家总部位于香港中环的跨国保险和金融公司。该保险公司致力于为亚洲各地的客户和社区带来重大的积极影响。在当今快节奏的商业环境中，数字化转型已成为包括保险业在内的所有行业取得成功的关键。然而，保险部门在全面拥抱数字化进步方面却相对滞后。对于我们的客户来说，核保和理赔调整流程曾经是高度的劳动密集型任务。这些流程涉及复杂的评估和耗时的人工操作，导致效率低下和延误。

解决方案:

作为解决方案，FPT Software实施了Confidon--一个由人工智能驱动的平台，用于使理赔和核保处理自动化并加速。

Automated Underwriting Processes

从POS提交保单后，基于规则的引擎和人工智能Confidon可在1分钟内自动完成从提交销售到通过保单的流程。Confidon与客户现有的基于规则的引擎和核心数据库无缝集成，可在基于规则的引擎出现故障时提供核保功能。

Automated Claims Processes

通过学习和分析所有历史理赔数据，该系统可自动对符合所有必要条件的理赔条目做出决定。对于更复杂的情况，该系统可以向理赔员提供建议，说明进行理赔所需的必要信息。

Lapse Prediction

Confidon利用客户提供的信息预测风险，并准确验证符合条件的付款案例。此外，Confidon还向我们的客户通报了极有可能违约或保单失效的投保者。这种及时的通知使客户能够迅速采取行动，应对这些金融风险，防止损失。

主要成果:

Expedited Process

实施Confidon后，STP率提高12%，核保和理赔申请的处理时间大幅缩短。值得注意的是，调整时间从每次理赔和核保的平均20分钟缩短到大约2秒。此外，从客户的角度来看，Confidon减少了等待决定的时间和整体周转时间（TAT），进一步加快了流程。

Optimized Resource Allocation

通过实施自动核保流程，我们的客户显著提高了生产率，58%的顾客交易无需人工干预即可直接处理。此外，超过95%的保单以电子方式签发，所有理赔均以数字方式支付。这种方法还减轻了理赔员的工作量，使他们能够将资源分配给更复杂的案件，确保高效的理赔管理。

Enhanced Marketing Strategies

Confidon还确定了作为追加销售和交叉销售机会的主要候选者的潜在客户。事实上，我们的客户记录了约920万在线注册的顾客。利用这些信息，可以制定量身定制的收款策略和有针对性的营销活动，以最大限度地提高参与度，从而产生200多万潜在客户和2.8亿美元的ANP。

全球成功案例

与全球人寿保险集团合作

2017年，我们与一家大型人寿保险集团建立了战略合作伙伴关系，最初只有7名资源人员，现在已扩展到包括一个离岸开发中心(ODC)。目前，我们有700多名资源人员为各种应用开发项目提供支持。FPT Software加入了支持客户成为全球技术领导者的每一步。

AI Engine for Underwriting

客户的核保规则引擎是用传统编程语言编写的，因此很难实施更改。

FPT Software开发了一个轻量级规则引擎，帮助员工可视化地定义新的保单标准，并在24小时内实施。

该解决方案利用人工智能识别过去数据中的决策标准，并利用决策树逻辑进行机器学习调整模型。

Health & Fitness Mobile Application

客户对其顾客的健康和健身习惯了解有限，希望与他们进行个别沟通。

我们的解决方案包括一个物联网集成移动应用，利用奖品和社交竞赛等游戏化技术鼓励客户锻炼身体。

这使得客户对其顾客健康习惯的了解比以前准确了70%。

Digital Transformation via Mobile Ecosystem

有一项内部倡议，希望员工能够使用移动生态系统远程访问所有业务功能。

我们的团队使用Xamarin为Android和iOS提供了一个完整的移动生态系统，实现了统一设计。

这使得销售团队即使在没有互联网连接的情况下，也能从本地办公室提供或远程提供相同的服务。

Internal Staff Distribution Portal

客户用于发布内部信息的系统需要冗长的配置步骤，并面临可扩展性问题。

FPT Software团队将其替换为在云端运行的定制网络应用，以确保可扩展性和高可用性。

这样，就有了一个稳定、灵活的分销门户网站，能更有效地支持销售管理。

CI/CD and Automated Testing

FPT Software确定了一些IT流程优化措施，以更好地利用员工时间，因为回归测试在过去几年中大幅增长。

团队将手动测试脚本转换为自动化测试脚本，并采用模块化方法将多个测试工具应用于CI/CD流程。

优化项目取得了巨大成功，测试执行时间减少了80%。

Legacy System Modernization

有一项内部倡议，希望员工能够使用移动生态系统远程访问所有业务功能。

我们的团队使用Xamarin为Android和iOS提供了一个完整的移动生态系统，实现了统一设计。

这使得销售团队即使在没有互联网连接的情况下，也能从本地办公室提供或远程提供相同的服务。

其他案例研究

代理机构和保单 管理系统



挑战:

我们的客户是美国一家大型产权保险公司，拥有广泛的代理网络。随着时间的推移，其代理机构和保单管理应用的设计和结构产生了许多限制，使其难以支持和扩展功能。

解决方案:

FPT Software对代理机构和保单管理套件进行了全面改造，包括全生命周期开发（需求、设计、开发、测试和部署）。这包括许多功能更新和定制，以支持代理机构和保单运营部门的需求。

主要成果:

- 通过简化数据输入流程和减少人工操作，提高运行效率。
- 通过仪表盘和临时报告改进数据访问和报告。
- 通过创建更灵活的扩展结构来提高灵活性，以满足未来的业务需求。

人工智能驱动 的呼叫中心



挑战:

我们的客户是欧洲地区的一家大型保险公司。由于人员短缺和呼叫量大，他们希望简化呼叫中心的运营。票单已经超载，导致客户体验不佳。

解决方案:

FPT Software提供了端到端的人工智能驱动的呼叫中心解决方案，以实现客户互动自动化，减轻呼叫负担，并将现场代理人员解放出来从事更重要的任务。整合后的聊天机器人能够理解并响应 500 多种场景，包括填写表格、推荐、追加销售、预约以及Facebook、Viber和WhatsApp等第三方集成。

主要成果:

- 呼叫中心成本降低了**40%**以上。
- 客户体验和客户互动增加了**60%**。

其他案例研究

代理数字平台 (ADP)



挑战:

我们的客户是一家全球性保险公司，拥有广泛的代理网络。他们的财务顾问在招聘流程和提供客户服务支持时，面临着手工文书工作的挑战。此外，他们在与顾客、核保人和后台团队沟通时也遇到了效率低下的问题。

解决方案:

FPT Software提供数字代理平台，这是一个全面的解决方案，旨在将招聘、培训、销售和客户服务支持的各个方面数字化。该平台与后台流程无缝集成，包括薪酬和层级管理。此外，人工智能聊天机器人可充当宝贵的助手，帮助顾问深入了解顾客，实现 KPI 目标。

主要成果:

- 在招聘、潜在客户培育、销售提交和客户服务支持方面更有效率。
- 潜在客户培育和销售提交的采用率达到 **97%**。
- 培训采用率达 **96%**。
- 产生了 **200 万个以上**的潜在客户和 **2.8 亿美元**的 ANP。

挑战:

我们的客户是一家大型亚太保险公司。他们努力为投保人提供无缝、便捷的体验。因此，他们希望建立一个顾客平台，包括自助服务和健康计划，帮助顾客更健康地生活。

解决方案:

FPT Software提供顾客自助服务平台，包括保单管理、数字支付、变更申请和理赔提交。此外，创新的医疗保健提供商网络和福利计划旨在促进顾客更健康的生活方式。

主要成果:

- 投保人可以全天候访问保单详情、支付保费，甚至通过掌上设备发起理赔。
- **> 90%**的数字支付提交。
- **75%**的理赔提交和**100%**的理赔支付以数字方式进行。
- **>50%**的客户参加了福利计划，并反馈良好。

客户自助服务和福利计划



WE ARE WHERE

OUR CUSTOMERS ARE



与我们同行的5个理由

- 速度与规模
- 全球开展业务
- 合规
- 世界级品质
- 出色的下一代技术

合规



全球认可



联系我们

- FPT Software** 太平洋区域办公室
Aperia Tower, 8 Kallang Avenue, #12-09, 新加坡 339509
- +65 6338 4353
- contactus.fap@fpt.com