

# 引领 2021

## 用“极致数字化”重塑金融服务

### 金融业数字化转型

### 案例集锦

IBM Consulting



# 目录

- 01 中国银行与 IBM 扩大合作，加快数字化转型与创新
- 02 交通银行利用知识图谱等 AI 技术，提升信贷风险管理水平
- 03 从企业级架构的视角出发，IBM 携手金融企业重塑业务模式
- 04 运用大数据和 AI 技术，IBM 助力商业银行对公业务数智化转型
- 05 IBM 助力黄河农村商业银行构建数字化转型战略规划和实施路线图
- 06 IBM 与民生银行一起做了一个“盒子”，竟然装下了 6 万名员工
- 07 IBM 助力泰康人寿利用 AI 打造数据驱动型英才代理人体系
- 08 依托 IBM Garage 创新体系，某国内大型财险集团步入客户体验管理新阶段



# 中国银行与 IBM 扩大合作 加快数字化转型与创新

“中国银行致力成为全球一流的银行，科技和创新是我们实现这一愿景的两大基石。我们期待 IBM 成为我们的合作伙伴，因为我们相信，除了在技术领先、行业经验等方面得到帮助，我们更可以从 IBM 自身的转型和创新模式实践中获得启示。”

— 中国银行新加坡分行副行长兼创新研发基地(新加坡) 总经理 王方

## 关于中国银行

中国银行（BANK OF CHINA）是中国全球化和综合化程度最高的银行，在中国内地和 61个国家和地区设有机构，拥有比较完善的全球服务网络，形成了公司金融、个人金融和金融市场等商业银行业务为主体，涵盖投资银行、直接投资、证券、保险、基金、飞机租赁、资产管理、金融科技等多个领域的综合服务平台，为客户提供全面的金融服务。中银香港、澳门分行担任当地的发钞行。

关键词：创新研发基地，客户中心，体验中心，创新工厂，  
IBM 车库创新方法

## 中国银行转型故事

### 首个全球创新研发基地

如今金融科技愈加成为影响金融行业的颠覆性力量。银行所面临的同业和跨行业竞争，也在不断加剧。面对这种情况，许多银行正在主动出击，积极拥抱科技创新与数字化变革。

为保持竞争力，并发掘与现有及潜在客户互动的新方式，中国银行在新加坡开设了首个全球创新研发基地。该基地将整合现有的中国银行数字化系统，将自动化技术引入 workflow，并建立有效的合规方式。

### “客户中心+体验中心+创新工厂”

中国银行计划采用 IBM 车库创新（IBM Garage）在全球范围内建设 5—8 家创新研发基地，充分利用全球资源，建立金融创新的中行模式。新的创新研发基地将成为集“客户中心+体验中心+创新工厂”三位一体的创新实践空间。

中国银行与 IBM 扩大合作关系，共同打造金融业创新新模式。双方将在数字化转型、提升客户体验、业务创新、生态建设和认知技术应用等领域开展战略合作，加快中国银行数字化转型与创新驱动的战略落地。

## 创新战略+人才赋能+组织能力提升

IBM 车库创新将加速中国银行利用人工智能、区块链和物联网等技术实现现有应用程序的现代化，从而释放洞察、产出业务成果。

通过利用自身在战略咨询、银行业务咨询、用户体验、IT 系统集成等各领域的专家力量，IBM 将帮助中国银行打造创新战略，实现人员赋能与组织能力提升、业务转型与模式创新，以及促进技术应用与创新孵化。

在创新研发基地里，中国银行团队与 IBM 专家一起将 IBM 企业设计思维与中国银行的创新流程进行融合，以敏捷高效的工作方法，快速迭代创新；同时组建敏捷、多元的创新团队，将业务人员，技术人员，真实客户聚集在一起，对他们的创新赋能，提供线上线下的创新平台及工具，为产品的设计、试点、推广、宣传等提供陪伴式服务。

IBM 与中国银行目前已经完成 5大主题的创意孵化，其中有 2个项目从原先计划的 3个月有效提速至 2周，就完成了从立项、创意孵化到实现重点功能的原型展示。

作为中国银行在全球的首个创新研发基地，中国银行新加坡创新研发基地也将成为中国银行与政府、产学研机构、合作企业共同孵化创新项目，打造新金融生态的基地。

IBM 与中国银行目前已经完成 5大主题的创意孵化，其中有 2个项目从原先计划的 3个月有效提速至 2周，就完成了从立项、创意孵化到实现重点功能的原型展示。

[获取金融行业数据中台“5大成功要素”](#)

[获取“IBM Garage”车库创新手册](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



## 交通银行利用知识图谱等 AI 技术提升信贷风险管理水平

交通银行优化对公/小微企业关联关系图谱，构建全面的客户 360度视图，为风险管理提供了深度业务洞察和数据分析支持。

### 关于交通银行

交通银行始建于 1908 年，是中国历史最悠久的银行之一，也是近代中国的发钞行之一。1987 年 4 月 1 日，重新组建后的交通银行正式对外营业，成为中国第一家全国性的国有股份制商业银行，总行设在上海。交通银行集团业务范围涵盖商业银行、离岸金融、基金、信托、金融租赁、保险、境外证券、债转股和资产管理等。2020 年 6 月末，交通银行境内分行机构 245 家，其中省分行 30 家，直属分行 7 家，省辖行 208 家，在全国 243 个地级和地级以上城市、163 个县或县级市共设有 3,025 个营业网点。

关键词：知识图谱，关联关系，反欺诈，智能风险管理

## 交通银行转型故事

### 风险管理能力亟待增强

中国经济经历十几年的高速发展，企业间关联关系和关联交易日趋复杂。随着经济增速下降，银行业不良贷款额、坏账率以及欺诈事件持续攀升，风险全流程管理的问题日益突出。

### 人工智能助力提升信贷风险管理

为解决关联关系风险刻画不清晰全面，贷前、贷中、贷后风险预警不准确等难题，交通银行与 IBM 合作，引入知识图谱、机器学习等人工智能技术，提升原有智慧风控平台，助力交通银行的信贷风险管理。

随着经济增速下降银行业不良贷款额、坏账率以及欺诈事件持续攀升，风险全流程管理的问题日益突出。

## 提升风险排查，临期风险预警

交通银行优化了对公/小微企业关联关系图谱，构建全面的客户 360度视图，为风险管理提供了深度业务洞察和数据分析支持；基于大数据体系构建了企业客户临期风险预警机器学习模型。

构建的对公客户/小微知识图谱及相关模型已在交通银行的多个业务领域得到应用，取得了明显的业务收益，不仅提升了风险排查及逾期预测的准确率，同时，也降低了风险管理及临期管理的工作量。

该项目荣获 2020 IDC 中国金融行业技术应用场景创新奖 – 金融安全与信任应用场景创新。

交通银行优化了对公/小微企业关联关系图谱，构建全面的客户 360度视图，为风险管理提供了深度业务洞察和数据分析支持。

[获取金融行业数据中台“5大成功要素”](#)

[揭秘企业级架构驱动的未来金融业转型](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)





## 从企业级架构的视角出发， IBM 携手金融企业重塑业务模式

**关键词：企业级架构转型，技术架构转型，运营敏捷性**

在 IBM 最新出炉的 2021 年 CEO 调研中，我们发现增强运营的敏捷性和灵活性已经成为 CEO 们在未来 2—3 年内最优先的任务。而业绩出众的企业，对技术基础架构的关注比业绩欠佳的企业高出近一倍。同时，这些业绩出众的企业也更倾向于通过合作来促进开放创新。

这个调研的结果正好与现在金融行业盛行的企业架构理论不谋而合。面对着金融行业企业级、生态级的竞争，很多金融机构都开始站在全局的高度，思考企业级业务架构和技术架构的建设，构筑新一代信息化建设的基础，让科技真正赋能甚至引领业务。

## IBM 企业级业务建模驱动的企业架构转型方法已经在诸多国有大行、股份制商业银行得到实践并取得成效。

- 某大型国有银行采用全行级全面铺开策略，先用 2 年时间把全行所有业务领域进行详细至步骤级的建模，再用 5 年时间分三期完成全行应用的新一代系统建设。
- 某大型国有银行采用条线级的 T 型策略，采取迭代投入、逐层深入的策略。先建立轻量级全行业务领域视图，再设定试点领域下探到活动级模型；之后圈定业务条线领域进行活动和任务级建模，并选择试点实践从业务模型到 IT 的落地实现，逐步建设和完善企业级导向的整体架构管控能力。
- 某大型国有银行采取领域级的 T 型策略，聚焦重点系统建设，将横向做薄、纵向做深，短期内打通新线架构实施的全流程。首先快速搭建全行级的业务架构，然后以个人核心业务领域为焦点，将业务模型做深做透，完成从能力到业务需求、从模型到 IT 设计的全流程。同时，以核心项目带动全行架构管控的调整。

IBM 也正在帮助诸多股份制商业银行开启企业级架构转型的探索之旅，帮助他们设计全行 IT 架构、业务架构和数据架构，搭建业务部门之间、业务和技术之间的沟通桥梁，推动全行的业务高质量发展。

[获取金融行业数据中台“5大成功要素”](#)

[揭秘企业级架构驱动的未来金融业转型](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



## 运用大数据和 AI 技术， IBM 助力商业银行对公业务数智化转型

**关键词：大数据和 AI，精细化经营，  
对公业务**

数智化转型主要围绕科技驱动业务的核心目标，强调以大数据和 AI 支撑对公业务的精细化经营和业务创新。通过数智化能力的深入应用，实现以数智化技术驱动智慧决策模式，提升对对公业务的刚性管控能力、反哺能力，并推动管理组织、方法、工具的创新和重塑，形成闭环的价值创造和管控新模式。

IBM 经过多年银行对公数智化转型项目经验积累，形成了包括“业务+技术+数据+管理”的一整套的智慧决策解决方案，并为多个国有大行、全国股份制银行、城商行、农信社等金融机构提供了咨询和实施服务。

## **1. 结合数据治理，完善资金流水计量工作，形成资金流标签体系。**

IBM 帮助一家大行构建基于交易资金流的数据标签体系，并利用 NLP 技术辅助对公数据治理工作，从非结构化数据中挖掘蛛丝马迹，形成对企业的 360 度资金流画像。帮助该行大幅缩短了资金流计量工作量。同时，结合财务专家，从企业交易资金流中还原企业的经营状况，辅助各对公业务，实现对企业经营状态的及时掌控。

在资金流梳理的基础上，IBM 帮助该行实现面向员工渠道的资金用途看板，聚焦企业实时资金用途异动，洞察交易对手特点。利用知识图谱和图数据库，实现企业交易活动的上下游洞察。

## **2. 融合内外部企业大数据，进行数据架构演进，不断提升数据潜能。**

IBM 帮助某大行进行产业链深度分析，基于对公分析平台，实现对公客户的全面画像，支持精准营销、风险防控等各类业务应用，通过对公客户数据整合，基于经营图谱和模型工厂，实现对公客户的全面感知，产品推荐，和商机整合，最后推送给渠道端实现对公客户精准触达。借助 IBM 对公客户营销模型，IBM 帮助该行结合关联关系技术等 AI 技术，针对优质产业链如智能制造产业链，批量挖掘优质中小微与专精特新“小巨人”，形成优质潜客 100 多家企业名单，支持普惠金融进行优质拓客。

### 3. 利用 AI 技术，实现对重点客群和重点场景的深入洞察，支撑对公业务的精细化经营和业务创新。

IBM 帮助一家大行构建对公交易网络图谱，对企业交易进行深度挖掘分析，挖掘各交易方关联关系，从而有效开展交易产品精准营销利用图计算，对企业进行“千企千面”的结算产品推荐。在使用中，利用历史数据洞察营销客户清单，基于图谱推荐输出客户的组合产品推荐清单。利用该方法客户经理精准营销且成功的企业客户远超人工推荐，与推荐列表匹配准确率高达 95%。

通过资金流向分析，我们发现该企业大量使用“定时资金池（某结算产品）”，而该结算产品往往与投资理财强相关，同时，该企业资金归集量极大，存在一定时间内的资金沉淀，且该企业日均存款余额大，因此可以进行投资理财产品的营销工作。从而改变了以往客户经理不知道何时给企业推荐各种投资理财产品的困境，同时也有助留住客户，将资金沉淀在行里。

利用该方法客户经理精准营销且成功的企业客户远超人工推荐，与推荐列表匹配准确率高达  
**95%**

## 借助数智化转型，IBM 可以帮助银行对公业务实现三个转变：

- 银行对企业经营活动的了解更加高效更加及时，并针对性的提出更加贴合企业实际的服务方案。
- 由原来的经验驱动转变为数据驱动，拜托对客户经理的强依赖，真正做到利用数据赋能对公业务。
- 提供业务创新的思路，从过去不知道何时企业需要何种投资理财产品，到了解企业的资金运转情况，并推荐合适的投资理财产品，提供了企业资金效率，使银行更好的服务企业。

[获取金融行业数据中台  
“5大成功要素”](#)

[揭秘企业级架构驱动的未来金融业转型](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



## 区域性农村商业银行如何破局？

### IBM 助力黄河农村商业银行构建数字化转型战略规划和实施路线图

针对宁夏地域和三农客户主体的特征，以及黄河农村商业银行的业务痛点和业务需求、量体裁衣设计了未来三到五年的数字化转型和科技发展战略规划以及实施路径图。

#### **关于黄河农村商业银行**

黄河银行成立于 2008 年 12 月，是中国银监会确定的全国省级农村信用联社改革试点单位。

目前，黄河银行系统（含县市农村信用联社、农商行）共有法人机构 20 家、基层营业网点 385 个、员工近 6000 人，是全区营业网点最多、分布最广，支农服务功能最强的地方金融机构。

关键词：数字化转型，农商行，IT 战略规划

## 黄河银行转型故事

### 顺应时势，布局未来数字化转型和科技发展规划

随着银行业市场格局和监管环境的变化，很多农商行的发展面临严峻挑战。一方面受到发展区域的限制，另一方面很多金融行业的应用场景被占据，客户市场和数据难以扩展，获客、活客和粘客难度加大，客户流失率高。同时，受疫情影响，无接触金融服务的需求骤增，农商行的数字化转型建设更是迫在眉睫，金融与科技融合的态势更加明显。

面临着业务、流程和管理方面的三重变革需求，2020年，黄河农村商业银行选择 IBM 作为合作伙伴，针对宁夏地域和三农客户主体的特征，开始制定未来三到五年的数字化转型和科技发展战略规划。

发展区域的限制，获客、活客和粘客难度加大，无接触金融服务需求骤增，农商行的数字化转型建设迫在眉睫，金融与科技融合的态势更加明显。



## 量体裁衣，设计数字化转型整体规划和实施路径图

凭借着丰富的银行业数字化转型实施经验和对农商行的深厚理解，IBM以既有的银行业资产包为基础，根据黄河银行的业务痛点和业务需求、量体裁衣设计了其数字化转型整体规划和实施路径图：

**数字化转型需求分析：**根据黄河银行现状与总体需求分析，结合国内经济金融整体发展情况和人行“金融科技 FinTech 发展规划”指引，助力黄河银行“十四五规划”的制定。

**能力评估和对标分析：**通过收集材料、现场访谈等方式开展数字化现状调研工作，针对黄河银行业务发展现状、数字化体系现状和 IT 管理现状等进行能力评估。

**未来 5年数字化转型实施路线图规划：**基于数字化转型规划的结果，制订黄河银行未来 5年数字化转型总体实施路线图；参考数字化项目之间的顺序/关联关系，制定黄河银行未来 5年数字化转型分阶段实施计划；对于近期实施的数字化项目，制定详细的项目建设方案和团队建设方案。

IBM 以既有的银行业资产包为基础，根据黄河银行的业务痛点和业务需求、量体裁衣设计数字化转型整体规划和实施路径图。

**技术架构构建：**设计前瞻性的数据管理和技术架构方案，夯实业务数据基础，构建适用于黄河银行未来发展目标的技术架构。

**应用架构规划：**规划具有信息共享与流程自动化能力的应用架构，重点突出对大零售前端、业务运营中台、风控管理平台、自动化等业务等层面的能力支撑，提升管理效能和客户体验。

**业务数字化发展规划：**基于数字化转型战略目标和能力评估，设计业务数字化发展方向，明确关键业务条线及管理条线的数字化能力发展策略，全面覆盖零售及渠道、对公、资管、金融市场等领域。

IBM 目前已积累了大量可复用的银行业 ITSP 项目资产，能够帮助客户，特别是中小型金融机构快速高效的完成 IT 战略规划项目的设计和交付，为他们开启数字化转型旅程奠定基石。

制定数字化转型需求分析、未来 5 年数字化转型实施路径图规划、技术架构构建、应用架构规划和业务数字化发展规划。

[获取金融行业数据中台“5大成功要素”](#)

[揭秘企业级架构驱动的未来金融业转型](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



## IBM 与民生银行一起做了一个“盒子” 竟然装下了 6 万名员工

中国民生银行与 IBM 合作搭建的“人力盒子”，将近六万名员工集合在了一个生态平台上，远远突破了传统 HR 的部门价值，为六万员工不断赋能、激励，让人力资源管理实现了自运转和自驱动。

### 关于民生银行

中国民生银行于 1996 年 1 月 12 日在北京正式成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，也是严格按照中国《公司法》和《商业银行法》设立的一家现代金融企业。25 年来，伴随着中国经济快速发展，在广大客户和社会各界的支持下，中国民生银行砥砺奋进，开拓创新，从当初只有 13.8 亿元资本金的一家小银行，发展成为资产规模逾 7.1 万亿元、净资产逾 5300 亿元、分支机构超 2400 家、员工逾 5.8 万人的大型商业银行。

关键词：人力盒子，敏捷组织，IBM 设计思维

## 民生银行转型故事

### 这是一个神秘的“魔盒”

打开“人力盒子”这个信息化平台系统，王小洁立刻收到了一份入职祝福；在工作第一周时，她在“人力盒子”的“乐办”里创建了第一项工作任务；第一个发薪日时，她在“个人视窗”上第一次查询到薪资明细；入职一周年时，她又收入到了入职周年祝福；后来，王小洁要结婚了，她在“办事窗”中申请了因私出境，自助办理了所有手续.....

王小洁第一个轮岗的岗位，是共享中心的人事专员，她在“人力盒子”系统中，可以实时关注到业务流转的情况，每个人的服务情况都清晰可见，并且还可以追溯；一年以后，王小洁轮岗到了规划 COE 岗位（人力资源专家中心），通过“乐投-资源与人工成本管理”的帮助，她随时分析资源配置，随时了解人员编制、人力成本等资源信息；入职两年之际，她被派往了业务一线成为 HRBP（人力资源业务合作伙伴），“人力盒子”的“乐警-风险监测”功能可以让她和业务团队通过风险指标的变化，预判风险并提前规避。

那么，民生银行的“人力盒子”是一个怎样的系统？作为一家大型传统金融服务企业，其“人力盒子”有哪些与众不同之处？又在如何提升人力资源管理和企业运营的“活力”？

王小洁第一个轮岗的岗位，是共享中心的人事专员，她在“人力盒子”系统中，可以实时关注到业务流转的情况每个人的服务情况，都清晰可见，并且还可以追溯。

## “人力盒子”实现您的无限想象

作为一家拥有近 6 万人、42 家分行、业务涉及全国及海外的银行，如何通过人力资源管理打造出民生银行的核心竞争力？

中国民生银行人力资源部副总经理李健说：“这更需要企业走在市场的前端，贴近市场、贴近客户，通过打造自身的专业优势形成核心竞争力。”

民生银行与 IBM 合作，开始搭建“人力盒子”，这不再是一个传统的信息化系统，而是一个致力于人力资源数字化转型的平台——真正将战略、业务、数据、科技都结合在一起，变成一个可以为经营管理层、团队管理者、HR 条线管理者以及普通员工这四个维度共同赋能的平台。

这个平台之所以被称为“人力盒子”，是因为它不仅是一个信息化系统，更是一个让各业务单元彼此赋能的生态平台。它打开了一个创造新应用、新价值，并具备无限想象和升级可能的新空间。

## “人力盒子”如何赋能四类人群

民生银行希望能够成为连接管理者、员工、组织与个体的有效生态。基于管理手段、管理方式的变革，塑造新的人力资源管理文化和模式。

IBM 给了我们很好的理念，我们都一致认为，过去很多人力资源信息化管理系统，更多是做成了‘应答系统’，而‘人力盒子’追求的则是成为主动连接和触发的系统。通过‘人力盒子’，为民生银行的所有人赋能，而不仅限于人力资源部门。因此‘人力盒子’要做成一个 Open 的系统。

李建 中国民生银行  
人力资源部副总经理

对于经营管理层来说，可以在“人力资本驾驶舱”看到整个组织的生产力、当期规模的人均值、当期创利情况；还能看到团队结构、团队能力，甚至看到单个人员的画像。经营管理层可以看到所有分行每个季度的人力资本报表，相当于投资分析师的投研报告，起到了辅助决策的功能。

对于团队管理者来说，“人力盒子”支持各级团队管理者清晰掌握团队成员情况——通过“部门眼”功能，部门负责人可以看到本业务条线的人均效能是多少，自己部门当期的贡献、成本如何，部门内各个中心、各个员工的工作成果怎样，管理者能一目了然地掌握这些数据；同时，通过“团队成员信息”功能，可以精准聚焦高潜人才；通过“考勤分析”与“绩效分析”，则能够实时掌握员工的工作状况。

对于人力资源条线来说，一方面日常运营操作工作得到了简化与提速，另一方面通过“人力盒子”，人力资源管理进入了“屏显时代”，改变了过去凭经验，凭材料的老办法。由于“人力盒子”能兼容移动端、PC 端等多终端使用，可以随时随地通过端口的屏幕将所有人力资源的信息、风险预警、成效等显示出来，实时地为人力资源条线提供明晰的数据化决策佐证。

对于普通员工来说，例如因私出国申请、休假等手续，都可以进行自助式的线上申请、在线流转审批，免去了层层纸质签字，节省了大量时间；员工可以自查薪资明细、个税缴纳情况等；能记录自己所做的工作任务、查看领导反馈等等，实现办事不求人，大事无遗漏。

原来每家分行的人力部门每周最少要安排 1 名员工专职 1 天从事这些操作性工作，系统上线后按 42 家分行粗略估算，每年至少可以节省 5000 万的人工成本。

## “以盒为规、盒齐生才、生才有道”

民生银行希望通过信息系统对人力资源的政策、机制、能力进行全面的提升，让管理效能得到释放，让每一个人都充满活力。同时，基于管理手段、管理方式的变革，塑造人力资源新的管理文化，打造一个连接管理者与员工、组织与个体的有效生态。总结起来说，就是“以盒为规、盒齐生才、生才有道”。

在人力盒子搭建的全过程中，民生银行采用了 IBM 企业设计思维理念，通过“设计思维工作坊”与系统的直接用户进行持续互动，搜集需求、共创系统。让最终的使用者参与‘共创’，才能设计出令使用者满意的系统。

2020年，“人力盒子”作为民生银行数字化转型的核心项目，还将探索“敏捷组织”的管理模式，实施跨部门、跨条线的无间隔项目制协同，搭建“三位一体”的员工工作记录体系，并配套管理制度、规则和政策，确保这些制度随需求的变化同步进行升级，进一步改进绩效文化，激发企业活力和推动文化变革。

基于管理手段、管理方式的变革，塑造人力资源新的管理文化，打造一个连接管理者与员工、组织与个体的有效生态。总结起来说，就是“以盒为规、盒齐生才、生才有道”。

[获取金融行业数据中台  
“5大成功要素”](#)

[揭秘企业级架构驱动的未来金融业转型](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



## IBM 助泰康人寿利用 AI 打造数据驱动型英才代理人体系

### 关于泰康人寿：

泰康人寿，投射着中国传统文化中人们对“国泰民康”的极致追求。作为一个现代化保险企业，泰康积极应对长寿时代的挑战，致力于将虚拟的保险和现实的“医养康宁”的服务相结合，构建“大健康生态体系”，打造“长寿、健康、富足”三个闭环，持续关照人的全生命周期。为了重构泰康人寿“客户、产品、队伍”的经营金三角，开拓业务与人才的运营新模式，让用户能得到更安心、更便捷、更高质的服务，泰康人寿一直在科技赋能业务的路径上锐意创新，携手前沿的科技合作伙伴，致力于引领保险进入体验时代。



关键词：人才招募管理，数据驱动，智能化 workflow

## 泰康人寿的转型故事

### 数据驱动的英才代理人招募体系

IBM 基于大数据分析 & 机器学习技术为泰康人寿量身打造的数据驱动型英才代理人招募管理体系已经成功上线，很快将应用到泰康人寿在全国的 36 家分公司、70 万营销人员。随着新体系的大规模应用，犹如“大海捞针”的高绩效代理人甄选不再是难题。

随着泰康科技赋能战略的深入实施，电子化入司已成为目前新代理人入司的主要途径。作为公司新鲜血液的入口，其重要性不言而喻。而甄选系统作为入司过程中必经的一环，需要为公司把好入口，保证新人的质量。泰康亟需寻找新的代理人甄选分析和测评系统的解决方案。

## 人工智能赋能数据驱动型决策

在逐步进入“AI+保险”的新时代，泰康人寿希望能以 AI 技术为抓手，打造更加智能的代理人测评和甄选方案。IBM 在敏捷方法论和科学的数据分析的基础上，通过对业界招聘及学术研究的充分调研，采用以 AI 驱动的招聘问卷及报告设计，对甄选问卷与代理人绩效数据进行挖掘和分析，解构与绩效相关的关键因子，确定新问卷的能力评分模型、招聘建议模型，最终形成一份具有泰康特色的甄选方案。

IBM 帮助泰康人寿以数据分析为驱动，将目前以个人绩优经验为主的招募方式转换为以科学数据分析为基础的增员方法。以往的保险代理人比较依赖招募官的个人经验，招募数据未曾得到有效采集和挖掘，更难以持续赋能代理人的全生命周期旅程。

而新的方案可以帮助人力资源招聘团队以统一标准、无偏倚的方式从海量候选人中甄别出具有潜力的候选人，并将有关代理人行为特征、甄选反馈等数据进行输入和持续调优，从而越来越接近符合企业需求的甄选模式与成果；同时，通过原甄选问卷与代理人绩效数据的挖掘分析，为招聘团队提供包括面试建议等信息，促进有效沟通；另外，人才招聘环节保留下来的洞察还可以为代理人后续的培训、评估、留存、吸引等全生命周期旅程的数据应用奠定基础。

新的方案可以帮助人力资源招聘团队以统一标准、无偏倚的方式从海量候选人中甄别出具有潜力的候选人，并将有关代理人行为特征、甄选反馈等数据进行输入和持续调优，从而越来越接近符合企业需求的甄选模式与成果。

## 人工智能赋能智能 workflow

泰康人寿与 IBM 达成合作，利用代理人甄选分析与测评方案打造可以为用户提供优质服务体验的精兵队伍。新的方案将优化代理人甄选流程，开启泰康人寿迈向以智能 workflow 驱动流程优化的步伐。同时，作为代理人全生命周期的开端，该解决方案对代理人相关信息进行更加全面有效的采集和分析，可以为后续培训、管理、评估等各个环节提供数据支持，帮助提高代理人的留存率及人均产能。

新的测评方案可以实现甄选流程的端到端整合，以数据为准绳，将代理人增员过程中分散的各个部分进行统一整合，将从问卷、报告到招募的全流程变成一个有机的整体。泰康人寿将告别以往纸质化、线下招募模式，全面实现代理人招募数字化，帮助招募官“一站式”快速了解代理人招募的总体情况，提高招募工作的质量和效率。

泰康人寿将告别以往纸质化、线下招募模式，全面实现代理人招募数字化，帮助招募官“一站式”快速了解代理人招募的总体情况，提高招募工作的质量和效率。

## 代理人招募管理转型与体验优化

寿险业经历了数年的高速增长，市场日趋成熟，风险日益多元，客户愈加精通技术，寿险公司都在探索转型之路，以迎接新一轮的增长势头。要想在日趋激烈的市场竞争中赢得主动，回归本源、发展和建设代理人人才队伍是必由之路。泰康人寿与 IBM 合作的数据驱动型英才代理人招募管理体系，一方面是构建面向未来的代理人人才队伍的尝试，另一方面可以为用户带来更加个性化及更优的体验，从而支持泰康的品牌理念，实现其更长远的数字化战略目标，引领行业进入体验时代。

在“体验为王”的时代，新的英才代理人体系将为泰康人寿提供更好的员工体验和客户体验。一方面，新的甄选与测评体系可以帮助候选代理人更深入了解自己的性格特征与核心竞争力，从而获得更好地职业发展支持。另一方面，这些更符合业务需求、 有更强的洞察、沟通、自我管理和学习能力的优质代理人，可以给用户带来更高质的服务与体验。

[获取金融行业数据中台  
“5大成功要素”](#)

[揭秘企业级架构驱动的未来金融业转型](#)

 [联系我们：](#)

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



## 依托 IBM Garage 创新体系 某国内大型财险集团步入客户体验 管理新阶段

关键词：IBM 车库创新，  
设计思维方法，客户体验驱动

IBM 基于 NPS 模型指标体系建设客户价值驱动的体验监测与评估体系，为助力某大型财险集团，打造端到端客户体验管理闭环机制，实现对客户体验的实时监测及对客户声音的及时响应，助力该集团率先步入客户体验管理的新时代。

## 转型故事

### 用 IBM 车库创新体系和企业设计思维方法，全面规划客户感知平台建设，领先行业新势态

通过采用领先的 IBM Garage 创新体系和企业级设计思维方法，IBM 帮助该集团完整梳理了当前客户全生命周期中与产品和服务交互的全部 13 个体验场景，聚焦各场景中客户的所做、所思、所感，深刻洞察各场景中的客户现状旅程中的体验断点，挖掘出 106 个对体验产生影响的根因，提炼总结出影响客户体验的十五大要素，形成 NPS 基础模型及模型评估迭代机制，规划了客户体验感知平台技术架构和建设方案。

IBM 联合该集团着手打造基于大数据建模与 AI 技术融合的反馈捕捉监控的客户感知提升平台，对业务发生过程中隐性的、被动性的客户感受通过 AI 大数据建模技术进行捕捉、监控、预警和管理，并运用智能工作流的一套方法提供流程化指引，形成从“数据积累-智能分析-精准诊断-敏捷优化-实时监测”到“洞察捕捉-前瞻预测”的新时代客户体验管理闭环，助力其在竞争新势态中领先一步。

运用智能工作流的一套方法提供流程化指引，形成从“数据积累-智能分析-精准诊断-敏捷优化-实时监测”到“洞察捕捉-前瞻预测”的新时代客户体验管理闭环。

## 客户体验驱动的服务监测与评估体系，赋能国寿财险客户体验管理新阶段

随着数智化（Digital-Intelligent）时代的来临，传统基于客户调研与反馈方法的客户体验管理体系由于样本有限、滞后性、事后管理、被动性等特点，已无法满足竞争要求。新时代的客户体验需要更多的预测性和前瞻性，以辅助企业决策，实现领先一步。

IBM 基于 NPS 模型指标体系建设客户体验驱动的服务监测与评估体系，助力该集团建立端到端客户体验管理闭环机制，实现对客户体验的实时监测及对客户声音的及时响应。这套客户体验管理体系的规划建立标志该财险集团领先于同业，进入了客户体验管理的新时代。

## 构建数智时代的“智能化”体验地图，打造客户体验驱动的服务管理体系

通过构建“体验场景-客户行为-触点-客户所想”的层次化体验地图，多维度全流程地分析和诊断客户体验的问题。IBM 协助该集团建立了基于 NPS 的客户体验驱动型服务管理体系，成为该集团数智时代竞争战略的重要组成部分。

得益于 IBM 在大数据、互联网技术等方面的积累以及先进探索，本次项目中采用了相较于传统调研不同的模型设计方法，高效积累大量客户反馈数据。并在 NPS 评估模型设计等方面，形成了合理的迭代机制，有效提升了模型评估的准确性，并能保障模型随外部环境而动态变化。

在整个问题的分析、诊断、改进过程中，IBM 设计了智能化的指标实时监控体系，不仅监控问题改进过程，同时能借助大数据优势及时识别风险并及时作出调整策略，保障客户体验措施的有效落地。

该集团与 IBM 合作打造的客户体验驱动型 NPS 服务管理体系，是依托 IBM 车库创新体系对客户体验管理进行的创新尝试。这套体验管理体系，一方面是构建面向未来的客户管理体系的基石，另一方面可以为客户带来更加个性化及更加卓越的服务体验，从而助力该集团引领保险行业体验新时代，完成更长远的数智化战略目标。

[获取“IBM Garage”车库  
创新手册](#)

[揭秘企业级架构驱动  
的未来金融业转型](#)

 **联系我们：**

即刻致电: 400-669-0581

[发送邮件，免费咨询](#)



# 了解更多

[前往 IBM Consulting 官网](#)

---

[前往 IBM 银行与金融市场官网](#)

---

[了解数字化转型的“七大核心要素”](#)

---

[获取数字转型关键技术指南](#)

---

 **即刻致电：** IBM Consulting 热线 400-669-0581

 **服务时间：** 9:00—17:00

**IBM Consulting**