

白皮书

保险 无处不在. 随需可见

保险公司拥抱开放科技已势不可挡

Nikola Djokic

内容	简介	3
	保险无处不在	4
	改变契机	5
	保险公司新样貌	7
	1. 生态系时代	7
	无缝整合保险价值体系	9
	2. 嵌入式保险的新商业模式	10
	嵌入式保险之整合商机	11
	3. 保险个人化	11
	4. 扩展多元通路组合	12
	5. 借力”云“的全方位潜能	13
	开放世界中的保险公司	15
	探索软件即服务(SaaS)对保险业的潜力	15
	6. 人工智能(AI)及前沿科技	16
	重新想象顾客旅程	16
	致胜新法则	17
	SAP Fioneer助力保险公司迎向成功未来	18

简介

保险市场发展正走向分歧。由于客户新接触通路出现、产品期望值总是变化以及商业竞争的高度压力，保险公司正面临前所未有的挑战。

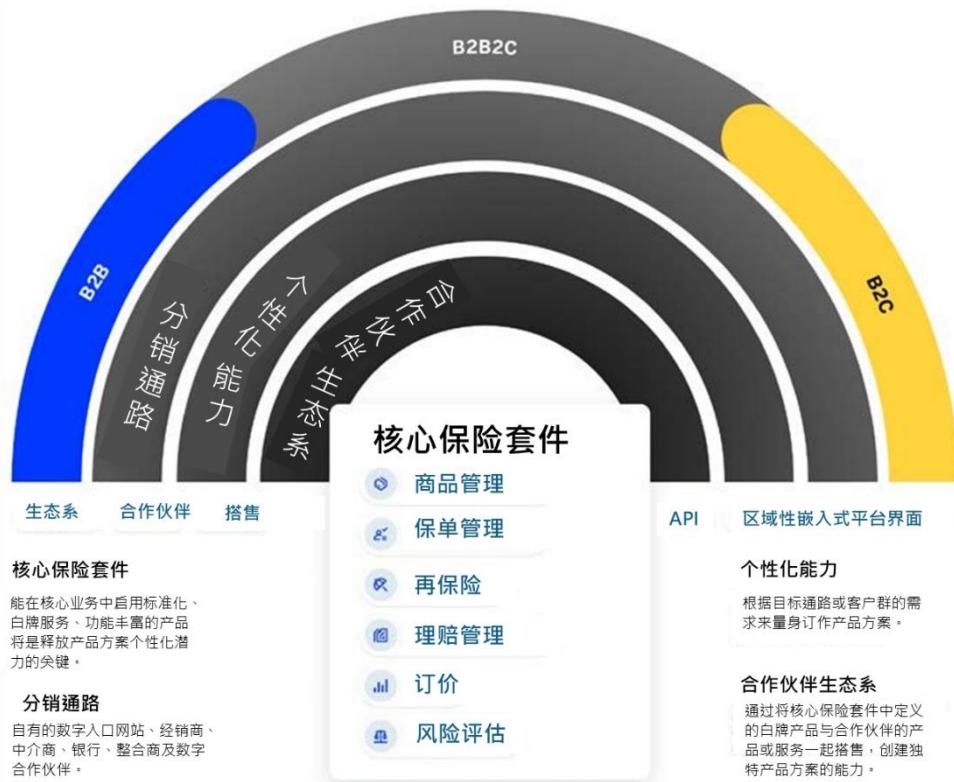
为了应对当前局面，保险公司必须转型以“保险无处不在”的方法运作， 将客户体验、便利性和服务置于首要考虑 ——然而，现今只有30%的保险公司有意识及决心为此进行数字转型。如何驾驭时代变化，充分运用企业间连结、超个性化和生态合作伙伴协作的能力，将决定竞争的成败。

保险无处不在

尽管保险是世界上规模最大的行业之一，但长期以来，保险业在数字化方面却远远落后其他行业。

近年来，保险公司致力于更新保险产品，使更多的商品能在网上浏览并通过保险公司自有通路购买。然而，随着行业的演化发展，对业者的挑战远超过数字化服务的提供。

平台提供者将在串联各方扮演关键角色，使得更多利益相关者得以加入保险领域。这对嵌入式保险(将保险产品整合到第三方体验中，如旅游或零售)尤其重要，因为它能让消费者通过多种新通路和多样融合的新客户接触点中取得保险服务。



同时，也代表着市场边界更加广泛、需要协作互动以及高度个性化的服务。在众多因素推波助澜下，保险行业将不断演进：

- **后起之秀？保险服务竞争—数字化浪潮为开拓市占的挑战者创造了新契机。**从2019年到2021年间，投入嵌入式保险的保险科技创投金额已达到36%年增长率。
- **平台和生态系兴起：**云端数据储存和在线服务的采用打开了市场对新合作模式的接受度，预计到2025年，平台和生态系统经济将占全球收入的30%。

- **销售源的个性化服务：**在线和嵌入式保险销售模式绕过原先代理商和保险公司在保单的存在角色，因此就必须在销售源头自动提供个性化自助服务功能。高达68%的保险购买者希望在线进行交易，但却只有不到50%的保险公司能提供数字化产品或服务报价。

传统上，购买保险被视为转嫁风险的必要手段，并非是满足渴望或具吸引力的购买体验。这种先入为主的价值观念源自于保险产品本身特性，也因此，保险通常是片而且仅能满足单一需求且在少数通路零散式销售，就像是旅行险或家庭保险，以往总是以单一保险各自满足不同面向的需求。然而新型商业模式的发展方向却是朝向以价值为优先。

契机

随着金融体系和保单创建系统间的整合增加，保险正成为许多行业流程中的重要元素。拥抱科技以掌握改变的契机，将助力保险公司提供全面性、客制化的保单，并以一致、无缝式保险组合满足多重需求。

运用科技力创新不仅可简化保险购买流程，增强对客户的相关吸引力且成本负担较轻。转型关键在于利用次世代技术，如人工智能和实时保险精算运算力，迅速评估风险并立即创建个性化保单，让业务扩展既快且高效。

以下，我们将探讨如何执行以上目标，赢在开放的未来。

「保险业正迅速变化。为了追求成功并持续领先，保险公司需要将其核心保险系统资源迅速更新调整以获取新型嵌入式营收商机、满足消费者对数字化商品的需求。」

Nikola Djokic
保险业总经理



在变革时代，能敏捷调适的企业才有机会脱颖而出。然而，对所有公司而言，将可能会经历复杂且成本昂贵的转型过程。有鉴于此，寻找适当的工具和合作伙伴关系将在未来扮演越趋重要的角色。

适应当代消费者偏好和商业模式不仅是一种选择，而且是生存所必需。未能演进的保险公司将被更灵活、技术先进的竞争对手超越及取代。

我们已经看到新的商业模式浮现，例如生态系统协调者，将保险与第三方服务整合。另一例子是B2B2C平台通过电子商务整合及分销多家保险公司产品的「一站式保险」模式，揭示了保险公司可通过新途径将其产品推向市场。

与B2B2C平台进行合作可为保险公司开启策略性经销通路，进而发展自有平台以掌握客户资料运用。而B2B SaaS 赋能者透过API将保险公司与经销商串连，满足不同的技术能力需求之外，同时也能为拥有先进技术的客户快速直启应用，都将扮演策略性关键角色。

上述方式皆属跳脱传统式保险销售，转向更动态性、整合和以客户为导向的解决方案。大型保险公司可能会将各种保障组合，直销给客户，而较小规模的保险公司则可利用嵌入其他公司套餐的方式来销售。

从扮演生态系统协调者到嵌入式保险提供者：新行业格局为保险公司拉近与潜在客户的距离并担任新角色，进而加速保险生态系统开放和整合。但要充分利用变革，业者革新的脚步需与“市场转型趋势”与时俱进。

1. 生态系时代

保险购买一直是个复杂、涉及多方利益的过程。现在，生态系统的兴起将保险公司带到严峻的十字路口：是通过合作拥抱相连、整合的服务体系，或是面临被时代淘汰的风险。

保险公司应通过在生态系统内积极地自我定位，重新定义其角色，提供超越传统风险转移以外的价值，成为全方位客户体验的一分子。这转变起因于保险公司不再是行业中唯一可提供服务的情境。随着资料孤岛消融和开放技术引入，市场疆界限制消除，新竞争者将以创新的解决方案加入到市场。

生态系统以其互联互通和一体化服务为特征，为用户（如消费者和企业）提供可以无缝接入服务的平台。生态系统随着行业疆界消弭并创造跨业机会，估计到 2025 年，生态系经济将占全球营收的30%。

「下一代客户将在五年内进入市场。这些数字原住民期望顺畅无缝、高效和创新的服务。就传统保险市场而言，这是一场时间的淘汰赛，我们不能让既存旧有系统成为领先的绊脚石。」

Holger Rabe

中东欧市场总经理



无缝整合保险价值体系

随着生态系统的成长，保险公司必须无缝整合其产品。可藉由扩充现有生态系统，或是建立自有生态系统，并在其他行业（如旅游、房屋、健康、财富保护和B2B服务）中嵌入服务。

与上述其它行业合作都可视为拓展自身的生态系统，透过整合才能降低一定程度的风险。举一个场景来说，保险公司可将其系统与旅行业系统整合，在客户预订假期安排的流程中，让每一趟旅程包括航班、活动、汽车租赁和住宿都可进行相关投保。

数据是生态系统的原生材料。串联整合系统的价值将体现于安全数据交换和协作所展现的顺畅客户体验。这需要透过保险公司核心系统能力支持，包括：

- **事件驱动架构**，能够对状态变化做出回应，允许实时处理并对各种事件（如理赔提交或保单更新）采取行动。
- **开放平台**，可以通过标准化接口轻松与各种科技和服务整合，以模块化方法支持创新和协作。
- **安全的API**确保内部系统和外部合作伙伴之间的数据交换和连接，同时遵守数据保护法。
- **可扩展的基础架构**能够随着需求的变化进行扩展或缩减，确保成本效益，能处理高峰负载又不降低合作伙伴间的服务质量。

保险公司的产品越精简和整合，他们可以获得的市场和机会就越广阔。

虽然系统间的介接并非新事物，但这通常意味要建立一对一的API。在一个规模和速度决定成功的世界里，保险公司首先需强化连接性。投资在确保以整合能力为标配的核心系统，进而得以打开新的合作伙伴关系、市场和机会。

通过这项策略，保险公司可以转变其在生态系统中的角色，从传统的风险转嫁者转化为多样消费者和企业服务中不可或缺的增值供货商。

2. 嵌入式保险的新商业模式

在日益开放的保险业中，一个最重要的结论是，未来许多保险产品将不是由保险公司销售，而是通过嵌入式保险由第三方销售。

依这样的市场发展路径，保险结合非保险产品，用户可以在其采购流程的不同时间点选择购买。

全球嵌入式保险产业预计在未来几年将持续增长，[到2030年将达到3兆美元的市值](#)。根据不同的观点，这可视为高度不确定性前景未明，或者视为这是保险市场疆界的大幅开展。

从某种意义上而言，嵌入式保险就如同传统的代理商合作模式，只不过，现在转变为与潜在客户已在使用的厂商共同合作，并将保险采购与其关心的产品相结合。要达成这一点，保险公司需要新科技力来创建和设计产品，例如：

- **无缝整合能力**：以应用程序编程接口（API）轻松地将保险产品整合到各种非保险平台中，亦或运用插件式解决方案将保险商品嵌入合作伙伴网站。
- **可自定义的数字接口**：前端的用户接口，包括行动应用程序（Apps）和网络购买流程，直接作为外部顾客消费旅程系统的一部分。

透过技术能力更新，嵌入式保险可以使保险产品变得与个人更相关、易得、可客制，因而更加贴合现代消费者的需求，为保险业者开辟新的成长和创新之路。

嵌入式金融整合商机

行业	案例
智慧家园 科技	整合于智能家园装置内的防窃保护和天然灾害防护保险。
金融服务	结合银行顾客忠诚计划，为信用卡持有人提供旅行和急难医疗保险。
消费电子	用于贵重、敏感商品的销售保险，涵盖运输、交付、保固及制造端风险。
汽车	在汽车购买流程中提供窃盗、事故和道路救援保险。
旅行渡假	直接在机票、住宿或假期预订平台中提供旅行保险。
零售	为珠宝、电子产品和家电等高单价商品在结账点提供产品保险。
健康保健	在健身会籍或健康应用程序订阅中包含健康和意外保险。
房地产	在抵押贷款或租赁协议中加入房屋和财产保险。

虽然保险搭售并非新概念，但嵌入式金融带来开拓市场和服务模式的关键变化。传统上，保险搭售常成效不彰且需以手动的方式提供，另有少部分采取客制化系统方式整合两家供货商。但随着新技术引入，以无缝、整合和数字化方式提供的保险将驱动更好的用户体验，同时提高业绩转化率。

3. 保险个人化

通过嵌入式保险，无论是采用B2B还是B2B2C，亦或全自动化销售模式，市场对于提供顺畅无缝的销售体验需求日益增加。为了转化成实际销售业绩，客户在选购保险产品的过程必须简单、直观且个性化，没有障碍。

在越来越多保险中介或保险专家不涉入销售的情境下，保险公司需要设计尽可能简单易懂的商品，通过本身的数字通路还是第三方合作伙伴或整合商进行销售。这意味着商品必须是：

- 高度个人化，以符合消费者的特定需求。
- 快速设计和调整，以适应现有的购买体验。
- 与嵌入合作伙伴的销售和数据系统整合，以善用客户数据并在正确的时间提供正确的商品。
- 进行实时风险评估，以提供合适的方案和报价。

这不仅需要无缝衔接的能力，还需要能利用大数据能力，这些数据集既来自保险公司自家的核心系统，也来自外部领域，需加以融合以生成适当的商品提供市场所需。

- **从现有数据驱动见解**：利用机器学习和/或深度学习算法，依据客户行为、偏好和需求创建详细的客户档案，然后提供量身订制的保险产品推荐。
- **通过选择性数据扩大客户洞察**：结合来自社交媒体、信用评分和在线行为的新数据，合并内部数据使用，增强对客户的理解。
- **智能核保**：利用数据分析进行更准确和动态的风险评估，从而提供更个性化的订价和保险选项。
- **拥抱物联网和远程遥测技术**：与来自物联网（IoT）装置和远程遥测（telematics）数据同步，提供为个人使用模式和行为所订制的保险产品。
- **动态定价模型**：根据来自连接装置的实时数据和更新的总体经济条件实施动态定价模型，提供更个性化和公允的定价。

虽然在嵌入式保险交易模式中，合作伙伴比保险业者前景更佳，但却提供保险业者经济规模上的好处。透过生态系统运作，保险公司可弥补对客户直接接触的不足，透过广大的市场触角获取数据，提升理解和满足客户需求的效率。

4. 扩展多元通路组合

随着数据和客户互动越来越多地转移到数字领域，在最适点满足客户的界限大幅开展。现代消费者和企业越来越期望在整个价值链中享有无缝的全通路体验。

保险旅程中，从报价到保单服务和理赔管理，每一部分数据都必须串连，以便在数字通路提供先进的用户体验。然而，许多保险公司仍停留于依赖过去多年所构建的旧有既存技术，不但因而产生数据孤岛且也只能以手动方式移转数据来维护后台系统。

随着数据及使用权的开放趋势，保险公司需优先打造能够提供一致、无缝体验的强大系统以协助其透过在线、应用程序、第三方或代理商等通路来提供卓越服务。

- **全通路整合策略**：运用包括在线、移动应用程序、第三方平台及传统代理商网络在内的多种管道，无论哪个接触点，透过数据流连结，都能维持一致且充满信息性的顾客互动。
- **强化资料分析**：利用实时数据来理解客户偏好以及不同通路成果，优化客户体验。

通过上述技术策略，保险公司可以有效地扩展多样化通路组合，在现代消费者和企业最感舒适和最常接触的地方满足所需。

5. 借力”云“的全方位潜能

AI应用已然成为每个行业的显学，在过去二十年间，随着越来越高的数据可用性，流程处理和产品发展已变得越来越快。

云计算推动的浪潮被证明是保险业发展的主要加速器之一。这与经典的利伯维尔场经济有相似之处——市场新进入者可获得原材料（客户数据、核保模型、消费者关系），激荡创新百花齐放。

尽管由于监管和数据安全问题，在早期，对采用基于云端的核心解决方案多有所保留，但时至今日，有兴趣者却与日俱增。

- **麦肯锡在2022年的研究发现**，有81%的保险公司采用公有云的比例少于25%。
- 54%计划在五年内将超过一半的基础设施迁移到云端中。
- 25%目标在五年内将超过75%的环境部署在公有云上。

「云端、数据分析和人工智能，以及新商业模式正在改变保险的供给和消费方式。新生态圈的兴起着实令人兴奋，可让保险公司及其顾客皆因而受惠。」

Chirag Shah
日本暨亚太地区 数字及核心保险
总经理



开放世界中的保险公司

云端为可以为想要摆脱既有遗存系统的保险公司带来众多好处，包括：

- **增强安全性：** 云技术利用强大的加密和持续更新技术，提供高等级的安全保护，可避免受网攻威胁并保障敏感数据的安全。
- **可扩展性和适应性：** 运用可扩展解决方案，使资源分配更高效，能实时适应商业和风险管理需求变化。
- **集中风险监控：** 具备统一的仪表板，用于全面风险监控，提高能见度并对威胁更快反应。
- **合规性和支持监督治理：** 包括内建合规框架和治理工具，帮助遵守法规并降低罚款风险。
- **营运韧性和灾难复原：** 减少停机时间 — 并提供更多灵活性和支持营运韧性工具。

为保险公司的核心系统验证未来能力，必须转移到具备整合力的基础设施，并以开放式API作为标准。

将**连接性(结合性)** 做为系统的设计中轴，保险公司可降低整合成本，增强与销售伙伴、加值工具或第三方数据源或开放银行供货商交互合作的可能性，从而简化核保流程。

通过这样的策略，**整合力**将成为新竞争标准——那些能够更快反应、增加合作伙伴、整合产品并以敏捷式运作的保险公司，将有机会降低成本并改善服务，超越依赖缓慢、昂贵旧系统的同业。

探索 “软件即服务 (SaaS)” 对保险业的潜力

随着云端工具成为保险公司的基本选项，市场将被分为坚持使用其旧有遗存解决方案的公司（其将产生伴随而来的技术落后、局限于地端传统系统和手动解法程序）和那些拥抱云端、高度对外互连的公司。

在一个快速演变的市场中，保险公司需要能够快速而有效地增加合作伙伴、工具和数据源的能力。旧有遗存核心系统并不能满足敏捷性要求。但通过转移到云核心系统，保险公司能够依需运用软件即服务解决方案 (SaaS) 以快速响应市场需求，增加新功能，甚至无需大规模、昂贵的重构，便能在市场中推出新品牌。

转移到软件即服务 (SaaS) 模型可以实现：

- 核心系统维护及更新的成本较合理
- 依需求增加或移除工具，提高敏捷性
- 与保险科技公司、嵌入式系统开发业者和数据供货商灵活协作
- 透过本地合作伙伴和供货商整合，降低住入门坎及障碍

6. 人工智能 (AI) 及前沿科技

AI大量兴起已成为2023年公众热门话题，企业和消费者都试图藉由此一迅速发展技术来开发新用例以及提升作业效率。已有32%的软件和因特网技术公司开始投资于AI，[然而只有1.33%的保险公司有投资于AI技术。](#)

重新想象顾客旅程

- 1. 制定保单**：AI能够利用大数据集来加速创建个性化保单，通过自动化保单起草和情境模拟来提高效率，并确保根据客户特定需求量身订做涵盖完整的保险。
- 2. 风险评估和定价**：通过风险情境建模和预测分析，AI为保险公司提供更精确风险评估的先进工具以及开发主动涵盖气候变化和科技发展等新兴风险的保险产品。
- 3. 客户服务和支持**：以AI驱动的虚拟保险顾问可以通过提供针对个别客户资料和需求量身订做的个性化推荐和理财规划建议，从而使客户服务升级。通过说明客户理解影响其保障的各种因素，协助客户更加自主性作出明智决定。
- 4. 理赔处理和管理**：将AI整合到理赔处理，允许自动化损害评估和情境分析，简化理赔管理流程，确保保单在理赔情境下，仍然保持相关性及有效性。另一方面也释放人力，让员工有更多时间专注于复杂理赔案件和进行客户关怀。

上述系统及工具都需要清晰、结构化的数据和明确通路策略，加上结合能利用这些工具的真人保险员以便改善客户关系和内部效率。

致胜新法则

在变革旅程终点呈现的保险行业风貌，将与今日我们所熟知的，有着根本上的不同。保险将扮演提供更多价值、更融入企业和消费者日常生活的角色。

这种以新技术领导的大环境将改变保险行业致胜法则：

- **体验胜过品牌**：能够在消费者需要时，最容易和最方便取得的保险产品将会胜出。
- **携手才能共赢**：协同合作与伙伴关系成为进入市场的关键。无论是与合适的工具/伙伴/数据源相衔接和融合，都取决于整合力和连接性，打团体战的保险公司才能得胜。
- **技术决定胜者**：要进入这个充满机会的世界，一切取决于保险公司对开放技术的态度——连接性需要成为基础设施的一部分，而现在就能将连接性融入业务的保险公司将在未来得胜。

SAP Pioneer助力保险公司迈向成功未来

面对快速的数字化和消费者习惯的演变，保险公司必须与时俱进。这意味着要拥抱新兴技术，并在生态系统中找到自身的位置，运用其进行产品支持、分销和强化。

要充分利用这个机会，技术和策略必须协同一致。正如我们所讨论的，**连接性和整合力是现代保险链中推动价值的关键——但合作只在拥有适当工具时才有可能。**

SAP Pioneer 是赋能下一代金融能力的全球领导者，无论核心保险系统为何，都能说明企业快速、敏捷且对周围的生态系统保持开放。凭借云计算、替代数据分析和人工智能等先进技术的即用型解决方案，SAP Fioneer 赋予保险公司随时代变迁的能力，并带领他们的客户一起前行。

SAP Pioneer 保险云(Cloud for Insurance, C4I)

凭借云原生功能，保险云平台提供了无与伦比的可扩展性和灵活性，使保险公司能够迅速创新并适应市场变化。

- 完整的托管服务，确保可靠性、可扩展性和增强的安全性
- 对新合作伙伴开放的生态系统
- 直观的用户体验且易于使用
- 增强的资料通透性和财务报告
- 云原生、模块化、基于服务的架构设计
- 预配置的保险产品和流程
- 基于云的文件管理解决方案
- 与第三方的实时支付整合
- 基于对话式AI的虚拟代理聊天机器人

SAP Pioneer Engagement Hub (EH)

一个用于管理保险分销的现代化平台，Engagement Hub 简化保险公司、代理商和客户间的协调往返工作量。

量身打造的产品组合

可精心规划独特的保险套餐(标准、卓越、极致版)，为终端客户提供精炼且以客户为中心的数字保险方案。

可客制的保险范围

提供选择性包括、排除或加选保障项目，并添加可进一步精细调整所选保障项目属性的功能。

多功能的系统整合

运用使用案例而设计的API、小工具或微型网站来推广业务，与通路销售伙伴顺畅整合。

相连一致的品牌体验

可设定产品内涵以呼应销售商的企业识别，但同时仍保有自身品牌形象的完全掌控权。

搭售产品与服务

将保险产品与您的分销伙伴的保险和非保险产品及服务搭售，以创建全方位的提案。

实时预览编辑器

在提案设计的每一阶段，使用我们的所见即所得 (WYSIWYG) 编辑器，实时打造客户体验流程。

基于资料的洞察

利用轻量级分析工具打造高效益保险产品，在充分信息下执行明智的业务决策。

关键绩效指标 (KPI) 整合仪表板

提供清晰可视化历史数据展示、关键绩效指针 (KPI) 和重要生态系统洞察。

欲了解更多关于SAP Pioneer解决方案信息，欢迎与我们的团队联系。



与我们联系



Nikola Djokic

保险业总经理

nikola.djokic@sapfioneer.com

Nikola 在保险行业拥有超过15年的IT实施项目经验，涵盖一般保险、人寿保险和再保险领域。在加入SAP Pioneer之前，他身任Hedwell公司共同执行长一职（Hedwell最近被SAP Pioneer收购），有着对市场趋势和数字化转型策略的丰厚背景。

Nikola 致力于将SAP Pioneer的创新技术与广泛的保险知识结合，藉此培养协同效应，确保双赢成果，进而推动行业重大进步。他对整合尖端解决方案扮演关键角色并对保险行业有着细腻理解，同时也是带领欧洲、亚太和美洲区推展变革倡议的重要推手。