



案例分析

保险契约的续保跟踪&客户信息维护

客户

美国中西部一个主要的财产保险服务公司。公司管理了众多的客户及其保险合同单。

客户所面临的问题

- 客户需要及时知道投保财产的状况
- 因为众多格式类型的保险单据被使用，数据录入人员需要进行复杂的专业培训
- 数据采集的成本不断升高
- 采用OCR技术，对非结构化表单的识别准确率低，并且成本昂贵

需求

- 减少每次投保财产状态改变时的成本投入以保持竞争力
- 减少数据处理人员的数量
- 外包服务提供商必须是值得信赖的，有能力及时响应的，专业化的和可以提供经过证明的高效、高质量服务的。
- 能迅速处理新增保险单，不受季节性量的波动影响

流程及解决方案

炎兴科技（CPI）提供了现场保单的及时扫描服务。客户要求5名全职人员来管理和扫描这些保单。项目管理人员为满足具体要求准备了项目的详细数据处理规则和培训手册。生产部门为高效数据处理界面和各数据域的核准及约束规则开发了具有所有权的软件。当测试样本图像完成通过后，每天下午图像被上传至安全的FTP站点，项目进入正式实施过程。炎兴科技（CPI）处理人员下载并及时处理指定的数据，使其最终转化为客户要求格式的文本文件。成品文件经过先进的加密技术通过Internet发送到客户服务器上。

从接受处理图像到输入指定的数据内容，再到客户的系统，全部处理过程用时不超过24小时。

成效

- 客户从保险业务人员取得保单，并在24小时内返回数据
- 客户端数据处理人员减少到一人，处理成本降低了50%
- 炎兴科技（CPI）提供了稳定的人员队伍，使季节性量的波动不影响正常的处理速度和返回时间
- 大幅度提高了客户满意度

联系方式

黄晓军
西安炎兴科技软件有限公司
(CompuPacific International)
029-87607267
xiaojunhuang@compupacific.com.cn
www.compupacific.com