

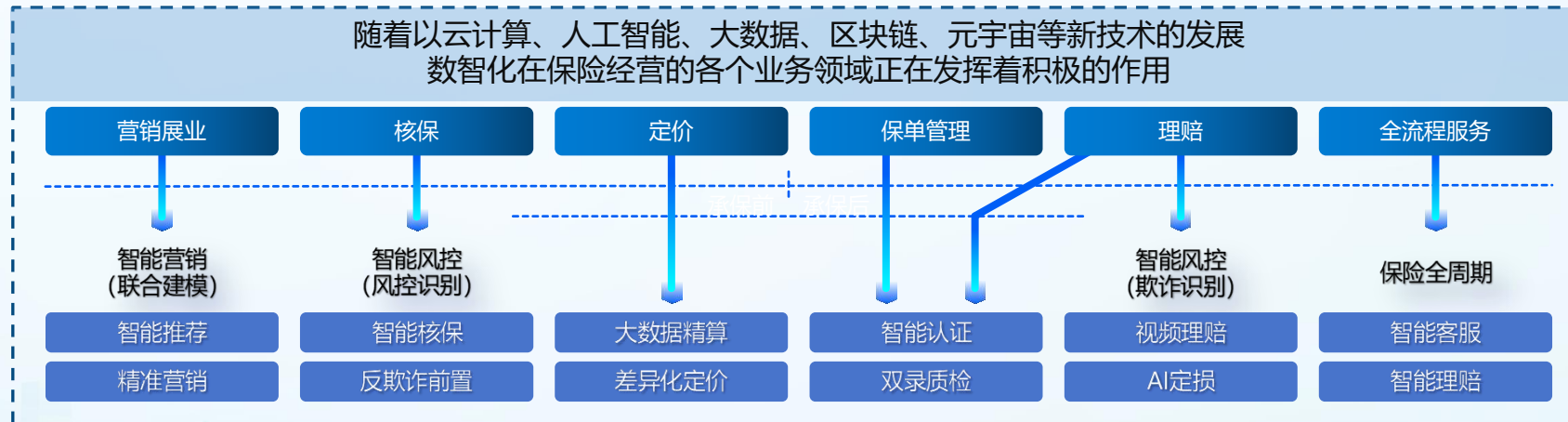
大模型技术引领保险智能化跃迁与价值创造

顾青山 | 阳光数科副总经理

我们认为融合“数字化转型+大模型应用”的“智能化转型”成为当前阶段和下一个阶段保险业发展新质生产力最应该把握的科技主题。

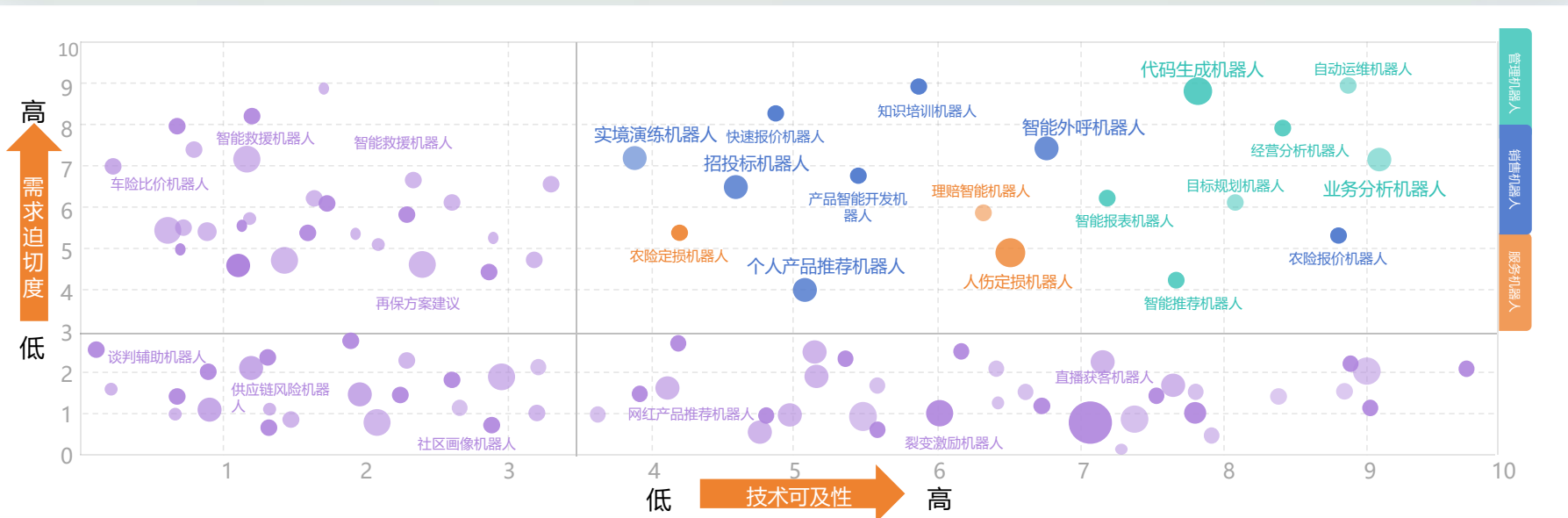
- 大模型技术是保险业数字化转型的新动能
- 大模型技术与保险在底层逻辑上存在天然的契合性
- 大模型技术的应用必然推动保险的定价、承保、理赔、服务环节的大幅重塑
- 大模型+保险，两者结合将从“能力涌现”逐步走向“价值涌现”



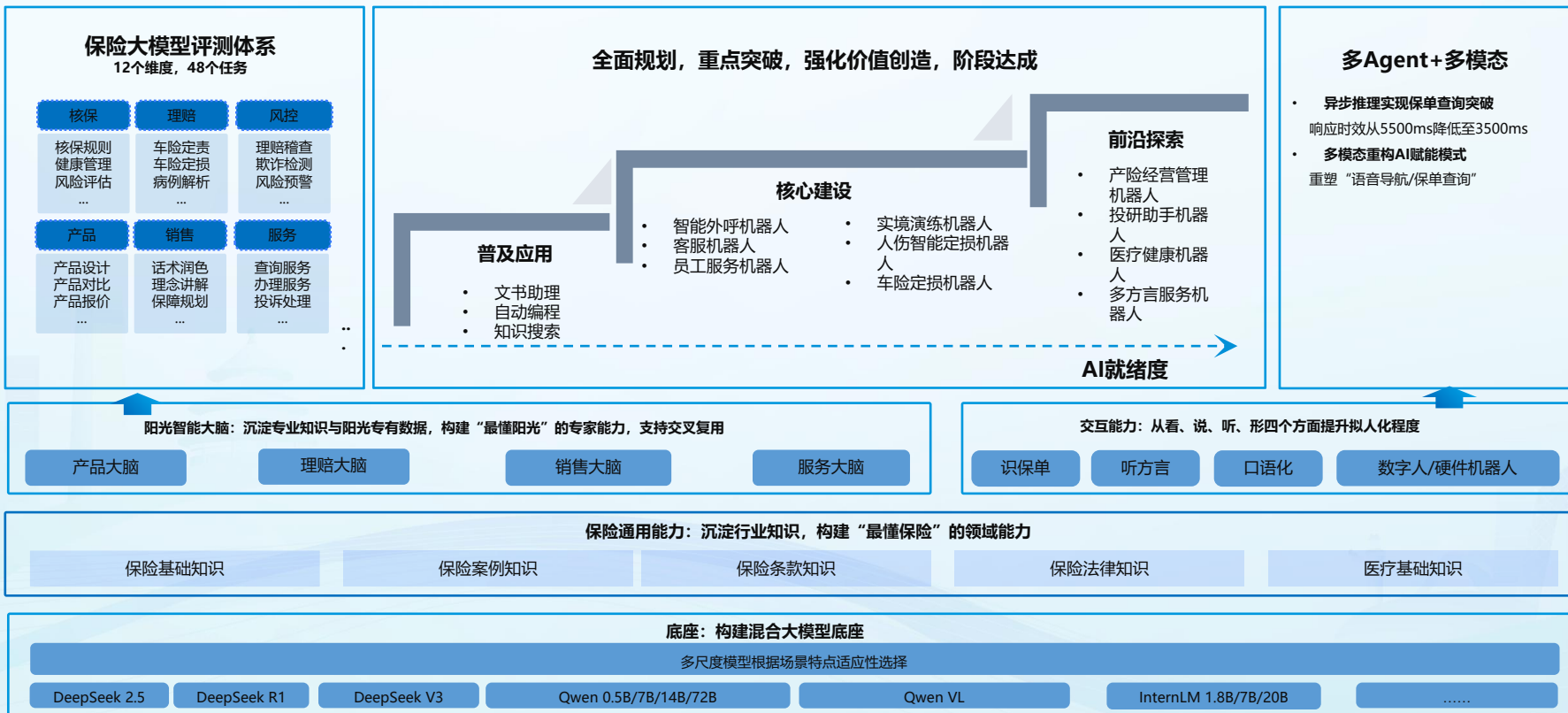


人工智能技术在保险领域的应用体系尚未成熟且迭代较快，基于技术可行性和业务紧迫性，筛选出需求紧迫且技术成熟度高的机器人场景

- **技术可及性高、需求迫切度高**：如智能外呼、车商管理、理赔查勘等，且聚焦利润增长、商机挖掘等核心价值
- **技术可及性高、需求迫切度低**：如网红产品推荐、直播获客，虽行业有先例，技术难度相对较低，但迫切度不高，暂不投入建设
- **技术可及性低**：如非车产品开发、客户运营助手等，鉴于当前数据底座和基础设施尚不完善，暂不纳入实施计划



一台机器与一群客户





构建了7款智能化应用工具，为全员提供公文写作辅助、智能知识问答、文稿分析、AI绘图、音视频解析、会议语音转写等多元化服务

AI对话助手

01

多人设、多模型灵活切换，助力内部日常办公，提升工作效率



AI文稿助手

02

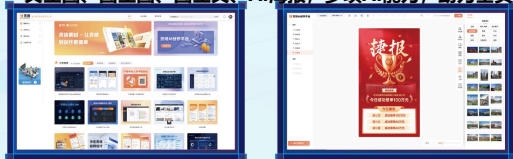
多种文稿类型，智能总结分析，快速定位文稿关键信息



多模态应用

03

文生图、图生图、图生文、AI海报，多项AI能力，助力全员办公



累计访问196.8万次

员工使用率 87%

AI作图 4万张

AI营销海报生成1.2万张

智能语音助手唤起 9.1万次

智能语音助手

04

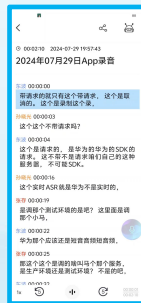
日程管理、休假公出、福利报销等
全场景智能化交互，使员工关爱有温度



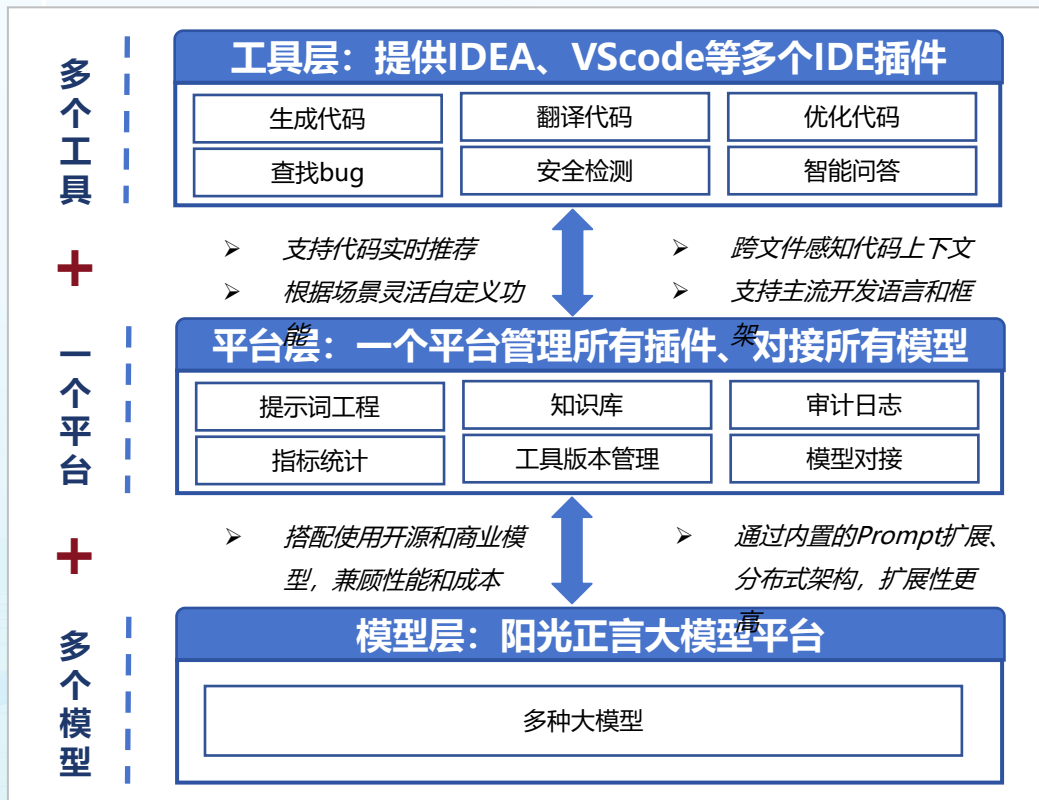
智能会议助手

05

实时会议转写、发言人自动识别、章节速览、会议智能总结分析等
保障数据安全，实现会议听、转、解析一站式处理



将大模型技术融入到研发的各个阶段，改进软件开发的过程和方法，辅助开发人员智能生成代码、翻译代码、优化代码、回答各类技术问题等，建立起自然语言到机器代码的桥梁



产品应用效果

- 用户突破700人，推广率超过80%；代码注释生成准确率75%以上，代码解释准确率80%以上
- 研发团队通过积极使用常青藤提升开发质量，例如，阳光产险将缺陷逃逸率由2023年的2.91降低到2024年的2.41；阳光数科将百功能点缺陷率下降到1.86%

一套面对所有客户的智能系统，为客户提供个性化、有温度、高品质的服务体验。能够精准的理解客户意图，与客户直接对话互动；能够准确自如的回答客户问题，解答关于产品、保单、理赔等事项的咨询；能够办理客户的批改、保全等业务。

- 覆盖电话、在线平台等22个服务入口
- 年服务客户超1300万
- 支持语音、视频、文字多种交互方式

服务客户，个性化有温度



机器人
65%的业务

- 报案机器人
- 咨询受理机器人
- 业务办理机器人
- 回访机器人

替代
↑
并行
↑
辅助

坐席辅助，高品质高效率



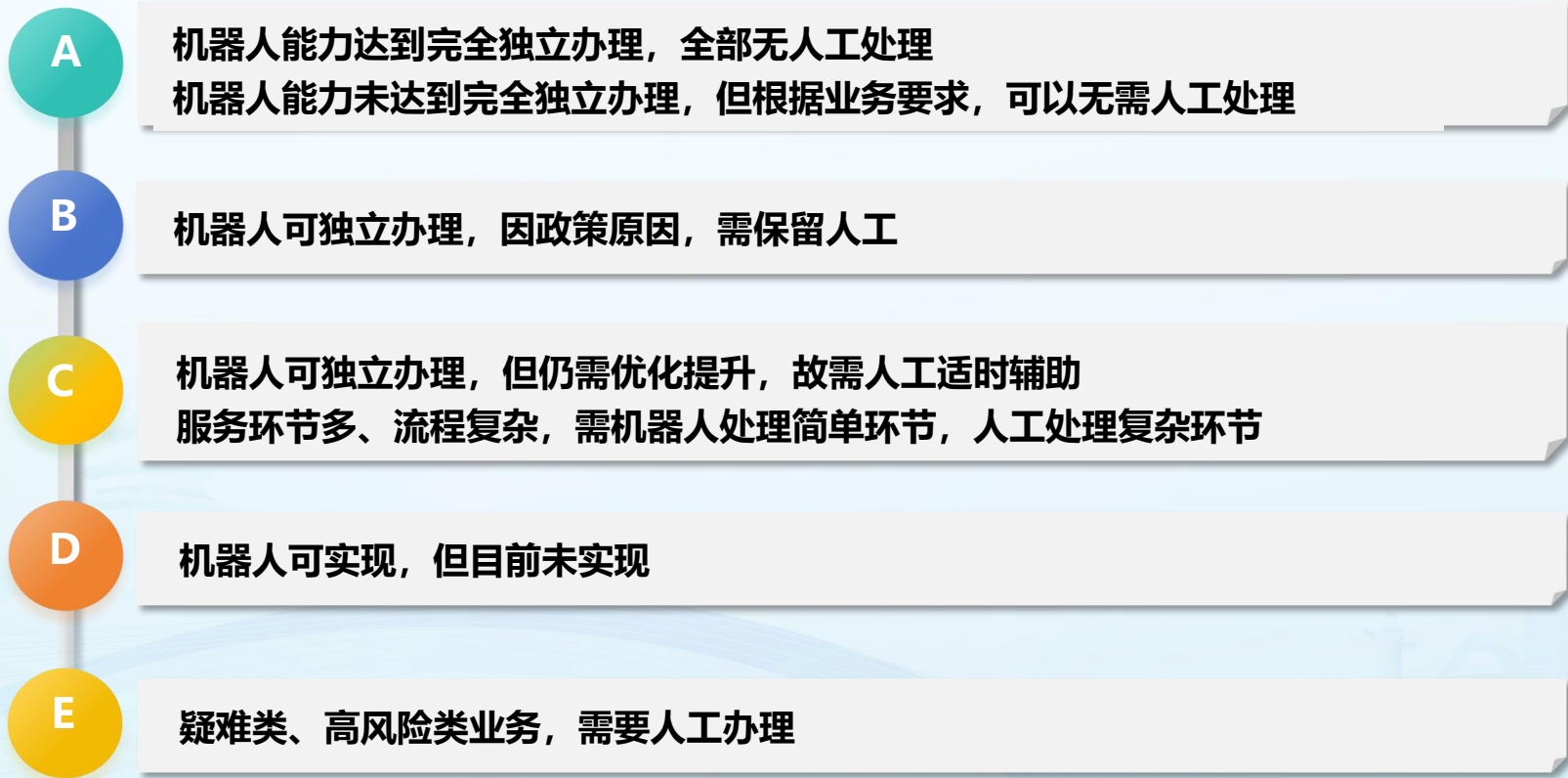
人工坐席
35%的业务

- 客户洞察机器人
- 流程自动化机器人
- COPILOT机器人

- 人工服务更加准确
高效
- 为人工提供完备的业务支持和便捷的操作体验，服务更高效

知识大脑

专有知识	产寿险业务知识	业务受理规则	业务受理流程	系统操作流程
领域知识	保险通用知识		客服行业通用知识	
通用知识	通用知识			



服务流程设计

- 对远程服务流程和线下服务流程整体检视，全流程重塑，减少环节，降低客户求助时的费力度。

AI技术

- 语音机器人/文本机器人语音识别、语义理解、语音合成技术支持。
 - 语义识别准确率 98.0%
 - 语音识别准确率 94.0%
- 大语言模型意图识别、关键信息抽取、答案润色等。



机器人持续运营

专属团队：产品经理、AI训练师、客户体验师、数据分析师等

闭环管理：客户体验管理、数字化运营贯穿始终

工作方法：场景挖掘方法、案件分析方法、改善界定方法

数据分析：100万+通话记录



1. 幻觉问题 —— 输出内容不可控，时常一本正经胡说八道
2. 时延问题 —— 语音和视频实时生产环境中，端到端响应过长
3. 隐私问题 —— 数据隐私保护的要求
4. 产权问题 —— 大量训练数据中，包含的知识产权信息
5. 监管问题 —— 监管合规性风险
6. 伦理问题 —— 技术应用道德风险
7. 投产问题 —— 私有化部署算力资源投入高、训练投入高
8. 运营问题 —— 对智能产品持续运营的标准化体系和人才队伍

■ **功能简介：** 基于医疗知识图谱、GPT人伤大模型和风控模型等最新技术为客户提供智能化自动化的理赔服务，为客户提供快速、精准的索赔、诊疗和关爱服务，实现人伤案件智能定损、秒级赔付。



- **小额人伤：** 通过拍摄伤情照片，系统自动给出伤情诊断、诊疗康复方案及赔付标准，电子签名确认后，即可当场定损赔付；
- **人伤探视：** 使用大模型能力，通过对理赔影像的处理，实现影像的分类、识别、关键信息提取，完成关键单证结果的自动录入，提升作业人员的录入质量与效率；
- **住院案件（研发建设中）：** 实现单证自动归类、信息自动读取、伤情自动识别与费用自动计算，快速精准赔付，引导客户减少不必要的过度住院医疗。

第1步：拍照 (证件、受伤部位、病历、发票)

14:43 5G

人员信息

信息收集 伤者诊断 理赔协议

* 人员类型 三者 驾驶员 乘客

* 赔付险种 机动车交通事故责任强制险(2020条款)

* 证件正反面照片

点击拍摄照片 点击相册上传

* 伤者姓名

* 联系方式 13966666666

* 证件类型 身份证 户口本 出生证明

* 证件号码 520201

* 出生日期 1964-04-06

* 年龄 60岁

* 性别 男 女 未知

证件照片展示

上一步 下一步

第2步：确认信息、金额、诊疗康复指导

14:20 5G

伤情图片上传

信息收集 伤者诊断 理赔协议

* 请上传伤者照片、事故证明照片、医疗票据等影像资料

点击拍摄照片 点击相册上传

系统识别结果, 请确认

伤者信息

男 60岁

就诊类型

门诊

伤者诊断

下肢皮肤挫伤 (主要诊断)

推荐定损方案

医疗费: 127.6元

一次性补助费: 500元

取消 采纳

上一步 智能定损

第3步：签署闪赔协议

14:21 5G

协议详情

2、丙方认可乙方人伤损失合计 627.6 元(包含: 医疗费: 127.6 元一次性补助: 500.0 元)

3、甲方已支付给乙方 0 元, 保险公司(丙方)已垫付/预赔 0 元。

4、现甲方委托保险公司(丙方)将此次事故赔款 0 元支付至甲方账户, 0 元至乙方账户。

5、本协议在事故真实的情况下生效, 如事故不真

闪赔协议

扫描二维码完成线上签字

13966666666

分享至



电销是人力密集型业务，人才是业务成功的关键因素，坐席培训工作至关重要。传统培训方式都是“纸上谈兵”，导致坐席结训后没有实战经验，直接上线带来名单损耗大、产能提升慢的问题。实境演练机器人提供真实的销售场景，帮助坐席实战练习销售技巧，无需上线调整和适应。

实战性不足

授课班培训无法还原真实打线场景，学员无法无障碍上线，对于电话车险的残酷性没有一个心理预期，容易导致流失，目前首月流失率21.5%，三个月新人留存率仅48.0%，六个月新人留存率仅28.6%

系统实操有盲区

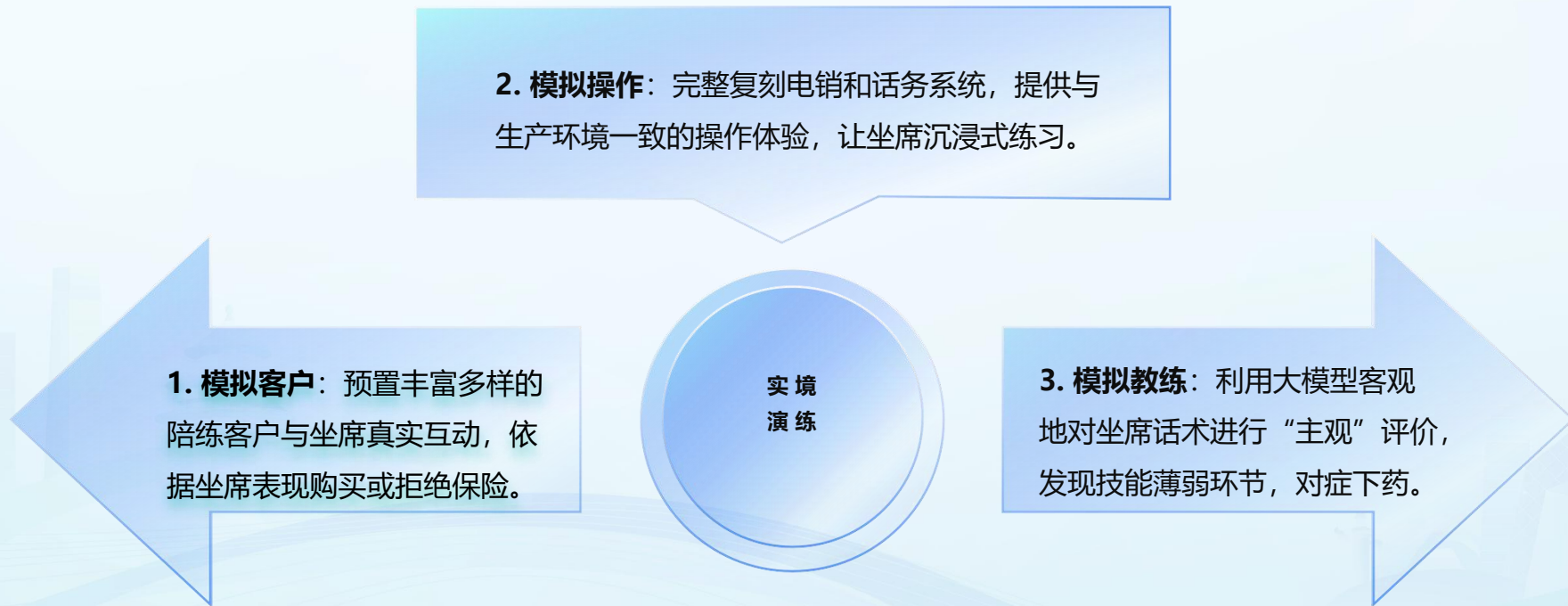
新人坐席上线前没有条件实操系统练习，导致存在“讲了不懂、懂了不会”的现实情况，上线后操作不熟练，影响报价和出单

练习过程不可控

目前话术演练主要方式：话术诵读、两两对练、模拟通关。其练习频次、对客户真实形态的把握、投入专注度都无法有效监控

结训标准不统一

坐席话术通关环节通关标准不统一，且多数存在上线再观察的侥幸心理，导致话术通关环节失真严重，变相推高人力成本



客户卡片

- 姓名：杨旭 性别：男
- 年龄：35岁 性格：直爽、果断
- 险种喜好：按去年保
- 客户画像：对服务敏感，同时略微羊毛党，性格温和好说话
- 练习难度：一般（简单/一般/困难）



机器人设置
报价率 0.8
成功率 0.6

情节 1
概率：0.6

开场白

价格异议

同意出单

情节 2
概率：0.2

开场白

价格异议

拒绝出单

情节 3
概率：0.1

开场拒绝

拉黑电话

拉黑电话

情节 4
概率：0.1

开场忙

开场白

拒绝报价

确定下发名单数量

设置名单接通率

设置报价率成功率

指定坐席下发名单

自动构建名单数据

人员信息：电话...

车辆信息：车牌...

保险信息：到期日...

智能分配号码状态

空号错号 20%

秒挂拉黑 10%

欠费停机 5%

正常接通 65%

使用MINLP算法筛选机

器人客户，构建符合目

标设置的客群

综合人员、车辆、难度、

客户特征等信息，将机

器人与名单关联，从客

群转为名单

谢谢观看