

IDC: 保险移动化建设的四大挑战与实践指导

北京，2020年6月17日——作为历史悠久、体量较大的金融行业中的一员，保险业相较银行业与证券业的特殊性在于其业务开展对线下渠道依赖程度高，同时与客户的沟通及交互频次不高。在这种行业特殊性与历史包袱的作用之下，保险机构对于数字化转型的迫切程度便不及银行与证券，也使得保险业的数字化转型步伐较慢、程度较低。移动化建设作为数字化转型的一个关键方面，是保险机构拓展业务渠道、创新业务模式、优化业务体验的重要方式之一。移动互联打破了时间与空间的限制，在移动互联迅速发展的趋势背景之下，保险机构逐渐意识到效率与体验的重要性，并通过加大新兴技术的投入、加强科技能力的建设，在渠道、产品、服务、营销、风控等方面不断革新，力争提升投保、理赔、服务的效率与体验。

移动化能助力保险机构从内到外地进行数字化变革。在对内员工管理方面，移动端能够提供实时沟通、协同办公、考勤打卡、视频培训、线上会议等保险机构必须的办公能力，通过对人事、财务、IT、行政等中后台业务进行变革，全面提升办公效率。在对外客户服务方面，移动端能够为保险代理人提供高效便捷的保险展业，也能够为客户提供APP、小程序等移动端渠道入口让投保、理赔等业务办理更为便利。因此，保险业移动建设需要内外兼修，通过移动赋能内部的沟通管理和外部的客户服务。

新冠疫情来袭唤起了保险机构的危机意识，保险机构争相发力线上渠道，将原有线下业务线上化，为客户打造足不出户的无接触式客户服务与体验。移动端作为线上渠道的重要组成部分，逐步承担起了数字化变革以服务客户的重任。保险机构在拓展APP、微信、网页等线上渠道建设的同时，也应重点关注移动架构的建设、移动智能化能力的打造，才能更好地支持移动业务的快速发展。

在此背景下，IDC发布《保险移动化建设的实践与探索》报告，总结出保险机构在移动化建设所面临的四大挑战，并提出了与之相对应的四大建议指导，希望通过实践案例分享的方式，展示步伐较为迅速、经验较为丰富的保险机构是如何进行移动化建设的。Figure 1

来自同行的声音

“保险机构应积极探索移动化能力的建设和移动渠道的布局，探索扩展保险业务、产品、服务的新边界，通过科技建设与技术赋能，为客户提供便捷、高效、智能的服务与体验。”

 实施挑战	 洞察指导
保险IT架构传统、移动端开发能力不足 传统的IT架构无法满足互联网保险业务需求，保险移动应用起步晚，移动应用开发缺乏经验积累和技术沉淀。	实践1 探索敏捷弹性的IT架构，建立统一的移动开发管理平台。
保险业务的服务效率和客户体验较差 理赔效率是保险机构的核心竞争力，是对定损、风控、服务的全方位考验，投保、续保等环节体验度也需提升。	实践2 引入移动智能化技术，以科技赋能业务、提升体验。
保险机构线上及移动业务发展不足 保险业务开展较大程度依赖线下接触式服务，疫情成为保险机构线上及移动渠道建设、业务转型的契机。	实践3 重视线上及移动渠道，将线下业务线上化。
保险机构内部沟通管理困难 保险集团分支机构及业务条线繁多，决策链长，疫情为员工沟通交流、团队协作、办公考勤带来挑战。	实践4 注重内外兼修，修炼组织沟通协同的数字化内功。

IDC中国金融行业研究部市场总监高飞表示：“相较银行与证券两个行业，保险业对数字化转型和移动化建设重视度较低、步伐较慢。移动互联的发展为保险业带来了巨大的潜在市场与新兴的服务模式，疫情的来袭也加速了保险机构移动化建设。在客户愈发追求便捷、高效、智能体验的时代，拥有强劲移动化能力、拥有线上线下融合生态的保险机构将更具竞争力。”

- 全文完 -

欲了解IDC报告的更多信息，请访问www.idc.com.cn。欲购买报告，请致电+86-10-5889 1666与IDC中国销售部联系，或发email至fwang@idc.com

关于 IDC

国际数据公司 (IDC) 是全球著名的信息技术、电信行业和消费科技咨询、顾问和活动服务专业提供商。IDC在全球拥有超过 1100 名分析师，为110多个国家的技

术和行业发展机遇提供全球化、区域化和本地化的专业视角及服务。IDC的分析和洞察助力IT专业人士、业务主管和投资机构制定基于事实的技术决策，以实现关键业务目标。欲了解更多信息，请登录www.idc.com.cn。

- # # # -

相关咨询，请联系：

王勇，IDC中国 助理副总裁

电话：(+86-10) 5889 1588

电邮：fwang@idc.com

谢静，IDC中国市场部高级市场专员

电话：(+86-10)58891558

电邮：mxie@idc.com

扫描微信二维码，关注IDC 研究成果，掌握ICT市场脉搏Figure 2



IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at www.idc.com. All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

Frank Wang

fwang@idc.com

+86-10-5889 1588

Maggie Xie

mxie@idc.com

+86-10-5889 1558