

保险数字化运营

课程背景

随着数字化、信息化等技术持续发展，越来越多的中国保险公司开始尝试利用数字科技提高保险业的风控、精算、服务等水平，加速自身的数字化战略发展，寻求以科技赋能保险业。

新技术的使用一直在不断的发展和进步，随着智能技术的不断发展，越来越多的公司选择 RPA 技术来改造公司的业务，RPA 在保险、银行、证券等行业使用的越来越普及，RPA 自动化工具可以帮助这些公司更好的把工作提高下来，也可以减少他们更多的系统开发资源投入。

课程设计

1. 本课集主讲人 20 年实战之功力，结合典型案例，充分与学员分享，强调简单实用。
2. 本课运用理论讲授、角色扮演、小组讨论、场景模拟、游戏体验等多种培训策略。
3. 本课采用《品牌团队积分榜》这一先进的教学模式，让学员创意队名、设计队训、集体 PK。对获胜的团队实行即时奖励，创造

良好的学习氛围。快乐中学习，精通时应用。

课程目标：结合案例、深入研讨、学习利用利用互联网大数据分析、营销构建保险业务优势策略和方法

课程时间：3小时

课程形式：以讲授为主，结合案例分析、互动体验等形式。

二元根基：卓越思维，制胜模式

三维制胜：取势、明道、优术

六度提升：高度、广度、深度、精度、专度、速度

课程对象：适合渴望利用数字化技术转型，驱动构建保险业务新优势所有相关从业人员

主训导师：马兆林（简介略）

课程大纲：

一、 数字化与人工智能概要（15分钟）

1. 图灵测试
2. 人工智能的发展路径
3. 阿尔法狗与机器学习

二、 RPA 机器人 (15 分钟)

1. RPA 全新业务处理方式
2. 机器人业务处理流程
3. RPA 的特点
4. 全自动流程机器人实施效益分析

三、 RPA 工具化，可视化 (15 分钟)

1. 多种 OCR 实现精准图像识别
2. 共享知识学习及支持平台
3. 可视化数据展现
4. 自动化集中管理
5. RPA 审计流程

四、 RPA 保险应用优势 (15 分钟)

1. 更准确的数据
2. 提升效率，释放人力资源
3. 降低差错，提升客户满意度
4. 无侵入部署，易于集成
5. 风险防控，增强合规性管理

五、 RPA 保险运营应用场景（60 分钟）

1. OCR 文件和票据识别
2. 开户和关户
3. 查询处理
4. 承保处理
5. 保险对账
6. 索赔材料整理
7. 财务和会计
8. 欺诈检测
9. 监管合规性审计
10. 自动生成报表
11. 报告、报表、邮件分派自动化
12. 客户服务
13. ChatGPT 对保险运营机遇

● 现场操作体验环节：（30 分钟）

课上进行 RPA 软件和 ChatGPT 对话的实时操作演示

六、 RPA 应用成功关键-组织与人 (20 分钟)

1. 实施 RPA 项目四要素
2. RPA 项目六步走战略
3. 提升保险职员管理能力
4. 建立机器人流程自动化能力中心