



新消费 我做主

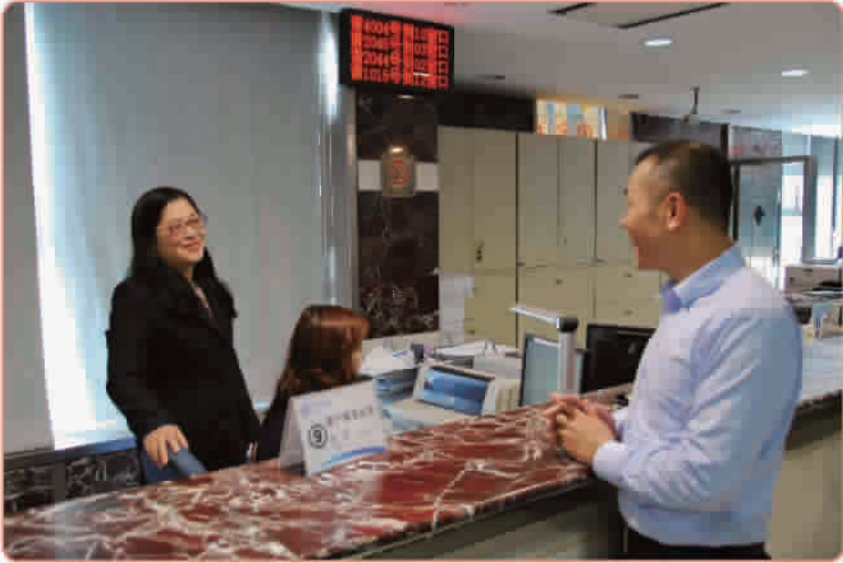
纪念2016年3·15国际消费者权益日活动

太平洋产险上海分公司率先成为上海保险业电子发票全覆盖的保险公司

为积极贯彻落实关于积极推进保险业“互联网+”发展的相关工作要 求，更好服务于广大保险受众群体，进一步保险业信息化发展的需要，太平洋产险上海分公司积极与税务机关联合探索财产险业务电子发票的应用场景。以互联网程度较高的保险产品（航延险、航意险）为触点，并推广至车险业务条线，为保险用户提供全面的数字化体验。

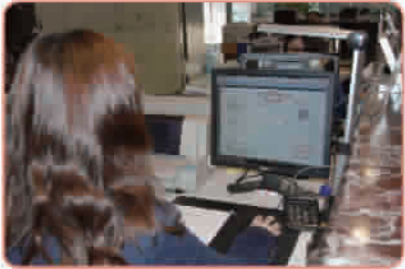
自去年9月在太平洋产险上海分公司上海产险市场率先通过税务部门验收，成功开出第一单电子发票后，逐渐在车险条线全面推行电子发票，率先成为上海产险市场全面实现车险、非车险发票电子化的保险公司。截至2016年2月底，太平洋产险上海分公司电子发票开票量已达28.28万份，是上海保险市场电子发票开票量超大的保险公司。

此次太平洋产险上海分公司验收通过的新一代保险电子发票信息系统，采用CA数字认证，投保人可在投保时即时收到电子发票开具的短信通知及电子发票的PDF邮件，



并可实时在公司官网进行电子发票的下载打印，同时可在上海地税局网站进行查验。与以往相比，电子发票打破了纸质发票作为会计记账凭证的传统，避免了人为所带来的遗失、损坏、错开等情况的发生，大大提升了保险公司对有价值单证的管理水平，同时也大大降低了相关运营成本。

电子发票作为传统纸质发票的一种补充形式，可作为报销凭证，未来对于互联网信息化程度较高的保险产品、销售渠道可以完全替代传统的纸质发票，随着互联网的迅




猛发展，其他保险产品的传统纸质发票也将逐步被电子发票所取代。此次太平洋保险先行一步，既是对“互联网+金融”的一次有益探索，同时也为下一步保险业推行增值税电子发票打下坚实的基础。

■ 文 / 路扬

太平洋寿险：加强客服体系建设 注重客户服务体验

客户分层管理 提供差异增值服务

“稳健一生”客户俱乐部，是太平洋寿险基于企业级智能移动保险生态系统而打造的客户服务体系。目前，客户俱乐部实现会员绑定356万人，VIP绑定数30万人。俱乐部依托于太平洋保险集团研发的“客户成长管理系统”，用价值计量的方式对客户实现分层管理，将公司客户划分为钻石、铂金、黄金、白银和普通等不同层级客户；在通过价值计量确定客户分层后，将服务内容实现对价，为客户提供差异化的增值服务。

目前客户只需加入“稳健一生”客户俱乐部，通过“中国太保”微信绑定，就能通过微信平台兑换享受到“乐享生活、紧急救援、健康关怀、财富管理、商旅助手、尊贵礼遇”六大类36项不同主题增值服务。

太平洋寿险贯彻集团公司“以客户需求为导向”战略转型要求，加强服务创新，推动寿险公司实现从传统客户服务到基于客户生命周期客户关系管理的转变。打造“稳健一生”客户服务体系，旨在通过服务为客户提供价值，并在服务过程中为公司创造新的价值。

跟进时代步伐 发展微信交互平台

随着智能移动设备的普及，微信平台因其灵活方便，在人际交流和信息传播中占比地位逐渐上升。太平洋保险充分发挥微信平台优势，发展微信交互平台。跟进时代步伐。

“中国太保”是基于移动互联网的客户关系管理平台，该服务平台启用了家庭理财保险账户概念，以微信对话交互的方式，成为太平洋寿险“稳健一生”客户俱乐部



在太平洋保险司庆25周年来临之际，太平洋寿险积极完善“稳健一生”客户俱乐部客户服务体系，并以“中国太保”官方微信为互动平台，为客户提供相应增值服务和积分兑换服务，增加客户互动，提升客户体验，进一步推动公司服务文化的建设。

太平洋寿险在利用互联网、大数据等新技术，提升客户体验，实现差异化服务的同时，也在“中国太保”官微平台，做出相应的客户回馈计划，推出一系列可持续的服务企划活动，例如今年春节前期间，太平洋保险在“中国太保”微信平台推出“双屏互动”活动，通过二维码实现多客户互动，在送上新春祝福时领取一份意外险保障。并推出“猴年祝福”，沿袭有温度的新春祝福方式，手写祝福语线上送达

多元回馈计划 感恩回馈新老客户

多元回馈计划 感恩回馈新老客户

相关链接

寿险践行数字太保

发布“中国太保”官微星云图2.0版

3月7日，“中国太保”官微可视化管理工具“星云图”2.0版本发布上线。“星云图”是以中国地图为背景，地图上闪烁、聚集的星辰代表“中国太保”官微用户地理分布的数据可视化产品。项目组突破性的将后台运营数据“翻译”成图像，使广大数据使用者得以脱离冰冷的数字，直观形象的感知到数据背后所代表的涵义。

为践行“数字太保”发展战略，此次发布的2.0版本中，数据类型进一步丰富，不仅包括常规的关注量、绑定量，还增加了用户与官微的交互数据，直观展示平台用户的活跃度；数据颗粒度也得以细化，可查询分公司、中支公司以及四级机构的用户量及活跃情况；与此同时，为满足各层级用户使用需求，还设计了快捷搜索、个性化智能推荐等“一键查询”功能，显著提升用户体验。

■ 文 / 纪云飞