健康智汇 (Health Smart Hub)



智能健康与财富规划平台

利用生成式人工智能技术,重塑保险客户体验与业务流程

本文档及DEMO由ChatGPT o3-mini, Claude 3.7 sonnet, Deepseek-r1, Grok3, Cursor协作完成。

演示图片来自Pexels Chevanon Photography[https://www.pexels.com/zh-cn/photo/317157/]

■ 目录

- 项目概述
- 核心功能(6)
- 商业价值
- 技术实现
- 业务成果
- 演示与截图
- 未来发展
- 在线演示

💢 项目概述

健康智汇是一个创新的智能健康与财富规划平台,通过生成式AI技术深度整合健康管理与保险服务,为客户提供 个性化的健康分析、风险评估和保险推荐。该平台不仅能够帮助客户更好地了解和管理自身健康状况,还能根 据客户的健康数据和生活习惯,提供精准的保险产品推荐,实现健康管理与财富规划的无缝衔接。

战略契合点

- **客户中心战略**:通过AI驱动的个性化服务,提升客户体验和满意度
- 数字化转型: 利用先进AI技术,推动保险业务流程的数字化和智能化
- 健康生态系统: 构建健康管理与保险服务的生态闭环, 增强客户粘性
- 数据驱动决策:基于客户健康数据,实现精准营销和产品推荐

♀ 核心功能

1. AI驱动的健康数据分析



- **功能描述**:根据客户上传的体检报告或手动输入的健康数据(如年龄、BMI、血压、血糖等),利用生成式AI技术提供个性化的健康建议,包括饮食调整、运动计划和生活习惯改善。
- GenAI应用:使用大语言模型(LLM)分析体检报告文本,提取关键健康指标,并生成个性化健康建议。
- 技术亮点:
 - 。 支持OCR识别上传的体检报告图片/PDF
 - 。 利用RAG技术关联专业医学知识库
 - 。 多模态分析能力,整合文本、图像和结构化数据

2. 智能健康风险评估



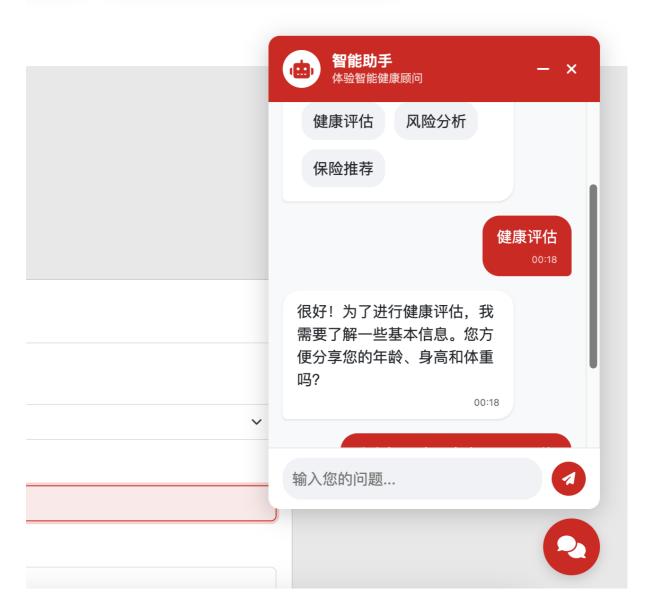
- **功能描述**:分析客户的健康数据和生活习惯,评估潜在的健康风险,并提供相应的预防建议。系统还能生成具有社交属性的分享卡片,鼓励用户分享健康成果。
- GenAI应用:使用AI模型预测健康风险,并生成个性化的预防建议和视觉吸引力强的分享内容。
- 技术亮点:
 - 基于机器学习的健康风险预测模型
 - 。 智能生成社交媒体友好的分享卡片
 - 。 根据用户年龄段和偏好自动调整内容风格

3. 个性化保险产品推荐



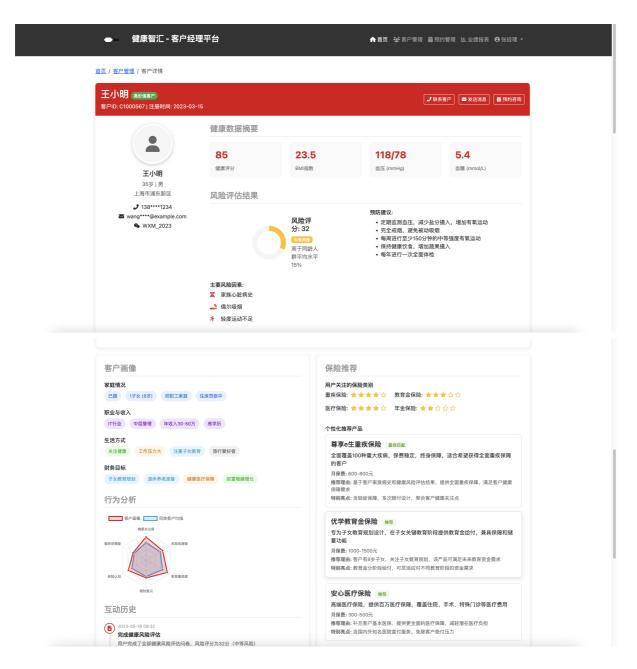
- 功能描述: 根据客户的人生阶段、财务目标和健康状况,推荐最适合的保险产品组合。
- GenAI应用:利用RAG技术关联产品目录,基于客户画像生成个性化保险方案。
- 技术亮点:
 - 。 多维度客户画像构建
 - 。 基于健康风险的保险需求预测
 - 。 动态保险组合优化算法

4. 智能客户顾问对话系统

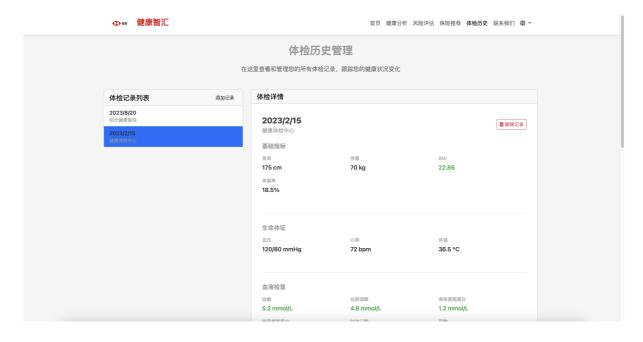


- 功能描述:通过自然语言对话界面,引导客户完成健康评估和保险咨询全流程,提供24/7的即时响应。
- GenAI应用:基于大语言模型的对话系统,能够理解客户意图,提供专业咨询。
- 技术亮点:
 - 。 多轮对话管理
 - 。 情感分析与个性化回应
 - 。 无缝衔接人工客服

5. 客户经理智能仪表盘



- **功能描述**: 为保险客户经理提供全面的客户管理工具,整合客户健康数据、风险评估结果和保险需求,支持精准销售和服务。
- GenAI应用:利用AI技术自动生成客户侧写、销售建议和跟进策略,提升客户经理工作效率。
- 技术亮点:
 - 。 客户360°视图,全面展示客户健康和财务状况
 - 。 AI驱动的销售机会识别和优先级排序
 - 。 智能会话脚本生成,根据客户特征提供个性化沟通建议
 - 。 自动化客户跟进提醒和行动建议
 - 。 与MCP系统无缝集成, 实现数据自动录入
- 6. 体检历史管理与健康趋势分析



- **功能描述**:提供体检历史记录的管理和可视化功能,帮助用户追踪健康指标的变化趋势,实现长期健康管理。
- GenAI应用: 利用AI分析历年体检数据,识别健康趋势和潜在风险,生成个性化健康改善建议。
- 技术亮点:
 - 。 多源数据整合,支持手动录入和医疗机构授权获取
 - 。 健康指标趋势可视化, 直观展示变化情况
 - 。 智能异常检测,及时发现健康指标异常变化
 - 。 基于历史数据的健康预测模型

• 数据分析功能:

- 关键健康指标(血压、血糖、胆固醇等)的历史趋势图
- o 体重、BMI变化追踪
- 。 健康评分历史变化
- 与同龄人群健康数据的比较分析
- 。 基于历史数据的健康预测

💼 商业价值

1. 提升客户获取与转化

- 数字化获客渠道:通过健康管理入口吸引潜在客户,降低获客成本
- 转化率提升: 个性化保险推荐提高产品转化率, 预计提升25-30%
- 客户细分:基于健康数据和风险评估、实现精准客户细分、优化营销策略

2. 增强客户体验与粘性

- 个性化服务: AI驱动的个性化健康建议和保险推荐, 提升客户满意度
- 自助服务: 24/7全天候智能顾问服务,减少等待时间
- 健康生态: 构建健康管理与保险服务的闭环生态, 增强客户粘性

3. 优化业务运营效率

- 销售流程自动化: 减少人工干预, 提高销售效率
- 智能核保: 基于健康数据的智能风险评估, 优化核保流程
- 降低运营成本: AI自动化减少人工成本, 预计节省15-20%运营支出
- 提升客户经理效能:智能仪表盘提供销售线索优先级和个性化沟通建议,提高客户经理工作效率达50%

4. 数据驱动的产品创新

• 客户洞察: 从健康数据中获取深度客户洞察, 指导产品创新

• 风险定价优化:基于健康风险评估,实现更精准的风险定价

• 个性化产品设计: 根据客户需求和健康状况, 开发定制化保险产品

╲ 技术实现

技术架构

• AI模型: 大型语言模型(LLM)、RAG检索增强生成、MCP模型上下文协议

• 数据处理: OCR文本识别、自然语言处理(NLP)

• 安全与合规:数据加密、隐私保护、合规审计

关键AI技术应用

1. 文档理解与信息提取

- 利用OCR和NLP技术从体检报告中提取结构化健康数据
- 应用场景: 自动解析体检报告, 提取关键健康指标

2. 检索增强生成(RAG)

- 结合专业医学知识库和保险产品库,生成准确的健康建议和保险推荐
- 应用场景: 个性化健康建议、保险产品匹配

3. 多模态交互

- 整合文本、图像和结构化数据的分析能力
- 应用场景: 体检报告解析、健康风险可视化

4. 对话式AI

- 。 基于大语言模型的自然对话系统
- 应用场景:智能客户顾问、引导式健康评估

■ 业务成果

预期量化成果

业务指标	预期改善	实现方式
客户获取成本	降低30%	通过健康管理入口吸引潜在客户
产品转化率	提升25-30%	个性化保险推荐
客户满意度	提升40%	AI驱动的个性化服务体验

业务指标	预期改善	实现方式
运营成本	降低15-20%	销售和服务流程自动化
客户留存率	提升35%	健康管理与保险服务的生态闭环
交叉销售率	提升45%	基于健康数据的精准产品推荐
客户经理效能	提升50%	智能仪表盘提供的销售线索优先级和沟通建议

非量化成果

• 品牌形象提升: 展示汇丰保险在数字创新领域的领导地位

• 数据资产积累:构建健康数据库,为未来产品创新提供基础

• 生态系统扩展: 为与医疗机构、健康服务提供商的合作奠定基础

• 市场差异化: 通过AI驱动的健康管理服务, 实现市场差异化竞争

🚀 未来发展

近期规划(6-12个月)

• 健康数据整合: 与更多医疗机构和健康设备厂商合作, 扩展数据来源

• **AI模型优化**:基于用户反馈,持续优化健康风险评估和保险推荐算法

• **多语言支持**:扩展支持更多语言,满足全球市场需求

中长期规划(1-3年)

• 生态系统扩展:整合更多健康服务提供商,构建完整健康生态

• 高级分析功能: 引入预测性健康分析,提前预警潜在健康风险

• 个性化保险产品:基于平台数据,开发定制化保险产品

• 国际市场拓展:将平台模式复制到其他国家和地区

🥟 结论

健康智汇平台通过生成式AI技术,实现了健康管理与保险服务的深度融合,为客户提供全方位的健康与财富规划解决方案。该平台不仅能够帮助汇丰保险提升客户体验、优化业务流程、降低运营成本,还能通过数据驱动的方式,推动产品创新和市场差异化,为公司在数字化转型浪潮中赢得竞争优势。

通过将GenAI技术应用于保险特定场景,**健康智汇**平台完美契合汇丰保险的战略优先事项,创造明确的商业价值,并支持关键业务成果的实现。这一创新解决方案代表了保险行业数字化转型的未来方向,展示了汇丰保险在科技创新领域的领导地位。

麼 在线演示

您可以通过以下链接访问我们的在线演示:

- 用户端主页 体验健康智汇平台的用户界面,包括健康数据分析、风险评估和保险推荐功能
- 体检历史管理 查看体检历史记录管理和健康趋势分析功能
- 客户经理仪表盘 体验专为保险客户经理设计的智能仪表盘

注:以上演示链接仅供展示。

本文档及DEMO由ChatGPT o3-mini, Claude 3.7 sonnet, Deepseek-r1, Grok3, Cursor协作完成。 图片来自 Pexels Chevanon Photography[https://www.pexels.com/zh-cn/photo/317157/]