

简介

在现实生活中，保险是一个对每个人来说十分重要的商品，但是除了农保社保医保等这些统一收费的保险产品，我们还可能遇到车险，财险等保险，而这些保险产品往往是需要私人去购买的，这种私人购买的保险，购买者只能通过保险推销员来了解相应的保险，这种情况下，消费者很难通过比较不同公司的相应产品来找到最适合自己的产品。其次，如果购买了一家的产品，同时又需要其他类型的保险产品，为了避免麻烦，往往会在同一家购买，就可能错过更好的产品。如果某一天用户需要购买保险，他需要询问相应的推销员，有时甚至需要推销员上门讲解和收取材料，大大增加了保险购买周期的时长。

所以我们推出一款综合性的平台软件，产品旨在简化用户购买理赔流程，帮助用户挑选适合自己的保险产品。平台收录了各大保险公司的保险产品详细信息，可以让用户在平台上查看各类信息进行比较，同时用户可以使用筛选功能来找到最适合自己的产品。平台还为用户提供了相应的推荐服务，针对用户信息推荐相应产品，比如某类型的车主 70% 选择了某类型的车险，为用户的选择提供建议。针对对购买保险存在疑问的用户，我们提供相应的免费咨询以及定制的收费咨询。平台同时拥有匿名交流评价平台，对某些购买保险并发生理赔的用户，他们可以对雷保险产品进行匿名评价，让更多的用户了解相应的产品。用户在平台上选择购买相应的保险，提供相应资料，平台会在第一时间对资料的真伪以及是否全面进行审核，将审核好的资料交给相应保险公司审核，审核通过后产生订单，通知用户交费，用户缴费，完成订单。大大简化了用户购买的流程。当用户发生需要理赔的事故时，可直接与人工客服联系，按照客服指示保留相应材料交由平台提供给保险公司理赔，简化理赔过程。在上述过程中，如果用户有其他疑问，均可与人工客服联系咨询。

小组度量

小组全体成员参与商业模式画布以及各个模块之间要点的讨论，讨论完成整个画布内容，组员分工对讨论完成的各某块要点进行分析。具体分工如下：

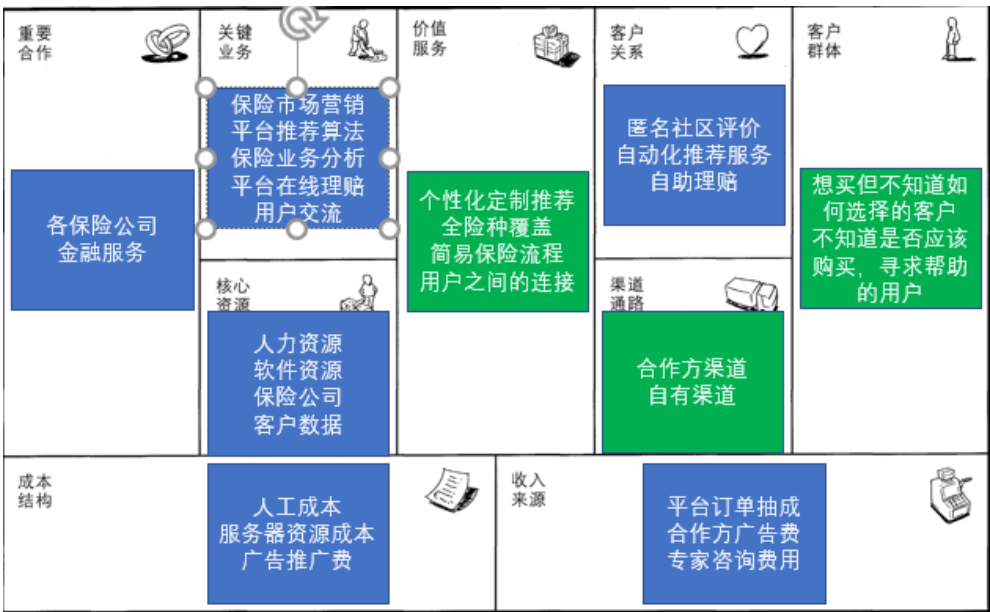
詹志负责核心资源，价值服务，跨越的联系。

农增昀负责渠道通路，客户关系和纵向的联系。

储梓建负责简介，成本结构，收入来源，商业模式画布以及最后汇总

封啸负责重要合作，关键业务以及联系的联系。

商业模式画布



成本结构

1. 人工成本，包括固定成本的人员工资以及可变成本的加工人员工资，为了简化用户购买保险以及后期理赔的过程，需要一定量的员工来帮助用户完成整体过程，以及适量客服人员以及答疑人员来帮助用户解决保险购买过程中可能出现的问题，同时，为了维护平台运行的稳定需要维护人员。公司需要支付这些人工资以及可能的加班费。
2. 服务器资源成本：可变成本，该产品主推的时一个线上保险购买答疑交流的平台，为了优化用户体验以及在大量用户访问时保证用户使用的稳定性。公司需要租用或购买相应的服务器，以及对服务器每年维护支付资金。
3. 广告推广费：可变成本，为了通过广告渠道向潜在用户宣传产品。让更多的用户了解我们产品的价值主张，吸引更多的用户，需要为其他合作单位提供广告费用以实现，借助他们平台的流量或者宣传手段来宣传自己。

收入来源

2. 保险订单抽成：对从平台支付结算的保险订单抽成，相当于再保险销售过程中充当保险公司推销员的职责，所售出的保险总金额一部分将会被平台结算为平台收入，剩余部分则转入目标保险公司账户。

3. 合作方广告费：针对合作方的保险公司或金融机构，希望在我们的平台首页上出现他们的商业推广，则需要支付相应的广告费。
4. 专家咨询费用：针对部分对保险购买存在疑问需要定制咨询的用户，我们为其提供相应的咨询服务，一对一的线上帮助用户解决其实际问题，对此过程需要用户支付平台相应的咨询费用。

核心资源

1. 多平台高并发安全软件：为了承担人们必要的保险购买要求，必须要构建出一整套能够承担高并发量的保险购销软件系统，同时由于平台涉及到大量资金往来，该平台具有高可靠性，
2. 人力资源：为了维护一整套保险购销系统，我们需要多平台的成熟、高水平的软件开发，测试，维护工程师；同时为了提供及时，专业，有效的保险咨询服务，还需要大量高素质、对保险行业有一定了解同时具有强烈的服务精神的客服人员；此外还需要专业的从事保险金融人员进行与保险公司商业对接，以及设计客户保险推荐算法
3. 与保险公司合作关系：为了给客户提供尽可能全面、客观的保险服务，需要此平台与市场上主要保险公司合作对接，同时维护与各大保险公司良好的合作关系能够有效减少保险平台竞业者的出现和发展，同时减少保险公司自建保险购销平台的概率
4. 客户数据：庞大的客户数目是与保险公司合作关系维护的重要筹码，同时庞大的客户数目也会产生巨大的保险咨询服务的需求，同时也会吸引广告商的广告投放。同时客户在平台操作产生的数据能够促进平台构建更精确的保险推荐系统和广告推荐系统，提高保险抽成收入和广告收入。

价值服务

1. 个性化定制推荐：根据客户的年龄，性别，教育水平，所在地区，家庭收入推荐出个性化的保险选择。比如客户的年龄大于 60 岁则倾向于提供养老保险以及重疾险，而如果客户教育水平较高同时所在地区经常变化则由于客户有较高可能性遭遇人生意外，则倾向于向客户推荐人身意外险。
2. 全险种普遍覆盖：考虑到大众市场的多样化需求，以及人们保险需求的相对不确定性，此平台提供给客户从财产保险、人身保险、责任保险、信用保险到随着社会发展新衍生出来的一系列新险种。
3. 投保及结算便捷：通过保险投保全在线化、全险种覆盖、全保险公司产品覆盖给客户投保带来极大便利。同时平台还简化保险结算流程在保证保险结算正常，安全的情况下加速保险资金到账。
4. 投保用户间连接：平台给投保客户之间提供一个匿名交流平台，通过客户数据来细分客户，从而促进客户之间的友善的相互交流。

渠道通路

1. 合作方渠道，广告投放，覆盖了第一阶段。通过与广告商的合作，如搜索平台，百度等，在用户搜索“保险”等关键字时，能够投放我们的广告，以此来扩大公司产品和服务的知名度，也能够宣传我们的价值主张。
2. 自有渠道，构建自己的网站和应用，覆盖了第二至第五阶段。通过广告投放，吸引用户打开我们的网站或者下载应用后，用户能够清楚的了解到我们的价值主张，另外，购买和售后也能够在这里直接进行。

客户关系

1. 创建社区。通过用户交流社区，用户能够发表自己的保险经历，对某些问题的疑问，以及对某些保险服务提供者或其险种的评价。这些经历或者评价可以是匿名的，但只能为在平台购买过产品或服务的用户发表，因此，用户交流知识或者彼此帮助时的信赖程度更高一些。另外，我们也能够从用户的关注热点以及对我们的产品以及服务的反馈中更好的改进我们的平台和产品服务。
2. 提供自动化的服务。根据用户提供的信息，如年龄、收入以及抗风险的能力等模仿传统的保险推销员的行为，向用户推荐比较合适的保险类型，以及保费等。另外，通过人工智能，为用户解答疑问。当然，用户也可以选择人工服务，如购前咨询(保险的详情等)，付费咨询(对业务进行分析，提供最合理的保险组合)等。
3. 提供自助服务。自助的理赔服务，在一些不需要保险提供者实地确认的类型中，用户只需要在平台提交相关的材料，之后，将由我们的工作人员与保险提供者进行交涉理赔，用户能够在平台上查看理赔的进展情况。如有意外，工作人员将会联系用户解决。

客户细分

大众市场。由于几乎所有人都有潜在的保险需求。

1. 对于一部分确认自己有明确的保险需求的人群，他们或是因为生活需要，如养老保险、车险等，或是具有一定的忧患意识，如医疗保险及理财等，我们为其提供比价服务，使其能够以略低于市场的价格购买到更适合自己的保险，并且，我们简化了购买保险的流程，节约了用户的时间。
2. 对于一部分尚未确认自己的保险需求，倾向于了解的人群，他们更倾向于追求稳定的生活，或是在经营活动中稳步发展，因此，必要的保险服务也不可缺

少。因此，对于前者，我们能够依据其提供的个人资料，提供一些保险的推荐。另外，对于后者，我们为其提供付费的咨询服务，确认其保险或其他金融方面(主要与保险、理财相关)的需求，并向其推荐比较合适的险种。当然，对保险理财服务有较高需求的个人，我们也会为其提供付费咨询服务。

重要合作

1.各保险公司：对于本平台而言，与各保险公司达成合作，得到各保险公司将自己产品放置到平台之上，派遣客服的同意实乃重中之重。与各保险公司的顺利合作，保证了平台服务提供的基础，能够为客户提供一站式的、简便的服务，是简化客户购买保险流程、方便后续操作、提升客户体验的基础。与此同时，各保险公司可以向本平台提供一定的金融服务，或通过本平台向客户提供金融服务，是本平台的运行基础和运行目的。

关键业务

1.市场营销：客户可以直接通过本平台完成对任意在平台上上架的保险业务购买，可以直接在本平台上与相应保险公司客服完成交流，各保险公司也可以在本平台上进行保险销售和其他与之相关的业务。

2.推荐算法：本平台通过对各个保险自身的价格、收益、评价、信誉等，通过一定的算法，进行合适的计算并对其进行排名，之后向客户进行推荐；或是根据客户最近浏览、购买的保险和客户自身填写的自身情况进行分析，选择较为符合客户需求的保险进行推荐，最大限度地方便客户挑选，并在一定程度上提高保险公司保险销量，争取实现双赢。

3.业务分析：针对各保险公司各个保险，本平台可以根据销售额、理赔额和相应客户评价，为各保险公司提供确切的、科学的、合理的业务分析，使之切实掌握自家保险的销售状况与销售口碑，方便其针对分析，进行合理的改进并将优势继续保持，以及可以得到自身公司保险的纵向对比与各保险之间的横向对比，方便管理层进行决策分析，提供需要的一切数据。

4.在线理赔：简化客户理赔过程，方便客户在事件发生后向保险公司理赔，协助客户进行材料递交、材料备份，并向客户提供简明的材料清单与实时的客服（保险公司客服），使得理赔不再麻烦重重，但并不确保证理赔成功，只是协助提交材料等工作。

5.交流：本平台提供：1）客户与保险公司之间的交流：客户可以随时与各保险公司的客服进行交流，及时了解保险信息，在后续理赔过程中，也可以与之详细交流。2）客户与客户之间的交流：提供相应的交流平台，允许客户之间进行交流，方便客户交流保险信息，便于选择。3）客户可以在各保险之下进行评价或阅读他人评价，能够更加完善的了解保险信息，协助做出选择。

纵向的联系

重要合作、成本结构

1. 与合作的保险公司进行服务方式的探讨，简化购买保险以及理赔流程；以及对产品细节的提前确认而对自动服务进行优化，能够减少顾客的咨询频率，从而有效的降低客服人员的工作压力，借此，可以减少服务器资源的浪费，也降低了人工成本。

关键业务、核心资源、成本结构

1. 我们拥有多平台高并发的安全软件，能够有效控制服务器资源成本的情况下，能够进行所有的关键业务。
2. 与保险公司的良性合作，获得统一的服务流程，从而能够实现简单而清晰的在线理赔流程，客户能够清晰了解这一流程，从而减少向客服咨询的频率，从而也能够降低人工成本。
3. 需要进行业务分析的关键业务，为客户提供确切的、科学的、合理的业务分析，需要高素质的、专业的，同时具有服务精神的客服人员等人力资源。活跃的交流平台也离不开类客服人员进行专业的解答，但对比于在线解答问题，单个问题的有效解决能够避免客户重复提问，因此也能够降低人工成本
4. 大量的客户数据是实现推荐算法必不可少的核心资源，而雇佣优秀的软件开发工程师，采用合理的高效的算法能够节省服务器资源成本，但也会带来人工成本的提升。

价值主张、成本结构、收入来源

1. 个性化定制推荐的实现，需要增加不少的成本，主要为人工成本(咨询等服务需要专业的客服)，但是这些类型的服务附加价值比较高，不仅能够获得专家咨询费用的收益，补贴人工的成本，也能够主要的业务，保险销售中后的订单抽成。因此，带来的收益往往远大于付出的成本。
2. 险种的覆盖能够更有效的满足客户对不同保险的需求，投保及结算的便捷服务能够将客户从传统的保险推销吸引至本平台，投保用户的交流能够消除信用的疑惑，从而增加订单数量，优质的服务也能够提高成交的概率，虽然实现这些服务需要付出一定的人工成本和服务器资源成本，但能够有效增加收入。

客户关系、渠道通路、收入来源

1. 使用自有渠道，实现自动化服务和自助服务，能够有效提高客户对平台的信赖，吸引新客户，从而增加保险销售业务的收入。
2. 通过创建社区，增加客户粘度，留住老客户，增加复单率，也能够增加保险销售业务的收入。
3. 在自有渠道为合作的保险公司提供广告服务，在提供自动化服务的同时，植入推荐广告，拒绝在社区投放广告，能够实现广告收入的同时，降低客户对于广告的反感。

客户细分、收入来源

1. 对于列举的第一类人群，我们提供对比服务和低于传统保险推销市场的价格，促进订单成交率，增加保险订单抽成的收入来源。
2. 对于列举的第二类人群，我们提供自动化的服务，解答疑惑，其中的广告投放能够增加广告费收入，或者客户可以选择获取专家咨询服务，我们收取专家咨询费用，若促成订单，还可以获得保险订单抽成，增加收入来源的多样化。

跨越的联系

1. 为了服务广大的大众用户市场需求，我们在软件平台上购销保险尽可能实现自动化，从而降低成本实现最广范的服务。
2. 而为了服务于对于保险投资不了解的客户，我们软件平台提供了充分的付费咨询渠道，从而实现保险投资个性化，定制化，即成本结构价值导向。
3. 为了建立自有平台网站和 APP，为客户便捷保险投资助理，我们需要在核心资源中投入一批专业，富有经验的软件工程师，同时还需要一批专业客服，以及深耕保险业的专家。同时为了满足尽可能广泛普遍的保险投资需求需要我们维持与广大保险公司的合作。
4. 我们的客户群体无论是对于保险了解还是不了解，他们都有进行保险投资的需求，因此我们平台通过与广大保险公司的合作，在线上引入大批保险投资项目，能够充分满足我们客户细分群体保险投资的需求。

联系的联系

1.针对一部分确认自己有明显的保险需求的人群，平台提供投保及结算便捷的服务，方便用户使用，节约用户时间，并为其提供比价服务，使其能够以较低的价格买到满意的保险。之后平台针对订单进行抽成，作为收入来源。

2.针对尚未确认自己的保险需求，倾向于了解的人群，平台提供了个性化定制推荐的服务，可以根据客户的年龄、性别、教育、收入水平、所在地区等推荐保险；除此之外，还为其准备了全险种的普遍覆盖，满足各类需求，通过这些服务，平台向合作方收取广告费作为收入来源。此外，平台还提供专门的专家咨询服务，方便用户确认自己的保险需求，并从专家咨询