



太保安联健康保险股份有限公司

企业详情

企业官方注册名称：太保安联健康保险股份有限公司

企业常用简称（英文）：CPIC Allianz

企业常用简称（中文）：太保安联

所属国家：中国

中国总部地址：中国上海浦东新区世纪大道1229号世纪大都会1号楼13层

网址：www.cpic.com.cn/health

所属行业类别：健康保险，体检与健康管理

在中国成立日期：2014年12月10日

在中国雇员人数：449

业务详情

1、主要客户所在行业：互联网与游戏业、金融服务（如银行，保险，财富管理
等）、专业性服务（如法律，公关，教育等）

2、曾服务过的客户案例

客户一：

所提供的服务类别	健康保险、体检与健康管理
客户公司性质	合资
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	客户需要为全国各市场员工及员工家属提供全方面保险福利项目，作为员工福利项目及留材计划的一部分该保险福利项目要求涵盖医疗费用报销的基本保障功能外，同时既要解决员工就诊挂号难，借调员工异地就诊难等普遍的就医问题，又要解决理赔流程复杂、理赔周期长等常见的理赔问题，还要提升员工健康保健意识，帮助企业做好员工的健康管理。除员工及员工子女可以享受企业保险福利外，企业同时对餐厅经理家属开放自选全家福保险计划特别是父母重大疾病保障，让员工家庭感受到企业带来的健康关怀，提升员工的归属感和幸福感，减轻员工后顾之忧。



<p>具体内容</p>	<p>为客户各市场设计专属涵盖人身险及医疗险全方位保险方案，配置符合员工及员工家属年龄层以及健康状况的健康管理方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 开发移动服务平台 <ul style="list-style-type: none"> (1) 部署专用服务器，搭建专属环境、客制化设计页面，开发了家属“弹福投保平台系统”； (2) 开发“健康关爱福利平台”微信小程序并同时提供“太平洋保险”APP及“太保安联”微信公众号理赔线上申请服务平台，提供在线理赔、理赔进度查询等保险服务。 2. 建立专属客服热线及团队 <p>为该公司各市场建立专属客服热线，并成立专属7*24小时全年无休的客服热线团队，为全国员工提供理赔咨询、保险福利查询、健康管理服务等各项服务内容。</p> 3. 建立全国客户经理团队 <p>为该公司建立遍布全国的专属客户经理团队，为员工提供电话、邮件、短信、微信等各种渠道的客户服务；</p> 4. 设计专属健康管理套餐 <p>分析该公司员工及员工家属年龄层、健康状况及地区分布等情况，开展就医绿色通道、二次诊疗、健康咨询等健康管理服务，并为该公司开展健康讲座、健康期刊、健康微课等健康宣教服务。</p>
<p>服务成果</p>	<p>该公司全国各市场全体员工及员工子女投保，餐厅经理家属全员投保，太保安联为近8万名员工及员工家属提供保险服务及健康管理服务，获得员工及企业的一致好评：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 开发电子理赔系统，有效的缩短了理赔的流程及时效，让员工及员工家属不再认为理赔繁琐复杂，体验到太保安联优质的理赔服务； 2. 建立客服热线及客户经理团队，解决了员工及员工家属保险服务使用中的各种疑问，使员工更好的了解保险福利内容，感受到太保安联贴心的客户服务； 3. 设计专属健康管理套餐，提高了员工及员工家属的健康保健意识，解决了就医问诊中遇到的各种困惑，让员工及员工家属不断提升健康保健意识，感受到太保安联专业的健康管理服务； 4. 为了让员工详细了解保险福利计划，提供保险福利手册及线上线下福利宣讲会及时咨询解答各种疑问，帮助企业做好保险福利宣传活动，让企业感受到太保安联全方位的保险服务； 5. 为了让企业了解员工福利使用情况及员工健康状况，定期为企业提供各市场详细理赔分析报告，帮助企业及时了解全国各市场理赔及服务使用情况，为日后优化保险计划，提升员工福利方案，改善员工健康状况做好基础工作。



--	--

客户二：

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营
客户公司行业	IT信息技术，半导体及通讯
客户当时的需求	<p>该公司是旅游服务行业及信息技术支持的龙头企业，员工总数超3万多人，分布在中国大陆、港澳台及海外等上百个城市。由于旅游行业的工作性质需要其下员工分派至海内外等各大城市提供旅游服务及信息技术支持，且人力资源部门人手紧张，集中管理全员的薪酬、晋升及员工保险福利等工作。客户一直希望统一由一家产品丰富化、品牌优质化、管理精细化的保险公司做为保险供应商，承接其员工个性化及多样化需求的保险福利计划，为其各层级员工、家属及客户提供专业的健康保险管家式服务，有助于客户统筹保险福利管理、统一服务流程标准，从而使其雇员得到全方面的保险保障，使员工更加精力充沛地全身心投入工作。</p>
具体服务内容	<p>为该公司专属设计员福、高端、弹福三个人身险及医疗险保险方案，并开放全球直付医疗网络，为配置符合员工年龄层以及健康状况的健康管理方案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、服务项目：涵盖保险福利查询、理赔咨询、直付就诊预约、保全服务支持、健康管理服务、系统优化需求、流程简化谈判 2、专属邮箱：设立客户专属邮箱，形成VIP沟通机制 3、理赔服务：总部提供每月一次上门收单，并开放线上自助理赔申请、线下传统理赔申请及授权邮箱申请多种渠道 4、自选投保：个性化设计自选平台保险方案，每季度开放弹福平台，协助收集个核材料，降低逆选择风险，满意客户随时投保需求 5、对账机制：与客户进行月度费用账目对账，促进年度费用结算工作
服务成果	<p>为该公司量身定制设计专属的保险方案，并从前、中、后各版块优化服务与简化流程，使服务体验及客户满意度不断提升。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、建立专属客户经理小分队 <p>为该公司建立专属客户经理小分队，组内各司其职、通力协作，并在高端、员福、咨询等模版设立AB角，为客户提供7*24小时全年无休的服务机制，不限于理赔咨询、直付就诊预约、保险福利</p>



	<p>查询、保全服务支持、健康管理服务等各项服务内容。</p> <p>2、形成季度检视与汇报制度 积极与渠道做好季度检视与汇报制度，对于工作进度、理赔数据、优化流程进行深度讨论，形成会议纪要，并做为下一步工作的重要关注点。</p> <p>3、优化保全变更操作时效，明确专属的核保审批规则 为优化及缩减操作时效，预先报备及确定专属核保规则，减少问题件的发生频率，简化相应的流程。</p> <p>4、优化系统，实现英文版理赔小程序的需求 根据客户人员分布海外情况，积极与IT部门多次讨论，推动”健康关爱福利平台”小程序中英双语模块改造，为客户量身定制服务需求。</p> <p>5、提升线上自助理赔额度 为加快海外高管理赔时效，提升高端线上理赔体验，扩大线上理赔申请额度，新增邮箱授权申请通道，供客户多种理赔申请方式选择。</p> <p>6、月度保全费用对账机制 结合客户成本控制，每月与客户核对保全变更费用，让客户明晰费用变动账目情况，协助客户做好核对工作。</p>
--	---

客户三：

所提供的服务类别	体检与健康管理
客户公司性质	国有
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	<p>新冠疫情期间，大众普遍对该疾病缺乏了解，并且对于公共卫生体系的运行状态也普遍未知，因此在疫情初期往往容易出现各种恐慌情绪，并期望从各种渠道途径来获取信息。此外，疫情期间如果出现身体不适，为了防止院内感染，大众更愿意通过网络来进行一些疾病咨询，对于一些慢病患者，则希望能够远程购药，而对于一些有严重疾病必须要去医院进行治疗的患者，则希望能在在此特殊期间更好的获得就医协助服务。此外，由于长期在家隔离，容易出现一些身心健康问题，因此也希望能获得一些生理和心理上辅导及干预。</p>
具体服务内容	<p>线上服务：</p> <p>1、通过官微、官方抖音等线上平台向员工及客户提供疫情相关的知识和预防信息，包括图文资讯、视频直播课堂、抖音短视频等。推送直付医疗机构疫情期间停诊信息、预约提示以及上海8家市级公立医院发热咨询平台相关信息。</p>



	<p>2、在线免费问诊：推出在线免费问诊平台，由专业医学顾问提供一对一在线健康咨询，为用户提供包括新冠在内的各类疾病及健康咨询，并开发出新冠肺炎知识图谱实现人工智能咨询。此外，还提供全科及内、外、妇、儿等各科室专家健康指导方案，以满足用户在疫情期间就医不便的痛点。</p> <p>3、新冠心理减压培训：针对疫情期间的心理压力，推出心理减压培训直播，帮助客户疏导压力，复工复产。</p> <p>4、居家健康促进计划：通过贝塔健康（防疫版）微信小程序为用户量身5、5、定制疫情期间的心理健康风险评估，并根据评估结果智能推荐5大类居家健康促进计划。</p> <p>6、远程就医协助服务：驻院代表远程协助客户完成门诊加号、入院手续办理，微信慰问住院客户。</p> <p>7、慢病送药：通过与互联网医药平台合作，为非首诊的慢性病客户提供快速送药服务。</p> <p>线下服务：</p> <p>1、疫情相关产品研发：研发针对肺部疾病康复后的患者采取的健康管理产品——肺康复管理。</p> <p>2、提供防疫健康包：为客户提供防疫健康礼包，含口罩、消毒液、连花清瘟胶囊等。</p>
<p>服务成果</p>	<p>疫情期间，太保安联的各项抗疫服务举措为客户带来了专业的帮助和使用的便利。自从开通电话咨询及在线咨询后，服务覆盖人数达1500多万，使用电话咨询2500多人，在线咨询4200多人。并在咨询的基础上，为慢性病客户提供送药服务，共成功完成38次药品配送，从而极大程度减少了用户去医院感染疾病的风险。除此之外，太保安联发布了贝塔健康（防疫版）微信小程序，为用户提供健康风险评估及疫情期间居家健康管理计划，共有2万多人参与体验，做到居家隔离和健康管理两不误。疫情期间对于一些身患重疾的用户可谓雪上加霜，而太保安联的就医协助服务则通过线上线下结合的方式，全力以赴地为用户解决燃眉之急，确保用户能在第一时间得到救治。</p>

档案内容更新2020年11月