

# Generali 和 IBM Services

在该 IBM Services 案例研究中，您将了解一家法国保险公司是如何利用人工智能来创造更智能的工作流程，转型为一个认知型企业。

探索智能工作流程



## 洞察

### 为每个项目创建认知路线图

Generali 是世界上第三大保险公司。在竞争激烈的市场中，该公司需要寻找一种途径来保持自身优势。该 IBM® 案例研究将为您讲述原委。

2017 年，Generali France 与 IBM Services 开始合作开发认知路线图，以便更好地利用人工智能来重新设计面向客户的流程，包括对家庭和汽车保险的初步问询，并解决无人认领的资产和财产问题。两家公司共同合作，启动了人工智能原型项目，以改变 Generali 的商业模式，在此过程中显著改善了 Generali 员工和客户的体验。

## 构想

### 由内而外打造更优质的体验

Generali 和 IBM 优先启动了两个试点项目。这两个项目同时利用认知服务交付来帮助开发内部技能和外部体验。他们为 Generali 员工配备了一个名为 Letizia 的新认知助手。同时客户可以通过他们自己的人工智能界面 Leo 与 Generali 的代理进行交流。

Leo 拥有自然语言处理功能和将语音转换为文本的能力，而 Letizia 能够使 700 多个 Generali France 代理更好地处理客户的汽车和家庭保险请求。但是它们不只是聊天机器人。Leo 和 Letizia 把与人相关的，有时甚至是救命的信息快速高效地联系起来。这两项举措向全世界的客户发出了一个强烈的信号：Generali 保险正在进行数字化转型。

## 影响

### 实现超越聊天机器人功能的转型

Generali 也是第一家在名为财产上缴的习惯法实践服务中推出人工智能项目的保险公司。财产上缴服务旨在解决返还无人认领资产和财产的复杂问题。这绝非易事。整个团队都在致力于促进并加快对无人认领合同的搜索。

鉴于这些人工智能项目的交付获得了圆满成功，Generali 总部决定将认知解决方案推广到全球。在 IBM 和 Generali 的共同努力下，这些共同开发的过程为公司打造出了一个真正的认知路线图。

### 成效

- 增强了对 Generali IP 地址的安全防护能力和平台稳定性
- 方案部署的第一年就节省了 100 万美元
- 增加了 8000 多个 Generali 代理，生产力提升了 5%
- 实现了多样化的解决方案在全球范围内的快速扩展

“保险的角色是保护、帮助人们，并为他们提供服务。人工智能渗透至该过程的各个阶段。”


— David Wassong, Generali France 公司人工智能总监

## 案例研究



**ADNOC**

IBM 和 ADNOC 创建了首个岩石分析仪，用来帮助确定钻井位置。



**Region Skåne**

IBM 和 Region Skåne 正在利用物联网平台来改善病人在医院的体验。

74.88	77.16	82.21	87.00	82.84
26.76	21.88	17.09	21.18	17.89
13.56	13.00	10.09	15.00	13.59
07.92	08.98	07.98	08.58	09.18
56.67	58.98	35.76	54.48	39.06
08.87	09.17	16.03	12.87	18.33
42.65	41.90	33.04	47.30	37.00
17.87	22.87	26.90	21.40	19.84
85.76	80.04	75.93	80.00	77.35
74.88	77.16	82.21	87.00	82.84

**Rabobank**

IBM 和 Rabobank 合作加快自动化进程，并改善数字银行体验。