



富通保險IT投資策略 用科技建立互信

作者: alex | 在 三月 13, 2015 |

CIO

管理人



讚好

67

富通保險IT投資策略 用科技建立互信

訂閱IT PRO即時新聞電子報

電郵*

訂閱!

請支持IT PRO



IT Pro Magazine



You like this.

You and 1,961 others like IT Pro Magazine.



Facebook social plugin

● 富通保險香港首席資訊科技總監Henk ten Bos手持流動裝置iPad，他是保

熱門文章



險界中率先加大投資開發iOS流動應用程式的先鋒。

Henk ten Bos小檔案

荷蘭紅褲子IT人出身，一直以IT知識及技能為保險業服務達20年。他在8年前加盟富通保險集團（英文原名Fortis，於2010年7月改稱為Ageas），自2009年起擔任富通保險香港首席資訊科技總監，負責香港市場IT策略、實施及管理事宜，並支援Ageas亞洲區聯營事務。

來港工作5年

加入保險業逾20年

曾在荷蘭及馬來西亞工作

致力於商業與ICT整合

IT投資看重流動應用

以人均保費計算，香港是亞洲區內第二發達的保險市場，僅次於日本，因此吸引了不少全球頂級的保險公司來港拓展業務。來自歐洲的富通保險（Ageas）是全港第五大人壽保險公司（以營銷隊伍及獨立財務顧問之新生意計算），其香港首席資訊科技總監Henk ten Bos致力推動保險業創新，他主導開發「財務需要分析應用程式」更榮獲2013年「香港資訊及通訊科技獎」最佳流動應用程式金獎。

Henk ten Bos是一個開朗積極的IT人，20年前職業起步於荷蘭當地保險公司擔任網絡工程師，於2009年來港上任富通保險香港首席資訊科技總監，統領超過40人IT團隊，服務香港區員工約350人。他對今天IT在企業扮演的角色跟過去有很大的不同，他說：「當我剛投入社會工作時，IT功能集中於日常業務營運如數據及資訊處理，但今天IT轉向更多涉及客戶體驗方面。所以我

1. LOOKa視像聊天 美顏兼變臉
2. NFC手機付款難普及
3. Acer春季陳列品開倉 瘋狂勁減低至6折
4. EMC全新VSPEX BLUE超融合 基建設備 中小企私有雲合用
5. iPad最佳書寫工具 藍芽數碼筆Pencil
6. 逾百人一起聊天 微信群組人數不設上限
7. 全球五家最佳雇主
Dimension Data入選
8. 硬撼Spotify 新免費音樂平台 JOOX登場
9. Sony全新4K攝錄機 全高清影像清晰穩定
10. 「一星通」客戶服務 本港商戶熱愛

FACEBOOK熱門文章

F-Secure 熱血CEO 為你的數碼自由而戰

讚好 622

F-Secure踢爆小米手機秘密 偷用戶打電話私隱

讚好 440

Letv投10億買劇攻香港 呼喚王維基加入

讚好 329

雅虎購物推出Digital Locker 自助取貨免排隊

讚好 279

理光「書展2014」大平賣 鐳射打印機399元

讚好 266

2015年至尊品牌選舉

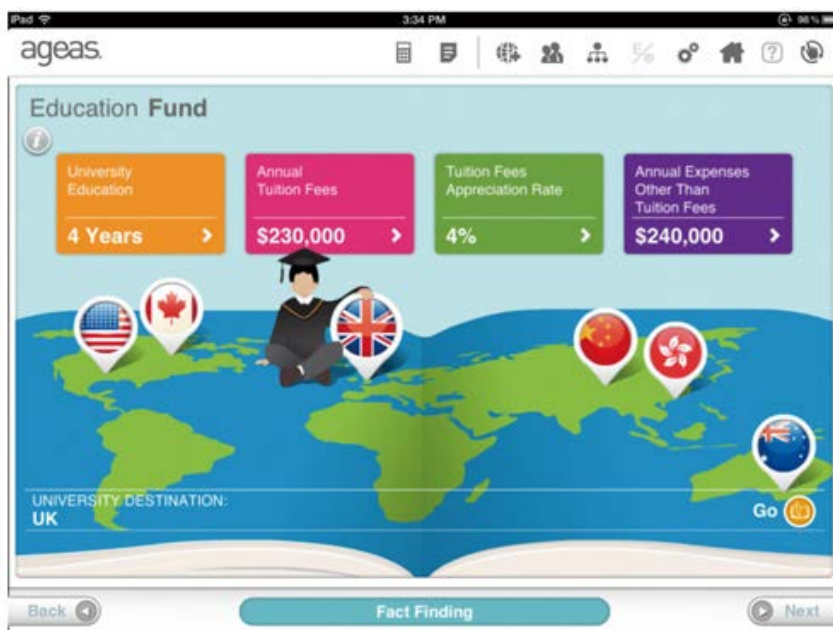
今天的工作，主要幫助保險代理外出見客時有更好的表現。」富通保險多年前已投資流動工具，早在十多年前在HP的電子手帳上開發一些流動應用程式，如：客戶資訊查詢及保險建議書系統，可見該集團在改善業務流程上勇於創新。

“ 近年IT預算年年平均增加。但我們會把錢投放在正確的地方，以科技創新來改善保險業務，增加保險代理的生意。

3年前開發iOS應用

2012年，iPhone及iPad熱潮席捲全港，他當時作出了一個重大科技投資決定，就是開發一系列流動應用程式，既有助保險代理工作，亦讓客戶了解及評估壽險與理財需要。他強調：「我們的IT團隊要處理日常IT支援及維護工作，不能投入太多時間及人力物力於昂貴IT項目上，因此要有所選擇，決定集中於當時屬主流的Apple iOS流動平台。」

富通保險以iOS作為重點開發平台，推出了「財務需要分析應用程式」，讓保險代理可以選擇財務需求上的優先次序，以滿足客戶需要，主要分為人壽保險、退休保障、危疾保障、子女教育基金及目標儲蓄等。保險代理可以輸入數字，明確讓客戶知道所需要的保障開支，例如負擔最重的按揭供款及子女教育經費。特別是養育孩子成本，這個程式可以明確計算出生一個或兩個孩子在財務上的不同負擔。到將來子女升學費用方面，代理可以利用這個流動應用程式提供預算孩子在不同的海外國家升學成本，一切清晰且具透明度，讓身為父母的客戶早作準備。該流動應用程式更榮獲2013年「香港資訊及通訊科技獎」最佳流動應用程式金獎，可見產品的精緻及用心。



● 該程式可以明確計算一個或兩個孩子在財務上的不同負擔，特別是將來子女海外升學費用方面，選擇不同國家顯示不同的升學預算，一切清晰且具透明度。



IT MANAGEMENT
COMPLIMENTARY
SUBSCRIPTION



IT PRO CORPORATE CHOICE



TEDXHONGKONGLIVE TED2015

TEDXHONGKONGED2015

比一般保險公司進取

作為富通保險IT部門大腦，Henk ten Bos有他自己一套的IT理念、策略及經營思維。他指出：「關於IT投資，節省預算從來不是焦點所在。但我們需好好管理每年的IT預算，定好各個IT項目的緩急先後，近年IT預算年年平均增加，給予我們一定彈性投資許多新項目。但我們會把錢投放在正確的地方，特別是能夠增加生意的地方，以科技創新來改善保險業務，增加保險代理的生意。」該公司每年均有一個計劃，考慮IT如何滿足業務需求及調撥預算。他表示，一般保險公司投資約4至6%毛承保保費於IT方面，而富通保險每年於IT方面的投資亦與市場相若。

他認為IT已經全面轉向應用程式方面，特別是滿足客戶需求，讓保險代理外出工作或見客時，可以隨時隨地透過流動電子裝置處理工作。他解釋：「回看企業的IT基建，25年前集中於公司內部的數據中心，到今天各大企業積極考慮雲端服務的可行性；過去應用程式建基於公司內部的數據中心，今天全向雲端及公共雲基建發展，不再是內部IT部門管理，全由外面服務供應商管理，我們必須與時並進。」今天Android反倒iOS成為主流，因此他明確表示未來會走向多元化路線。「在流動平台上，我們可以做任何事。我們已率先改良入口網站（Portal）上許多網頁應用程式應用，微調網頁上的功能及應用，現在任何瀏覽器也可以正常使用，一切暢順運作。」下一步自然是開發流動應用程式支援不同的流動平台。



ICT EXPO 2015



RETAIL ASIA EXPO 2015



HKCS OICTAA 2015





- Henk強調：「保險代理要讓客戶知道，我們正確使用及保護客戶的個人私隱數據，原因在於提供更好的保險投資意見。」

加大投資流動項目

對於未來IT投資策略，Henk ten Bos指出，主導未來IT的四大科技是：雲運算、社交網絡、流動及大數據，若單看IT創新，四者中流動是優先選擇，未來會覆蓋更廣泛的流動裝置，因為保險代理要隨時應付客戶需要，而雲端服務早已普及。他認為社交網絡大多用於市場推廣，該公司設有Facebook主頁、Youtube視像，也有相應社交網絡推廣計劃，卻暫時沒有在社交網絡上銷售保險產品，未來或許會發生，但也不急於進行；大數據是傳統商業智能的分析功能，過去三年富通保險建立了一個龐大的數據倉庫，提供合適的資訊給內部員工使用，幫助提升保險代理的表現。他透露，該集團歐洲業務也有採用一些建基於雲端的數據分析，收集人們駕車數據，再度身訂造汽車保險計劃，但人壽保險方面暫時沒有結合大數據使用的計劃。

無論如何加強IT投資，總不會代替保險服務的本質 — 以人為本。Henk ten

Bos表示：「我們建立了富通保險客戶網站，讓客戶隨時上網留意相關的保險資料、產品及執行一些簡單指令，例如：更新地址，更改基金組合。但想做更多的，就要找保險代理洽談，始終最直接面對客戶是保險代理。」信任在銷售金融產品上是一個嚴肅的議題，涉及個人私隱資料的保護更是關鍵所在。他強調：「保險代理要讓客戶知道，我們正確使用及保護客戶的個人私隱數據，也要讓客戶知道使用數據的原因與目的，一切在於提供更好的意見。」



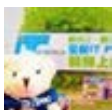
- 在IT投資上，富通保險保持進取，把錢投放在正確的地方，以科技創新來改善保險業務，增加保險代理生意。

以人為本建立互信

他承認近年保險業的生態已改變了很多，今天保險公司需要做更多直接推廣，這樣便要更清晰地指引員工，那些數據適用於直接推廣，以及客戶所關心的私隱保護問題。他笑說：「因為斯諾登事件令大家更關注數據私隱，我們會提供更多監管機制，培訓、政策、以及保護基建，不讓黑客攻擊及要實施存取管制，只讓員工在工作需要時才能接觸到數據，慎防資料外洩。」

事實上，富通保險十分重視正確管理數據的儲存及使用，已在IT基建內設有衡量安全風險的方法及通過審計要求，也會持續教育員工認知私隱保護的重要。但上述加強私隱措施客戶會如何知道？他總結：「我們會通知客戶如何使用數據，客戶有權不參與，但他們絕對有權知道。」

*** 按下方讚讓IT Pro網站為你送上最新企業資訊。



IT Pro Magazine



You like this.



相關文章



讓BYOD成為企業優勢 專訪美聯物業科技總監馮浩陞



用科技帶領業務創新 專訪平安保險信息安全總監 譚憲維



F-Secure 熱血CEO 為你的數碼自由而戰



雄霸香港影印機市場14年 理光強攻IT及保安監察系統

評論

0 評論



新增留言

同時在 Facebook 上發佈

以 Henk ten Bos 身分發表 ▾

回應

分享這篇文章：



Comments are closed.