

4G 助力行业应用

沃-调度

快速移动查勘

快速远程定速

保险行业解决方案

深圳市来讯通信技术有限公司

2014 年 6 月

1、 行业背景

- “机动车险”高速发展，市场巨大、竞争激烈；
- 传统查勘定损周期长，流程繁琐，结案时间长；
- 查勘定损标准难统一、专业人员需求量不断增加、人员成本高；
- 有线定损受距离影响大，需要将车开到指定的车位，资源有限；
- 非实时查勘定损，照片录像均可造假，使得骗保率高，扰乱行业秩序；
- 理赔纠纷时除照片外，无录音和 GPS 轨迹等其他证据；
- 案件所需要的照片、文档、复印件等打印耗材量大成本高；
- 4G 通信日益成熟，高带宽、高速率、高覆盖助力保险行业快速移动查勘、快速远程定损；

2、 解决方案

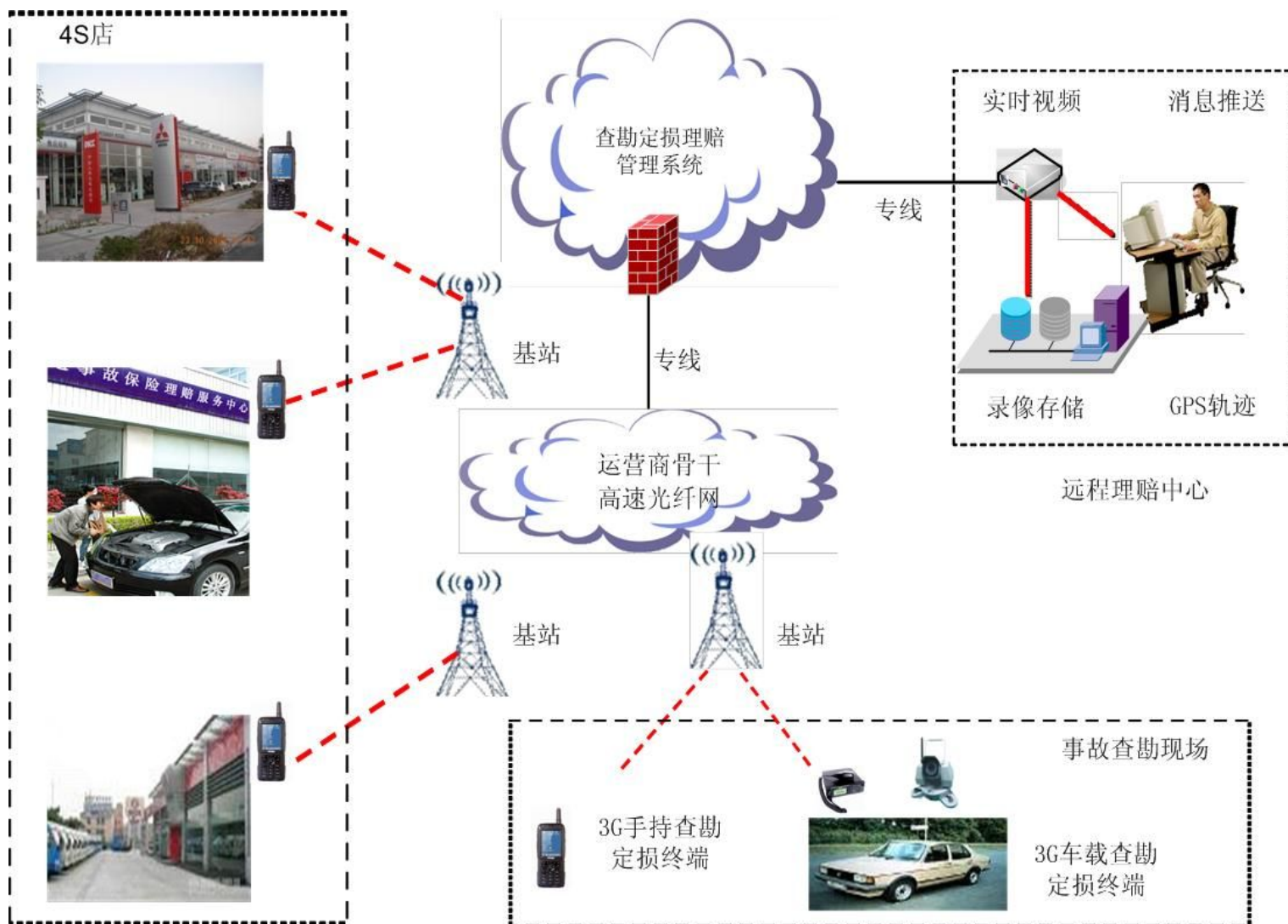
来讯通信“保险行业查勘定损理赔管理系统”是一套利用联通高速 WCDMA 网络将事故现场、前端 4S 店、汽修厂、定损中心的语音、移动视频、GPS、文本消息等理赔所需的业务，进行整合的综合性保险专用管理系统。

该业务基于保险行业专用平台，通过中国联通无处不在的网络，将分散、独立的 4S 店和汽修厂内的定损点进行联网和统一管理，保险公司定损中心远程实时监看事故现场查勘情况，和定损点定损工作场景，查看车辆损伤情况、对人员、车辆、证件等拍照、录像，协助完成车辆查勘和定损操作，满足保险行业客户降

低定损成本、缩短定损时间、防止骗保、减少理赔纠纷、提升企业形象等方面的

需求。

● 典型组网结构图



● 实现的业务功能

◇ 人员在线管理

系统充分发挥强大的用户管理功能：

对于前端车行或汽修厂，手持终端上能清楚直观的显示远程定损中心每一个定损员的在线状态，各类型的定损员在线头像为高亮、不在线为灰色，在线且通话中，头像以图标清晰标识，使得前端人员第一时间能找到空闲的定损员看车，

即使看到定损员全部忙碌，也可以先给定损员群发短信优先安排，或者去做别的

事情，不至于抓瞎狂打浪费时间。

对于理赔中心，PC 上的客户端能清楚直观的对不同业务部门进行分组，并显示每一个人员和车辆的在线状态和位置情况，可视业务需求，仅通过鼠标点选，就可以完成业务处理和分发。

◇ 实时语音调度

系统利用 4G 网络，为用户提供无盲区的语音调度功能，使得事故现场、前端 4S 店、汽修厂以及远程定损中心之间，能够实现点对点单呼、点对多点组呼、多点对多点会议、广播、强插、强拆、环境监听等常用的调度业务应用。

◇ 实时或非实时视频调度

系统支持动态的实时视频调度，前端 4S 店人员对车辆受损部位进行拍摄，后端定损中心实时抓拍，上传保单系统，避免各个环节勾结夸大骗保。

同时系统还支持非实时的视频数据和图片，遇到当地重大恶劣阴雨天气导致网络信号不好时，可以本机先录像拍照取证，然后通过 FTP 再上传到系统内，避免了事故车主等待时间过长，为定损增加了一个取证的便捷渠道。

同时系统能够与有线监控网络进行对接，在油漆车间、钣金车间或修理车间部署摄像头监控修车过程，个别高端用户可以通过手机实时查看，提高业务附加值和用户忠诚度。

◇ 人车动态管理

系统提供精确的 GPS 定位信息，结合 GIS 地理信息系统为用户提供了全局的动态人员管理解决方案。能够对配置了手持终端的人员或车辆进行实时的定位追踪、就近调遣、轨迹回放、电子围栏等。有了系统这些功能，就像背后有了一

双眼睛，随时在盯着查勘人员，不敢随意离岗和撒谎，也避免了员工疏忽，提高了员工的责任心。

◇ 业务数据实时存储

系统提供全程的业务数据实时存储，查询，回放功能，对所有过程的全程数据（语音、视频）进行高保真的实时录音录像，保证了业务过程有据可查，有证可取。在遇到理赔纠纷时，避免查勘员和定损员被肇事司机埋怨，受到委屈。

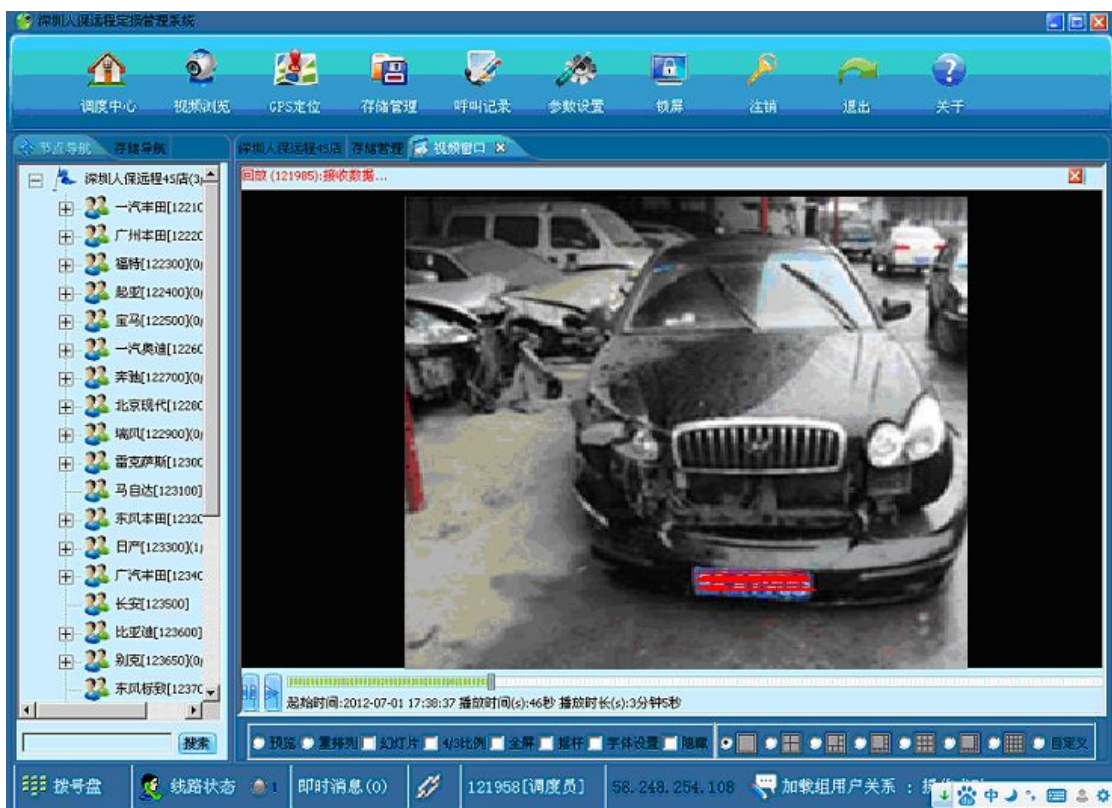
● 推荐终端产品

NC-PD6300



- 支持PTT数字集群对讲，VOIP电话：
- 支持实时视频、拍照上传、存储：
- 扩展AV接口，外接模拟高清摄像头：
- 三防终端
- 移动执法、现场指挥调度、远程视频取证
- 制式：GSM与3G双卡

3、 典型应用场景





4、优势对比



系统对比	沃产品	老产品
网络	基于优质 WCDMA 网络 WCDMA 网络是目前全球最为成熟，运用最为广泛的 4G 网络，既有覆盖好、速度快、接入速率高，用户自己无需维护等明显优势。	基于 CDMA2000 网络 CDMA2000 网络同样作为 4G 网络的商用网络，但是其网络稳定性、集中覆盖、数据带宽均低于 WCDMA 网络。
扩展性	系统可扩展更多的业务（如保险通），与保险公司现有保单平台进行对接	无可扩展性
语音	同一台设备就能实现语音和视频的应用，无需在单独使用手机与远程定损人员联系，节省电话费用开支。	语音需通过定损员私人手机来实现，人员流动离职变化后，往往带来很多不便
视频	可流畅传输实时视频	以录像为主取证，实时传输视频能力较弱
GPS	具有精准的 GPS 定位业务功能	不具备 GPS 业务功能，无法应用于现场查勘
移动性	手持设备，移动方便，不受线路的限制	受线路传输限制，定损时需将车开到指定车位
平台建设费用	目前利用联通沃 PTT 商用平	由用户自建平台，前后期投



	台，无需用户投入建设平台	入费用都比较高
终端费用	价格适中	价格适中
维护费用	运营及平台，无维护费用	用户需投入网管和机房维护
使用费用	按照车行数目及定损中心接入 VPN 专线的带宽支付月租及流量费用，目前联通提供可选择的专线宽带资费，资费价格便宜。	按照终端数目及接入 VPN 专线的带宽支付月租及流量费用，目前固定电话线路费用加定损中心宽带费用加终端拨号上网费用加起来，每月资费价格非常高。



终端对比	沃产品 (PD6300)	老产品(DS-6101HF)
摄像头	内、外置双摄像头	外置摄像头
摄像头调焦	外置摄像头可手动调焦	不支持手动调焦
通话(点对点)	支持	支持
集群对讲	支持	不支持
屏幕	2.8 寸 OLED 屏幕强光可见	2.8 寸 TFT 屏受光线影响较大
操作系统	WinCE	Linux
图像分辨率	最大 D1	最大 D1
GPS 定位	内置 GPS	外接 GPS 天线
屏幕类型	触摸屏操作方便	非触摸屏不习惯
本地存储	可扩展 32GB 存储卡	支持扩展卡
公网电话拨号	支持	不支持
电池	3750mAh 大容量待机长	2200mAh
安装业务软件	支持安装保险业务软件	不支持
远程定损	支持	支持
移动查勘	支持	不支持
终端费用	低廉	适中
平台费用	低廉	昂贵
使用费用	适中	适中
维护费用	无	昂贵



流量费用	包月	昂贵
综合费用	适中	昂贵

5、应用案例

● 深圳人保远程定损管理系统

深圳人保于 2011 年上线本系统，投入：

定损中心 VPN 专线一根，用于登录 PC 客户端软件；

全市 4S 店手持终端 87 台对应 4G APN 卡一批；

本系统：

- 解决了原来有线 DV 定损，手段过于落后，时间过长问题；
- 解决了原来远程定损设备和线路费用高居不下问题；
- 手动聚焦摄像头大大提高了车辆整车定损，以及证件取证的效率；
- 实时视频隔离前后端，杜绝了定损员和 4S 驻店人员联合骗保的情况；
- 定损员在线状态与忙闲状态实时显示，集中管理，定损标准统一；
- 及时为现场查勘人员进行指挥调度，并提供快速准确的地理位置信息；
- 查勘现场全程录音、录像、监听、减少理赔纠纷，提升保险公司的信息化能力；
- 系统新增 2 小时内拆检完毕的车辆立刻进行远程定损；
- 系统新增小于 3000 元金额立刻进行远程定损，保单和车辆立等可取；
- 系统新增多条快速处理通道和重大事故专用处理通道，提高了用户满意度；
- 稳定可靠的系统，加强授权汽修厂及 4S 店与保险公司的合作关系；
- 提高了深圳人保在保险行业的核心竞争力；