客戶資料倉儲專案-提案說明書

宏泰人壽

2026/02

1. 專案名稱

「客戶資料倉儲」專案

2. 專案背景

解決現行公司各項客戶資料，如:保單、保戶、網路服務軌跡、網路投保交易、與客戶服務紀錄，零散儲存於不同系統及資料庫中，缺乏整體性，且無法處理複雜的商業邏輯，策略行銷部建議建置一基礎數據平台「客戶資料倉儲」，作為客群經營、分析洞察、與貼標所使用。

3. 專案目標

本專案以建置公司基礎數據平台「客戶資料倉儲」為核心，整合並治理分散於各系統之客戶相關資料，作為後續客群經營與數據應用之基石，其具體目標如下：

（一）**整合分散客戶資料，建立單一客戶視圖**

彙整保單、保戶基本資料、網路服務行為軌跡、網路投保交易紀錄、客戶服務互動紀錄等多元資料來源，建立一致、完整且可追溯之客戶資料架構，提升資料整體性與一致性。

（二）**建置可支援複雜商業邏輯之資料模型**

透過標準化資料模型與 ETL 處理流程，支援客戶屬性分析、再購探索、家庭保單關聯等複雜商業邏輯，降低重複開發與人工整理之負擔。

（三）**作為客群經營與分析洞察之核心基礎**

提供穩定且可擴充之資料基礎，支援客戶分群、行為分析、趨勢洞察與成效追蹤，協助策略行銷部及相關單位進行精準行銷與經營決策。

（四）**建立客戶貼標與分析應用機制**

規劃客戶貼標邏輯與運作機制，支援不同業務情境（如行銷活動、產品推薦、客戶關懷等），提升客戶經營之精準度與效率。

（五）**強化數據治理與後續擴充彈性**

建立清楚的資料結構、文件與交接機制，確保資料可維護性與可延展性，作為未來數據分析、BI 報表及相關數位應用發展之長期基礎。

4. 現況了解

現行作業方式需跨系統撈取、整合資料，流程冗長且品質不穩。整體歸納，現行作業方式共分為以下四大痛點:

- 痛點一、客戶相關資料現況零散、缺乏整合性如：壽險系統、客服系統、網路投保平台、網路服務系統、CTI 電銷系統、行銷軌跡、CRM VIC 聯繫及活動紀錄等。
- 痛點二、不同系統資料格式不一致欄位名稱、資料視角不一致，缺乏標準化，需人工梳理，耗時且易出錯。
- 痛點三、個資相關處理風險因應個人資料保護法、資管資安規範等要求日益嚴格，現行資料散落各系統，需人工擷取、處理各項敏感資料。
- 痛點四、無法支援複雜商業邏輯與進階分析需求，現行工具為 Excel，無法支援

複雜商業邏輯，例如:「家戶關係、線上線下行為整合」業務需求，且需反覆人工作業，效率低且品質不穩。

5. 專案範圍

為解決上述問題,「客戶資料倉儲」為本次範圍，建立整合且單一視圖的客戶主檔，可作為全公司客戶數據資料中心。並預留未來不同業務應用場景的彈性及擴充性，也同步為打造中長期 AI 應用與自動化的基礎工程。整體推動分三年階段規劃：

1. 第一階段

   預計 2026 年(即為此次範圍)，整合性客戶資料倉儲建置，達到客戶分群、貼標、多維度描繪客戶輪廓，支援既有客群經營；

2. 第二階段

   預計 2027 年建置客戶全視圖儀表板，並擴充資料倉儲至其他面向，建置精準行銷平台(CDP)；

3. 第三階段

   預計 2028 年為導入 AI 模型，精準行銷與營運決策智慧化，並可延伸至智能核保、智能理賠應用場景。

第一階段涵蓋工作項目如下：

（一）建置整合性客戶資料倉儲。

（二）提供資料庫架構與資料模型設計之顧問服務。

（三）ETL 資料處理與轉換程式開發，包含：

1. 核心系統相關資料表，定期由核心壽險系統產生多筆資料檔。
2. CTI、網路投保、網路服務、CRM 系統等資料表。
3. 其他經指定之相關資料表。

   (詳如附件一-資料來源盤點.xlsx)

（四）單一客戶視圖資料表建置，包含家戶關係比對、客戶分群、及貼標機制。支援同一客戶可同時有多種分群結果，方法為規則式(Rule-based)，包括以下類型:

- 基本屬性
  1. 性別
  2. 年齡區間
  3. 家庭狀態（子女數）
  4. 職業別／收入區間
  5. 居住地區（縣市／區域）
- 保障持有類型

  依持有保單內容與保障狀態進行貼標
  1. 是否為新契約客戶（近 X 個月投保）
  2. 單一險種客戶／多險種客戶 / 保單數
  3. 僅主約／主約＋附約
  4. 持有險種分類 : 傳統非利變還本、傳統利變還本、傳統利變傳承…..

、重大傷病等

5. 保障缺口如：無醫療險、無意外險等

- 客戶價值分群
  1. 保價金
  2. 首期保費、年繳保費
  3. 累積所繳保費
- 行為互動
  1. 官網網路服務帳號／網路投保會員
  2. 網投常客（>N 次）/ 網路服務常客（>N 次）
  3. 客群經營貼標（客說會、電訪專案）
  4. 保全、客服中心等服務軌跡
- 通路來源
  1. 內通路/外通路/網路投保客戶
  2. 多通路重疊客戶
  3. 純數位客戶
  4. 特定客群經營專案
- 經營階段分群
  1. 潛在客戶 / 新客戶 / 既有客戶 / 沉睡客戶（長期 N 年無投保）/ 回流客戶
  2. RFM

（五）提供撈取資料的介面，並具備串接不同資料表單功能。

（六）運用現行 Tableau 工具製作多維度分析報表。

（七）提供相關系統、資料庫及 ETL 資料流程等文件交付。

（八）辦理教育訓練及相關系統、資料之交接作業。

6. 系統建議書

內容之釐訂，大致可分為功能需求、品質屬性需求、技術需求、環境需求、系統發展需求、教育訓練需求、系統測試及上線需求、技術移轉需求及資訊安全需求等，有關各項需求面向說明如下：

（一）公司資訊

- 公司簡介包含成立日期、組織規模等。
- 團隊及人員專案管理經驗及能力: 專案組織、職責分工說明，專案人員資歷、數據中台/資料倉儲/大數據分析經驗、金融保險產業經驗。
- 如有協作廠商也一併說明。

（二）技術建議

- 系統規劃及架構建議。

- 系統軟體架構、開發程式語言、資料庫。
- 系統硬體、網路架構。
- 如涉及系統整合或資料介接時，則須就相關系統整合與介接需求進行說明。
- 針對專案應建置之軟硬體設備需求，或需配合本公司現有軟硬體環境執行服務之說明。

（三）詳細系統功能

- 使用者(包含技術或分析人員)操作面之流程、使用介面等進行具體明確之描述。
- 系統功能對應上述業務需求之對照。
- 權限控管方式。

（四）技術及開發需求

- 專案採用之技術方法與工具，符合業界標準等相關認證說明。
- 系統開發各階段應遵循及採用之標準、規範、技術等。

（五）專案各階段計畫

- 工作項目、時程、交付項目及負責角色。
- 工作時程表。

（六）教育訓練

訓練對象、訓練內容、訓練方式、期間及預定達成目標或指標。

（七）系統測試及上線

計畫內容包含測試及正式作業環境、上線作業程序與時間規劃、相關配合事項等內容進行描述。

（八）技術移轉

技術移轉方式、技術移轉項目、系統架構以及各移轉項目之管理與操作等。

（九）資訊安全

- 資料傳輸方式、系統及資料庫存取控制、人員管理等進行說明。
- 資料加密方式。
- 異常登入警示規劃。

（十） 保固與維護服務

- 保固服務內容、時間範圍、服務指標。
- 後續維護費用、工作範圍、服務水準指標。

（十一）報價

各階段之建置費用與人力服務費用。(詳如附件二-各階段需求說明.pdf)