



控制网络风险，寻找更多机遇

数字化互联世界中的保险业和风险



合作机构

Swiss Re

IBM 商业价值研究院

执行报告

保险行业

IBM 如何提供帮助

市场日趋成熟，资本愈发紧张，风险日益增加，客户愈加精通技术，这些仅仅是如今保险业所面临的众多压力中的冰山一角。因此，保险公司必须更快速、更高效、更智能地开展工作，而后者更是重中之重。成者兴，败者亡。保险公司必须更加敏捷、善于创新，同时加强与客户之间的联系。IBM 全球保险团队已经重塑自身，通过解决方案帮助客户满足当今保险业务的需求。从改善的客户服务，到更高效的后台运营和更好的风险管理，您总能找到一款适合您的高智能解决方案。如欲了解有关 IBM 保险解决方案的更多信息，敬请访问

ibm.com/insurance

新一波风险

随着人与人、物与物、人与物之间互联互通的程度越来越高，新型风险也随之浮出水面，而原有风险则逐渐淡出人们的视线。“网络风险”是下一个令企业领导夜不能寐的大问题。企业可以做些什么来应对这些风险，而保险公司能为企业提供哪些帮助？我们对 800 家保险公司以及 1,000 家其他企业进行了两项调研，最新的保险业调研结果表明，为了成功应对数字化互联环境中的风险，保险公司及其客户需要做好充分准备，构建正确的解决方案并开展广泛的合作。

执行摘要

无论是好是坏，数字技术正从根本上改变我们生活的方方面面。我们的地球正变得“越来越小”，更加互联化、物联化和智能化，几乎每种互动都受到影响，包括人们相互交流的方式以及和与业务往来企业沟通的方式。企业以不同的方式与所在行业、合作伙伴、供应商以及客户进行互动。业务模式也受到影响，整个行业都在转型。

数字化颠覆的核心意义在于能够连接所有人、所有物，能够以极快的速度交流海量数据和信息。这样的数据交流能力带来了巨大的利益，但也有代价：数据可能会丢失、被盗或篡改，数字互联的入口可能被第三方利用或滥用，从而对使用数字技术进行交易的任何个人或企业造成严重破坏。

美国保险服务局（财产和意外保险行业的咨询和评级机构）将“网络安全”列为目前新出现的最主要业务问题，紧随其后的是物联网（IoT）、无人机和社交媒体。¹ 列出的这些因素恰好都是数字互联的各个方面。

企业该如何评估数字互联风险并且采取应对措施呢？技术、员工技能和其他因素会对这些风险产生多大影响？为了深入探寻这些问题的答案，我们对全球 800 家保险公司以及来自其他行业的 1,000 位高管进行了调研，了解他们为应对数字互联风险所采取的行动以及有何期望。

我们发现，表现出众的企业利用传统保险和其他措施来管理数字互联的风险。他们接受互联，创建增强的安全解决方案来防范和缓解风险，他们在行业内外开展广泛合作，调整自己的业务模式，形成全新的价值创造模式。



60% 的受访企业预计数字互联的相对风险在未来十年内将有所上升



近 **48%** 的受访企业认为数字互联带来的风险高于他们所面临的其他风险



近 **32%** 的受访企业在过去三年内受到过数字互联事件的影响并且造成了经济损失

我们如何开展研究

在 2015 年 12 月和 2016 年 1 月，IBM 商业价值研究院和 Swiss Re Sigma 合作开展了两项全球调研：第一项调研面向 802 位保险业高管（下文中，他们的组织统称“保险公司”），他们一般是承保、战略或与网络安全职能直接相关的部门的主管；第二项调研面向 1,004 位来自另外 15 个行业的高管（下文中，他们的组织统称“企业”），包括首席风险官（CRO）、首席信息安全官（CISO）、首席技术官（CTO）等。

我们希望通过分析，发现能够甄别最成功企业的特质。所以我们请所有受访者从以下两个方面对自己企业在行业中的位置进行评分：收入增长率和组织效率。

我将在这两方面评分达到 4 或 5 的企业归类为表现出众的企业（10% 的保险公司和 7% 的企业），在一到两个方面评分为 1 或 2 的企业归类为表现欠佳的企业（9% 的保险公司和 10% 的企业），其余归类为表现一般的企业（81% 的保险公司和 83% 的企业）。

勇于面对全新的互联世界

数字互联已经是我们生活中不可避免、不可改变的事实。2015 年，全球移动设备数量超过了人口总数。² 消费者、企业和政府组织间的沟通几乎完全数字化。物联网迅速发展：智慧房屋能够与业主开展互动，外部供应商不断增加；汽车配备了传感器，开始出现自动驾驶功能；智能手表、计步器以及其他可穿戴设备可以记录和分析数据，然后将结果传输至云端。政府通过“百姓到政府”计划，以数字方式与民众沟通交流；而对于很多大型企业而言，电子交易已经成为他们与供应商以及合作伙伴开展业务的条件之一。³

但是数字互联同时也带来了相应的风险。因为外界有可能访问企业的系统，大多数是黑客入侵，但有时也出于意外或人为错误。这可能会导致知识产权受到侵害、业务中断、企业声誉受损或发生实质性损失，或者导致外部访问数据，这些数据可能是企业的数据，也可能在企业存储或处理的其他数据。数据可能被恶意或无意地破坏或删除，可能会被盜或被滥用，也可能被公开，从而侵害隐私。

这些“网络风险”（但我们在此次调研中称之为“数字互联风险”）正呈上升趋势。在我们的调研中，近 32% 的受访企业表示，他们在过去 3 年内一直受到数字互联风险事件的影响，并且蒙受了经济损失（见图 1）。这种风险并不存在于遥远的未来；它就在眼前。

图 1

近三分之一的企业遭受网络安全事件带来的损失

您的企业是否在过去 3 年中受到数字互联风险事件的影响？



来源：IBM 商业价值研究院分析。

近 48% 的受访企业认为相对于造成影响的其他风险，数字互联风险的威胁等级更高；展望未来，60% 的受访企业预计数字互联的相对风险在未来十年内将有所上升；近四分之三的受访者认为重大网络安全事件会严重损害企业利益，并使企业陷于危险之中。

未来的大规模数字互联将会是什么样？在 IBM 商业价值研究院以前的研究中，我们阐述了价值链如何实现虚拟化和片段化，从而为“人人到人人”（E2E）型经济开辟道路，实现产业融合以及形成生态系统。⁴ 如果没有无处不在的数字互联，这一切都无法实现。

企业如何做准备

表现出众的企业如何为应对数字互联、相关风险及其未来发展做好准备？通过对企业调研进行分析，我们确定了领导应采取行动的三个方面：

- *投资和管理*。表现出众的企业在数字互联领域的投资超过平均水平。即使这些企业的高管发现风险的能力已经很强，但旨在降低风险的措施执行方面还是有有很大的改进空间。
- *企业做好准备*。技术和监管措施可以为数字技术提供支持，但是人员仍应处于掌控全局的地位。表现出众的企业深知这一点，他们会令企业和员工做好更充分的准备来应对数字未来。
- *跨生态系统合作*。互联的价值只有在合作环境中才能充分体现，这与合作可以最有效地管控风险是一个道理。生态系统可以提供所需的支持网络。表现出众的企业会开展广泛合作，即使如此他们仍然常常低估风险。

为什么这些方面对于保险公司来说非常重要？所有企业都是互联经济的参与者（所以这些领域也适用于保险公司），除了这个事实之外，保险公司还需要了解他们的客户在做些什么，他们如何应对数字互联风险，以及客户对于保险公司和保险解决方案有哪些期待。

图 2
表现出众的企业在数字互联技术领域的投资规模大大超出竞争对手



79%

表现出众的企业

44%

表现一般的企业

21%

表现欠佳的企业

来源：TRM 商业价值研究院分析。

投资和管理

纵观所有行业，超过三分之二的调研受访者表示，他们认为互联技术新的应用将会稳步而且显著地增加。譬如，自动驾驶汽车的原型已经出现好几年了。但是如果让道路实现数字互联化和智能化，那会怎么样？现在这完全有可能实现，利用太阳能电池板技术修建道路并配备 LED 灯，无需涂刷就可以创建标志线和信号，这些道路可以自动加热以防止积雪和冰冻，还可以互相“交流”，实质上成为中央控制站。⁵

智慧房屋可以成为网络化、智能化和自我优化的“家庭大脑生态系统”。⁶ 在医学实践中，电子电路就像是“第二皮肤”，可以了解用户的认知状态，并且可以刺激组织恢复。⁷ 工业 4.0，也叫做第四次工业革命，是产业价值链的组织原则，基于物联网和云计算。⁸

表现出众的企业认识到了互联技术的潜在价值，所以他们在这方面的投资规模明显超过竞争对手（见图 2）。

同时，这些企业的领导层对数字互联背后的风险也有着清楚的认识。81% 表现出众的企业认为他们的高管层积极参与风险讨论，而这一比例在表现一般和表现欠佳的企业中仅为 53% 和 31%。

不过，这种认识并没有转变为成熟的风险预防和缓解措施。虽然 40% 的

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38874

