



Manulife 宏利 最佳保險科技創新（客戶）

便捷網上索償 簡化程序提升客戶體驗

保險科技近年成為各大保險公司致力開發的領域之一，隨着新科技出現，客戶不但能有更好的服務體驗，而新的保險產品亦更切合客戶所需。宏利香港一直致力投資及應用科技，完善客戶體驗，在2018年便憑着推出不久的 claimsimple.hk 網上索償服務，在「優秀保險企業大獎2018」中囊括「最佳理賠服務」及「最佳保險科技創新（客戶）」獎項。



宏利香港首席資訊科技總監及首席營運總監
文英傑

完善客戶體驗及提升客戶滿意度一直是宏利香港的目標，於去年年初推出的 claimsimple.hk 網上索償服務，更體貼客戶實際需要，省卻過去繁複的索償程序和表格，整個程序最快可以在1分鐘內完成，現時已有近5成使用率。

新的索償平台能夠在短時間內得到客戶的認同，主要因為客戶在索償時能享有更方便的體驗。客戶不但毋須再牢記不同的登入密碼，加上新系統在每個步驟會向客戶提供足夠的提示，讓他們能夠輕鬆又放心地完成整個索償程序。此外，使用 claimsimple.hk 不用再花額外時間下載應用程式，即使是不同的裝置，新系統的網站介面亦能夠隨着瀏覽器大小自動改變版面瀏覽模式。

宏利的雄圖願景是成為着重電子創新、以客為中心的市場領導者。

新增電子途徑 完善服務流程

宏利香港尤為重視從整體客戶體驗出發，並著手於客戶歷程的三個主要階段進行持續創新，分別是 Search & Buy、Manage & Review 及 Claims。宏利香港首席資訊科技總監及首席營運總監文英傑表示：「新科技措施的引入是希望能為客戶提供更完善的服務體驗，這是宏利的發展方向。」對於未來的願景，文英傑指宏利正全力發展成重視電子創新及以客為中心的市場領導者。

Claimsimple.hk 網上索償服務是去年 Claims 方面的主要創新項目，在 Search & Buy 方面，宏利香港去年亦增強了代理人的電子銷售平台，當中包括引入保單申請進度智能提示（Application Status）。文英傑指，過去公司每天都會收到不少代理人甚至客戶有關投保進度的查詢，於是去年推出了智能提示功能，代理人在遞交保單後會於手提電話查閱到有關保單處理進度的通知，而代理人能即時通知客戶，使他們安心之餘，亦可省卻代理人及前線服務人員處理查詢的時間，提升營運效率。

靈活快捷推陳出新 貼近客戶需要

科技講求緊貼市場需要，過去市場上有不少的產品及服務因漫長的設計及開發過程，在推出時已追不上客戶需要的轉變。有見及此，宏利在全球推行稱為 Agile 的工作模式及思維，任何創新產品或服務會由來自不同相關部門成員組成的團隊負責開拓及策劃，能夠集思廣益，而這個團隊亦會力求每兩星期改進已生成的產品或服務原型，並適時及持續向客戶收集使用意見，令產品可以不斷改進，在正式推出時能夠更貼近客戶所需。

文英傑說：「來自不同部門的代表會構思新措施，再經過反覆的試驗和改善，讓產品最終能更切合客戶的要求，而我們的網上索償服務及電子銷售平台的智能提示功能正是透過 Agile 工作模式而建立的。」



宏利香港首席資訊科技總監及首席營運總監文英傑（左）從嶺南大學財務及保險學系助理教學教授易浩然博士手中接過獎項。

善用科技工具 提升專業增效率

保險科技在保險業未來發展中，必佔一重要席位。文英傑認為，保險科技的應用，目的是為了提升客戶體驗；對公司內部而言，保險科技的應用能有效減少過去種種繁複程序，提升工作效率；而從代理人與客戶的角度而言，宏利香港希望代理人能夠利用這些新科技及工具，加強專業服務水平和工作效率，從而促進公司與客人之間的溝通和信任。

就宏利香港在保險科技的發展，文英傑透露：「未來我們會致力應用新科技，其中包括人工智能或智能聊天機械人，以便更有效、更貼心服務客戶。」