

AIA manfaat teknologi AI, digital kukuh perniagaan

Syarikat insurans terkemuka kekal komited tingkat kecekapan operasi

Oleh Mohd Zaky Zainuddin
zaky@bh.com.my

Syarikat insurans terkemuka, AIA Bhd (AIA) beralih kepada teknologi kecerdasan buatan (AI) dan pendigitalan dalam kebanyakan operasi bagi memacu perniagaan.

Ketua Pegawai Eksekutif AIA, Ben Ng, berkata berdasarkan teknologi, pendigitalan dan analitik yang digunakan kumpulan itu ketika ini, operasi AIA lebih lancar selain dapat memperkasakan kakitangan termasuk ejennya.

“Pendigitalan dan AI tidak menjejaskan kakitangan kami, malah melancarkan operasi AIA dengan hubungan dengan pelanggan dapat ditingkatkan.

“Syarikat komited untuk terus meningkatkan keupayaannya apabila teknologi baharu muncul membentuk semula dunia dan permintaan pelanggan atau apabila tingkah laku dan jangkaan pengguna berkembang,” katanya kepada *BH*.

AIA telah membangunkan penyelesaian AI sejak empat tahun yang lalu, dalam usaha untuk meningkatkan pengalaman pelanggannya dan interaksi perniagaan perancang hayat (ejen).

Menerusi teknologi baharu itu, AIA menggunakan AI Recruiter untuk memajukan proses pengambilan ejen baharu agensinya, meningkatkan kualiti pe-

ngambilan pekerja dan kecekapan operasi.

Melalui AI Recruiter yang menampilkan fungsi AI Interview, AIA dapat menemu duga calon secara maya, menjadualkan temu duga, menilai maklum balas bakal ejen dan mengesyorkan langkah seterusnya.

Penggunaan AI Recruiter sejak Ogos tahun lalu menjadikan AIA sebagai syarikat insurans pertama di Malaysia menggunakan AI dalam proses pengambilan baharu agensinya.

Ng berkata, AIA juga menggunakan AI untuk meningkatkan jangkauan pelanggan, menyediakan interaksi yang diperibadikan dan tepat pada masanya menerusi penggunaan AI Talk Bot dan AI Customer360°.

“AI Talk Bot telah dilancarkan pada Ogos 2023 sebagai sebahagian daripada usaha AIA Malaysia untuk meningkatkan pengalaman digital pelanggannya.

“AI Talk Bot untuk perniagaan konvensional dipanggil ALEXIS dan AISYA untuk perniagaan takaful. Ia adalah platform automatik yang boleh digunakan untuk menghubungi pelanggan atas

pelbagai sebab,” katanya.

Rintis penggunaan AI Talk Bot

AIA merintis penggunaan AI Talk Bot dengan peringatan pembayaran polisi dengan teknologi berkenaan akan menghubungi pelanggan dengan peringatan mesra bahawa polisi mereka perlu dibayar.

AI Talk Bot mampu lebih daripada sekadar membaca mesej yang dirakam, malah ia menawarkan pengalaman yang diperibadikan untuk setiap pelanggan dan menyimpan semua maklumat akaun yang

berkaitan untuk mereka semasa panggilan untuk menjawab pertanyaan apabila ditanya dalam masa nyata.

Pelanggan akan menerima perbualan seperti manusia yang

pantas, konsisten dan tepat pada masanya, menyumbang kepada pengalaman keseluruhan yang dipertingkatkan.

“AI Talk Bot telah meluaskan jangkauan pelanggan AIA dengan ketara, membolehkan lebih 3,000 panggilan sehari secara kolektif,” tambah Ng.

Pada 2022, pasukan Hubungan Pelanggan AIA mencapai 12 peratus daripada percubaan jangkauan mereka kepada pelanggan untuk peringatan pembayaran polisi.

Sebagai perbandingan, sejak pelancaran AI Talk Bots Ogos tahun lalu, percubaan capaian pelanggan telah meningkat sebanyak tiga kali ganda dalam masa empat bulan sahaja.

Sejak penggunaan AI Talk Bot, 79 peratus pelanggan AIA menyelesaikan pembayaran premium/caruman mereka dalam masa 24 jam selepas menerima panggilan.

Ng berkata, ke arah memperkemaskan operasi digitalnya, AIA turut memperkenalkan Customer360° sejak Oktober 2021, platform sehati untuk ejen menyediakan penyelesaian berasaskan keperluan lebih baik pelanggan.



Ben Ng

