

Thông Báo Chí

Ngày 04 tháng 5 năm 2020

Manulife Việt Nam tiếp bước chuyển đổi trong trải nghiệm giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Sau một năm kể từ thời điểm ra mắt giải pháp số hóa eClaims, Manulife Việt Nam tiếp tục khẳng định là một trong những đơn vị tiên phong trên thị trường bảo hiểm nhân thọ với những cải tiến ưu việt cho Khách hàng khi trải nghiệm dịch vụ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm.

Phiên bản nâng cấp eClaims được cải tiến với giao diện thân thiện, nội dung rõ ràng mang đến trải nghiệm mới mẻ cho người dùng trong quá trình nộp yêu cầu quyền lợi bảo hiểm trực tuyến.

Với bước tiến đột phá trong công nghệ số hóa cho eClaims, Manulife cho phép khách hàng thực hiện 100% yêu cầu giải quyết Quyền lợi trợ cấp nằm viện và các Quyền lợi liên quan đến việc điều trị y tế.

Yêu cầu Giải quyết quyền lợi bảo hiểm trên eClaims đối với các Quyền lợi điều trị y tế bao gồm Quyền lợi điều trị nội trú, Quyền lợi điều trị ngoại trú, Quyền lợi điều trị nha khoa và Quyền lợi chăm sóc thai sản,...

Việc ứng dụng công nghệ tự động hóa nhận diện và đánh giá thông tin khách hàng giúp chúng tôi rút ngắn quy trình xử lý và thời gian phản hồi đáng kể cho khách hàng.

Ông Kevin Kwon, Giám đốc Khối nghiệp vụ Manulife Việt Nam chia sẻ rằng quyết định nâng cấp giải pháp toàn diện cho trải nghiệm yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến đến từ nhu cầu của khách hàng.

“Trong một ngành công nghiệp được định nghĩa dựa trên sự tin tưởng và lời cam kết, yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm được ví như ‘thời điểm của sự thật’ và được xem là giai đoạn quan trọng và mang nhiều ý nghĩa nhất”, theo ông Kevin.

“Bằng cách lắng nghe những ý kiến và mong muốn từ khách hàng kết hợp với sự phát triển của công nghệ số hóa và hiệu quả hoạt động kinh doanh, chúng tôi tin rằng sẽ mang lại trải nghiệm đáng nhớ hơn cho người dùng.”

Là một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ dẫn đầu về cung cấp quy trình yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm tự động tại Việt Nam, Manulife mang đến giải pháp eClaims giúp khách hàng nộp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến qua điện thoại thông minh chỉ trong một phút.



Giải pháp số hóa cho quy trình nộp yêu cầu quyền lợi bảo hiểm của Manulife không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động cho doanh nghiệp mà còn nâng cao trải nghiệm cho khách hàng.

Điều này được thể hiện qua sự gia tăng chỉ số Mức độ hài lòng của khách hàng đối với Manulife với 26% NPS kể từ tháng 11 năm 2019.

“Là một trong số các công ty bảo hiểm nhân thọ dẫn đầu về NPS tại Việt Nam, chúng tôi tự hào về những nỗ lực chuyển đổi số hóa và sẽ tiếp tục phát triển những trải nghiệm tuyệt vời trong hành trình trải nghiệm cho khách hàng”, Kevin nói thêm.

Manulife đang dần hoàn thiện quá trình thực hiện yêu cầu quyền lợi bảo hiểm, đồng thời mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng khi tham gia bảo hiểm nhân thọ.

Hành trình chuyển đổi số hóa tại Manulife vẫn đang tiếp diễn với nhiều sáng kiến mới mẻ dành cho cả khách hàng và đội ngũ tư vấn viên, bao gồm giải pháp ePOS, ứng dụng ManulifeMOVE và Genie.

Manulife nỗ lực mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng với các quyền lợi dành cho người dùng của eClaims.

Liên hệ truyền thông:

Carl Soady / Lương Trần Anh Phương

Tel: (+84) 865963079 / (+84) 932475005

Carl_Soady@manulife.com / Phuong_Luong_TA@manulife.com