

Net+ 互聯網+

▶ 現時大眾用戶都傾向使用手機消費，在網上買保險、續保亦漸漸普及流行。(資料圖片)



Blue Cross 藍十字

Member of AIA Group 東方匯理保險

Blue Cross (Asia-Pacific) Insurance Limited

藍十字(亞太)保險有限公司



▲ 藍十字(亞太)保險有限公司執行董事尹志德表示，運用創新技術時，在研發及管理上往往出現難題，新技術加上新模式，硬件上配合相對容易，最困難的是改變故有的運作模式。(黃建輝攝)



集中提供醫療保險服務。(資料圖片)



▲ 藍十字保險應用程式將在7月拓展到非醫療保險，如旅遊保險、家居保險以及寵物保險等，用戶可在平台上購買產品及續保。(資料圖片)

從中突圍

藍十字App 配區塊鏈添效率

chatbot 第四季登場 助解答查詢購買產品

數碼化時代有危亦有機，若企業不懂得利用新科技，提升產品質素及服務效率，或會遭市場淘汰，本地保險業一向競爭激烈，有保險公司就不斷開發新技術，希望提高工作效率，獲得大眾用戶的青睞。
■ 本報記者 李彥煒

現時大眾消費者都樂於使用網上模式，藍十字(亞太)保險有限公司執行董事尹志德表示，觀察到用戶的使用習慣，2013年已經將醫療門診索償程序搬到網上。

非醫療保險 7月起始支援

該公司今年推出應用程式服務，及後更利用區塊鏈技術，融入到平台當中。尹志德表示，從前在到診所看病，診所職員必須到電腦系統中慢慢搜尋用戶名稱及號碼，現時客戶只要到指定診所，可用二維碼(QR code)快速完成登記。「以往客戶在看醫生之後，醫療網絡公司會將資料集中處理，再送到保險公司，現時利用區塊鏈方式，除了能減省診所職員輸入資料的時間，客戶亦能立即得到加密並傳送

到保險公司處理醫療索償。」

據了解，藍十字的區塊鏈技術服務，亦需要診所方面的技術配合。「目前全港有100間診所支援區塊鏈服務，希望今年能擴展到300間。」尹志德指，平台第一階段計劃集中醫療保險服務，第二階段拓展到非醫療保險，如旅遊保險、家居保險以及寵物保險等，將在7月推出，用戶可在平台購買產品及續保。

工作模式轉變 曾困難重重

尹志德指出，數碼轉型必須以新技術主導，目前由超過20多人的IT部門專門研發新技術，並負責程式編寫及設計工作。「除了給予廣大客戶的應用程式平台，辦公室自動化亦非常重要，因此今年公司內部正式使用

流程機器人(Robotic Process Automation, RPA)，減低人手錯誤機率。」

利用新技術並正式推出，在研發及管理上往往出現難題。尹志德坦言，新技術加上新模式，硬件上配合相對容易，最困難的是改變故有的運作模式。「以應用程式平台為例，當中遇到大量困難：首先要做好用戶介面與提升體驗，其次是將固有由紙張為主模式，轉為流動程式為主的工作模式。」他解釋，以往客戶填表格十分頭痛，但轉用網上或平台方式，介面及流程設計就需花更多心思。



▲ 藍十字保險應用程式於今年推出，及後更利用區塊鏈技術融入到平台當中。(資料圖片)

現時人工智能(AI)技術已經落地，尹志德表示，第三階段計劃中，將會在公司的應用程式平台及網上推出聊天機械人(chatbot)服務。「觀察到現時用戶傾向使用文字查詢保險產品及條款，因此嘗試將AI融入到應用程式平台服務中。」

尹志德解釋，以往產品查詢熱線難做到24x7服務，一般在辦公時間內，亦只能以放棄比率(abandon rate)評定熱線的服務效能，而chatbot就可以全天候服務，在日間辦公時間內可以分擔電話查詢服務人員工作，辦公時間以外的查詢就可全權交由聊天機械人負責。「聊天機械人的效能雖然難以量化，但某些產品，如旅遊保險覆蓋的範圍，在打風以及航班延誤時，用戶會同一時間查詢，這時候聊天機械人就可以發揮應有的作用。」

他補充，該chatbot將於今年第四季正式推出。客戶除了查詢外，亦可以依靠該服務的協助購買產品。