



## กรุงเทพประกันภัยวางใจ Servion ยกเครื่องศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

Servion Global Solutions บริษัทชั้นนำด้านเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการการปฏิสัมพันธ์และติดต่อลูกค้า จับมือพันธมิตรชั้นนำซิลิโก้แบบและติดตั้งโซลูชันสำหรับศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบระบบรวมศูนย์ให้กับกรุงเทพประกันภัย ด้วยการนำเสนอระบบที่แยกส่วนออกมาซึ่งจะช่วยกรุงเทพประกันภัยในการยกระดับคุณภาพการจัดการการสื่อสารกับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

ดร. อภิลิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า สิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจของเราคือความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ทำให้เราเป็นบริษัทประกันด้านวินาศภัยที่ลูกค้าวางใจเลือกใช้บริการสูงที่สุดในประเทศ ดังนั้น เราจึงต้องมีระบบที่เชื่อถือและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้แม่นยำ เพื่อเติมเต็มคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าของเราในระดับความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบันและยังสามารถดึงดูดลูกค้ารายใหม่เข้ามาได้ ทำให้เราตัดสินใจเรื่องโครงสร้างระบบรองรับการให้บริการที่เน้นสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีของการบริการในครั้งนี้ ทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถดำเนินตามพันธกิจที่เราให้ไว้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่าและลูกค้าในเมืองไทยต้องได้รับบริการระดับเว็ลด์คลาส ได้รับสิ่งที่กำลังมองหาอย่างรวดเร็วและดียิ่งขึ้นไปกว่าเดิม

ด้านนายอภิจิตต์ บานเอจี้ รองประธานและหัวหน้าประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก บริษัท Servion กล่าวว่าได้รับความไว้วางใจให้เป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ในการทำธุรกิจของบริษัทกรุงเทพประกันภัยในการมอบประสบการณ์ระดับโลกให้กับลูกค้าของตนในสภาพแวดล้อมธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงและท้าทายและการที่สามารถนำโซลูชันของ Servion มาใช้งานได้อย่างลงตัวนั้นแสดงให้เห็นชัดเจนว่า กรุงเทพประกันภัยจะมีระบบเฉพาะตัวที่แข็งแกร่งรองรับแบรนด์ของตนเองมอบบริการตามพันธสัญญาแก่ลูกค้าและรองรับหัวใจธุรกิจของบริษัทโดย Servion ได้นำเสนอประสบการณ์ของลูกค้าด้วยปรัชญาการออกแบบประเมินสถานการณ์ก่อนและนำเสนอตัวเลือกที่หลากหลายให้กับลูกค้านั่นเอง

นายวัตสัน ธิรภัทรพงศ์ กรรมการผู้จัดการประจำประเทศไทยและภูมิภาคอินโดจีน Cisco กล่าวว่า Servion ถือเป็นพันธมิตรเทคโนโลยีระดับโลก (Global Advanced Technology Partner, ATP) ช่วยให้เราสามารถนำเสนอโซลูชันสำหรับศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ยุคหน้า ที่สามารถขยายขีดความสามารถรองรับความต้องการของ กรุงเทพประกันภัย ในระดับสูง ที่ผ่านมาโซลูชันของเรานั้นได้ถูกติดตั้งใช้งานในทั้งธุรกิจประกันภัย ธนาकारและสถาบันการเงินระดับโลกหลายแห่ง

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งโซลูชันที่สมบูรณ์แบบสำหรับกรุงเทพประกันภัย นั้น Servion ได้ทำการประเมินกระบวนการทางธุรกิจของลูกค้าด้วยวิธีที่เรียกว่า Customer Interaction Management Assessment (CIM-A) ที่เป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัท สำหรับการศึกษานี้ในแง่มุมมองของการติดต่อปฏิสัมพันธ์ต่างๆ กับลูกค้า ความต่อเนื่องในการทำธุรกิจ ระดับเสียงของสายสนทนา เหตุผลในการติดต่อ กระบวนการขั้นตอนต่างๆ แบบแผนการส่งต่อของข้อมูล และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผลกระทบต่อประสบการณ์การใช้บริการของตัวลูกค้า ซึ่งการประเมินนี้ทำให้ Servion สามารถพัฒนาชุดยอดโซลูชันศูนย์กลางติดต่อลูกค้าให้กับกรุงเทพประกันภัย ที่จะช่วยให้สามารถผนวกเอาหน่วยงานทางธุรกิจที่ต่างกันเข้าทำงานร่วมกันได้ แถมด้วยกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ไหลลื่นรวมถึงช่วยในเรื่องของการบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสถาปัตยกรรมโครงสร้างเทคโนโลยีทั้งหมดนั้น Servion ออกแบบให้ใช้งานเพื่อประสิทธิภาพสูงที่สุดกับแพลตฟอร์มศูนย์กลางติดต่อลูกค้าของซิลิโก้

โดยความสามารถของระบบใหม่นี้ยังรวมถึงการให้บริการผ่านระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response, IVR) ซึ่งช่วยให้ของกรุงเทพประกันภัย สามารถลดเวลาการรอรับบริการทำให้ขั้นตอนการรับสายของพนักงานราบรื่นขึ้นแก้ปัญหาการส่งต่อและรอสาย นอกจากนี้ยังเสริมด้วยกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้รู้ข้อมูลของลูกค้ารวมถึงรายงานและประวัติแบบเรียลไทม์ ช่วยเพิ่มโอกาสการขายในผลิตภัณฑ์ใหม่ สร้างโอกาสจากการใช้ข้อมูลที่ได้มาจากข้อมูลระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าได้อย่างดี Servion พิสูจน์ตัวเองในอุตสาหกรรมศูนย์กลางติดต่อลูกค้าในประเทศไทยด้วยจำนวนลูกค้าที่เลือกใช้โซลูชันของบริษัท หลังจากเข้าสู่ตลาดประเทศไม่ถึง 10 ปี และได้มีการเปิดบริษัทลูกที่ได้รับการสนับสนุนด้านภาษีจากทาง BOI สำหรับการสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าภายในประเทศ โดยที่ผ่านมารายได้ของ Servion 25% นั้นเกิดขึ้นในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งถือว่าเป็นตลาดที่ใหญ่เป็นอันดับสองรองจากตลาดสหรัฐอเมริกา