



## 最佳客戶體驗電子平台

# 推電子平台了解客戶需求 提升服務質素

保柏一直致力發展數碼化服務，除了有專為客戶而設的手機應用程式，集團更於今年4月推出名為 Active Listening 的電子平台。只需一機在手，員工便可隨時隨地緊貼客戶想法，藉此提升服務質素。創新的理念和設計、貼心的服務，令保柏在今屆「優秀保險企業大獎」中勇奪「最佳客戶體驗電子平台」殊榮！

「Active Listening 電子平台的設立是為了建立以顧客為中心的公司文化。」保柏香港資訊科技總監 鄺佩娟 (Karie) 指，同事過往只能透過文字或第三者轉述去了解客戶想法，而且傳統收集客戶意見的方法很多時候限制了受訪者的回答方式和範疇，加上接觸客戶多數只由前綫團隊負責，往往令一些極為有用的客戶意見難以傳達予相關部門知道。「這個電子平台的推出，不但能讓我們更準確知道客戶需求，更能令公司前綫及後勤同事都參與其中，集思廣益，務求共同為客戶帶來最佳的服務體驗。」

Active Listening 電子平台就像一個雷達，除了客戶意見及其 NPS 分數 (Net Promoter Score)，平台更可讓同事「親耳聆聽」客戶想法，並設留言、讚好等互動功能，鼓勵同事互相分享改善建議和心得。

### 促進溝通效能 滿足客戶需要

Karie 續指，推出此電子平台至今，同事都積極回應客戶意見。有客戶詢問有關新冠肺炎的保障，公司便為此提高保障透明度、加強宣傳；另有客戶表示在遞交表格方面出現困難，公司便進一步加強電子服務，包括讓客戶可透過電子渠道投保、索償等。



《iMoney 智富雜誌》主編孫運喜 (左) 頒發獎項予保柏香港總經理梅康信 (右) 及保柏香港資訊科技總監鄺佩娟 (中)。

Karie 認為，此創新舉措令公司文化有明顯改變，「大大加強了同事關懷客戶的觸角，提升了團隊效能，公司上下一心為客戶解決問題，以滿足他們的期望。」

比起真人服務，她指電子平台更穩定、快捷，而且能 24 X 7 全天候支援，「即使受疫情影響，同事在家亦隨時能跟進客戶意見和要求，貼心程度不輸真人。」

談及獲獎感受，保柏香港總經理梅康信直言感到十分高興和鼓舞，「這個獎項進一步肯定了 Karie 和資訊科技團隊的努力。至於未來，保柏將繼續多方面加強和發展電子平台，提供更全面的服務，助客戶活出更長壽、更健康 and 更愉快的人生。」

Active Listening 電子平台加強了同事關懷客戶的觸角，提升了團隊效能，幫助建立以顧客為中心的公司文化。