

อลิอันซ์ อยุรยา ยกกระดับประสบการณ์ลูกค้า เชื่อมต่อเทคโนโลยี API ครบวงจร เพิ่มความสะดวก รวดเร็วการใช้บริการที่รพ. ไม่ต้องรอนาน

อลิอันซ์ อยุรยา ยกกระดับประสบการณ์ลูกค้า เชื่อมต่อเทคโนโลยี API ครบวงจร เพิ่มความสะดวก รวดเร็วการใช้บริการที่รพ. ไม่ต้องรอนาน

บมจ. อลิอันซ์ อยุรยา ประกันชีวิต ตอกย้ำผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต เดินหน้าต่อยอดระบบการทำงานกับโรงพยาบาล ด้วยเทคโนโลยี มุ่งเสริมประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ล่าสุด ร่วมกับบมจ.กรุงเทพดุสิตเวชการ (มหาชน) หรือ BDMS พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API (Application Program Interfaces) ครบวงจร ประสานการทำงานระหว่างโรงพยาบาล ในเครือ BDMS และอลิอันซ์ อยุรยา ประกันชีวิต ให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวก ร่นระยะเวลาการใช้บริการ OPD และ IPD ให้รวดเร็ว พร้อมขยายการให้บริการในโรงพยาบาลในเครือ BDMS ทั่วประเทศในอนาคต

พัชรา ทวีชัยวัฒน์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานบริหารงานลูกค้า กล่าวว่า “อลิอันซ์ อยุรยา เป็นผู้นำในนวัตกรรมธุรกิจประกัน เรามุ่งยกระดับประสบการณ์ลูกค้าด้วยการนำเอาเทคโนโลยีมาต่อยอดในการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในธุรกิจประกันสุขภาพที่อลิอันซ์ อยุรยา เป็นผู้นำอยู่ในตลาดประเทศไทย เรามองเห็นถึงต้องการของลูกค้าเมื่อไปโรงพยาบาล ที่ต้องการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เมื่อรับการบริการจากโรงพยาบาลเสร็จเรียบร้อย ก็ต้องการรับยาและกลับบ้านทันที จึงทำให้เกิดความร่วมมือกับพันธมิตรใกล้ชิดอย่าง BDMS เครือโรงพยาบาลเอกชนที่มีเครือข่ายใหญ่ในประเทศไทย ในการพัฒนาระบบ API ครบวงจร เพื่อเชื่อมต่อการทำงานระหว่างโรงพยาบาลกับบริษัท ช่วยให้การประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

โดยตั้งแต่ปี 2562 ที่ผ่านมา เราได้มีการนำร่องทดสอบการใช้งานระบบนี้กับบริการผู้ป่วยนอกไปแล้วในโรงพยาบาลในเครือ BDMS 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และ โรงพยาบาลกรุงเทพ หัวหิน ปรากฏว่าสามารถสร้างผลสำเร็จ ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น โดยสามารถร่นระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการทำงานได้ถึง 80% และในปี 2564 นี้ จึงได้ขยายการดำเนินงานมาสู่กระบวนการทำงานสำหรับผู้ป่วยใน ซึ่งลดระยะเวลาการทำงานได้ถึง 50% นอกจากนี้ ยังช่วยลดขั้นตอนการประสานงานระหว่างอลิอันซ์ อยุรยา และโรงพยาบาลให้มีความคล่องตัวมากขึ้นได้ถึง 50% เช่นกัน ทำให้การประสานงานระหว่างกันในระบบหลังบ้านมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งในการเก็บค่าบริการ (E-billing) และภาระด้านเอกสารต่างๆ ความร่วมมือครั้งนี้ ถือเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ให้กับวงการประกันชีวิตของไทยเพราะเป็นครั้งแรกของการเชื่อมต่อ API ระหว่างโรงพยาบาลและบริษัทประกันแบบครบวงจร ที่จะสร้างประสบการณ์เหนือระดับให้กับลูกค้าที่ถือกรมธรรม์สุขภาพของเราว่า 600,000 ราย โดย

เรามีแผนที่จะขยายระบบนี้ให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในเครือ BDMS ที่มีมากกว่า 40 โรงพยาบาลในสิ้นปีหน้า”

“ด้วยความมุ่งมั่นที่จะยกระดับประสบการณ์ลูกค้า อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต ให้ดีขึ้นในทุกด้าน เราเชื่อว่าระบบ API ที่บริษัทร่วมกับ BDMS พัฒนาขึ้น จะสร้างไม่เพียงความสะดวกในการมารับบริการที่โรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น แต่ยังช่วยสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นกับการทำงานของทั้ง 2 บริษัทอีกด้วย” นางสาวพัชรา กล่าวสรุป