



## CÂU CHUYỆN THÀNH CÔNG CỦA KHÁCH HÀNG

# AIA Singapore tối đa hóa hiệu suất kinh doanh nhờ trung tâm xuất sắc của Tableau

AIA là một trong những nhà cung cấp dịch vụ tài chính và bảo hiểm hàng đầu của Singapore. Đặt trụ sở chính tại Hồng Kông, AIA Group Limited có mặt tại 18 thị trường ở khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Dion Thorpe, Giám đốc Cấp cao về Dữ liệu Doanh nghiệp, đứng đầu một nhóm thuộc bộ phận chiến lược với nhiệm vụ điều hành một trung tâm xuất sắc để đào tạo và xây dựng cộng đồng người dùng Tableau.

Ông chia sẻ cách AIA Singapore sử dụng Tableau để tối ưu hóa hoạt động vận hành và thấu hiểu hành trình của khách hàng. Tableau giúp doanh nghiệp không chỉ đẩy nhanh quá trình ra quyết định nhờ những thông tin chuyên sâu kịp thời mà còn đạt được sự tích hợp liền mạch trên nhiều thị trường.



“Việc kết hợp nhiều loại dữ liệu trong Tableau giúp chúng tôi hiểu rõ khách hàng hơn và phát triển các sản phẩm tốt hơn để thực hiện lời hứa thương hiệu của chúng tôi – giúp mọi người Sống khỏe hơn, Lâu hơn và Hạnh phúc hơn.”

— DION THORPE

GIÁM ĐỐC CẤP CAO – DỮ LIỆU DOANH NGHIỆP,  
BỘ PHẬN CHIẾN LƯỢC VÀ CHUYỂN ĐỔI



<https://www.aia.com.sg>

Tối ưu hóa hoạt động vận hành để phục vụ khách hàng tốt hơn

Giúp người ra quyết định đưa ra các quyết định chiến lược

## Tối ưu hóa hoạt động vận hành để phục vụ khách hàng tốt hơn

Hiện tại, cứ 4 nhân viên tại AIA Singapore thì sẽ có một người sử dụng Tableau và nhóm của Dion đang nỗ lực để áp dụng phần mềm này trên toàn doanh nghiệp. Trải nghiệm người dùng trực quan và tương tác của phần mềm đã giúp nhóm của ông thúc đẩy văn hóa làm việc ưu tiên dữ liệu, tạo điều kiện cho nhân viên hiểu được giá trị của dữ liệu và xem hoạt động phân tích như một phần quan trọng của quá trình ra quyết định.

Hành trình từ đơn đăng ký bảo hiểm đến khi đơn bảo hiểm được cấp có thể là một quá trình dài với sự tham gia đánh giá của nhiều bên. Sự chậm trễ có thể xảy ra trong quá trình này và các nhóm sẽ dựa vào những nhân viên có kinh nghiệm hơn để xác định rào cản.

Với bảng giao diện số Tableau, các nhóm có thể theo dõi trạng thái đơn đăng ký và đảm bảo chuyển đổi kịp thời từ đơn bảo hiểm chờ xử lý sang đơn bảo hiểm đã cấp. Điều này góp phần cải thiện các dịch vụ của AIA Singapore bằng cách giúp khách hàng an tâm hơn, đồng thời giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình bán hàng và vận hành.

---

“Tableau đã cho thấy đây là một công cụ tuyệt vời để phân tích dữ liệu nhanh chóng, giúp giải đáp mọi thắc mắc trong các cuộc họp và buổi thuyết trình. Chúng tôi không còn phải đợi đến 5 ngày để nhận được câu trả lời cho các câu hỏi của mình.”

---

## Tăng cường lợi thế cạnh tranh nhờ đẩy nhanh quá trình ra quyết định

Mỗi sáng, các nhà lãnh đạo và giám đốc điều hành của AIA Singapore sẽ theo dõi và giám sát hiệu suất trên bảng giao diện số Tableau. Trước đây, các chỉ số hiệu suất chỉ có thể được đo lường và chia sẻ thông qua báo cáo hằng tháng nên những phản ứng đưa ra thường đã quá muộn trước những thay đổi của thị trường. Với thông tin cập nhật hằng ngày ngay trong tầm tay, các nhóm tại AIA có thể tìm ra xu hướng và thích ứng với sự thay đổi, từ đó tăng cường lợi thế cạnh tranh của công ty.

## Hỗ trợ người ra quyết định đưa ra các quyết định chiến lược nhờ dữ liệu

Phần thưởng lớn nhất dành cho Dion và nhóm của ông là được chứng kiến các nhân viên tạo dựng sự tự tin và có tư duy chiến lược hơn cho doanh nghiệp. Nhờ thông tin chuyên sâu chi tiết từ dữ liệu, nhiều người ra quyết định ở AIA đã trở thành những chuyên gia nghiệp vụ đáng tin cậy, giúp định hình cách tư duy và vận hành có chiến lược cho công ty. Thật tuyệt vời khi thấy những người vốn trầm tính nay lại năng nổ tham gia các cuộc họp với bảng giao diện số Tableau của họ, đồng thời tư vấn cho các nhà lãnh đạo về những việc nên làm dựa trên những điều họ phát hiện được từ dữ liệu. “Tableau đã hỗ trợ sự phát triển toàn diện.” Những thông tin chuyên sâu quý giá này đã giúp doanh nghiệp giải quyết các vấn đề cũng như nỗ lực để không ngừng cải tiến và đổi mới sản phẩm của họ.

**Đọc toàn bộ câu chuyện của AIA tại đây: <https://tabsoft.co/AIASingapore>**