

Pendekatan Lebih Bijak untuk Berkhidmat: Zurich Malaysia Memperkenalkan Pembantu Maya Berkuasa AI untuk Memperkasa Ejen

Kuala Lumpur, 15 Julai 2025 – Peningkatan pesat dalam teknologi Kecerdasan Buatan (AI) sejak beberapa tahun kebelakangan ini telah mengubah cara bekerja dan operasi syarikat. Seiring dengan perkembangan global ini, Pengendali Insurans dan Takaful (ITO) termasuk Zurich Malaysia, kini giat mengintegrasikan AI dalam operasi mereka bagi meningkatkan pengalaman perkhidmatan pelanggan dan menyediakan bantuan yang lebih efektif kepada pasukan pengedar mereka.

Usaha transformasi ini memberi tumpuan kepada penambahbaikan operasi dalaman Zurich Malaysia melalui automasi proses rutin, peningkatan ketepatan data, dan pemerkasaan pembuatan keputusan secara pantas dan berpanduan maklumat. Dalam masa yang sama, organisasi turut dilengkapi dengan alat digital yang lebih pintar untuk memacu inovasi jangka panjang dalam sektor insurans dan takaful.

Randhir Singh, Ketua Pegawai Data Zurich Malaysia, berkata, “Komitmen kami terhadap inovasi berteraskan misi untuk mentransformasikan cara kami beroperasi dan memberi perkhidmatan. AI dan data bukan sekadar teknologi, kedua-duanya adalah pemacu kepada kepercayaan, ketelusan, dan penyelesaian yang lebih pintar. Setiap langkah yang diambil adalah untuk membangunkan sistem yang lebih pantas, responsif, dan bersedia menghadapi keperluan masa hadapan.”

Sejajar dengan aspirasi tersebut, Zurich Malaysia dengan berbesar hati memperkenalkan Z Buddy, pembantu maya berkuasa AI yang dibangunkan untuk membantu pasukan pengedar melalui aplikasi WhatsApp. Direka untuk mengurangkan cabaran rutin harian dan meningkatkan kecekapan operasi, Z Buddy memberikan respons masa nyata, sepanjang masa, untuk membantu memperkhemaskan tugas berulang.

Foo Chuen Hou, Ketua Pegawai Pendedaran, Segmen Am Zurich Malaysia, berkongsi, “Transformasi teknologi yang sedang dilaksanakan ini bukan sekadar mengikuti arus perkembangan semasa, tetapi bertujuan memberikan nilai sebenar. Dengan memudahkan proses dan melengkapkan ejen kami dengan teknologi pintar seperti Z Buddy, kami memperkasakan mereka untuk memberi respons dengan lebih pantas, bekerja dengan lebih efektif, dan meluangkan masa terhadap perkara yang bermakna. Inisiatif ini selari dengan komitmen kami untuk Lindungi Segala Perkara Yang Bermakna.”

Pelancaran ini turut menandakan satu pencapaian penting dalam strategi transformasi digital Zurich Malaysia yang lebih meluas, di mana AI dan data dimanfaatkan untuk membantu pembuatan keputusan yang lebih bijak, mengoptimumkan operasi dan menawarkan perkhidmatan yang lebih peribadi kepada ejen insurans dan takaful. Melalui integrasi AI di titik-titik sentuh utama, Zurich Malaysia sedang mentakrifkan semula pendekatan penyampaian perkhidmatan insurans dan takaful dalam era digital masa kini.

Pada fasa permulaan, Z Buddy akan membantu ejen menjawab pertanyaan berkaitan insurans/takaful perjalanan serta kenderaan, prosedur tuntutan, serta maklumat am produk termasuk butiran perlindungan. Dengan akses 24/7 dan respons masa nyata, segala keperluan ejen kini dapat dipenuhi dengan mudah — hanya melalui satu mesej.

Dalam tempoh beberapa bulan akan datang, Z Buddy akan terus dipertingkatkan untuk mengendalikan fungsi yang lebih kompleks, termasuk menjana sebut harga insurans/takaful kenderaan dan membimbing ejen dalam memberi cadangan berdasarkan keperluan pelanggan. Perkembangan ini merupakan langkah penting dalam usaha Zurich Malaysia untuk melengkapkan pasukan pengedarnya

Siaran Media

15 Julai 2025



dengan teknologi pintar yang mudah digunakan, seterusnya memenuhi jangkaan dan keperluan pelanggan yang sentiasa berubah.

Untuk maklumat lanjut mengenai pelan perlindungan dan perkhidmatan Zurich Malaysia, sila layari zurich.com.my.

###

Nota kepada editor:

Tentang Zurich Malaysia

Zurich Malaysia adalah istilah rujukan kolektif bagi anak-anak syarikat Zurich Insurance Group (Zurich) yang beroperasi di Malaysia: Zurich General Insurance Malaysia Berhad, Zurich Life Insurance Malaysia Berhad, Zurich General Takaful Malaysia Berhad dan Zurich Takaful Malaysia Berhad. Zurich Malaysia menawarkan pelbagai penyelesaian insurans dan takaful yang komprehensif; membantu individu dan juga pemilik perniagaan memahami dan melindungi diri, perniagaan dan juga asset mereka daripada risiko. Zurich Malaysia mempunyai rangkaian cawangan bersepadu di bandar-bandar utama di seluruh negara dan juga agensi dan saluran pengedaran yang berdedikasi di seluruh negara untuk memenuhi keperluan pelanggan. Untuk maklumat lanjut mengenai Zurich Malaysia, layari www.zurich.com.my.