

# 妥善因應每一個保險業挑戰

不受任何語言束縛

LIONBRIDGE



取得協助，好達成貴公司今年的目標。您是否需要：

觸及會員，並能 24 小時全年無休地維持有意義的語言協助？

降低營運成本？

提供高品質的多語言客戶服務？

確保您所有的溝通和內容均能保持遵循法規？

將資料翻譯到罕用或原住民語言？

做好準備以應對天候造成的重大災難和大規模的醫療保健危機？

確保只需 10 秒或更短時間即可與口譯員連線？

保障 PII 隱私安全並確保遵循 HIPAA 規定？

選擇最合適的語言和內容合作夥伴，為客戶提供優質服務並保護您的品牌聲譽

我們總是能提供保險客戶以下優點：



#### 正確又清楚

使用具備產業專業知識的專業譯者，製作精準且清楚的內容，保持遵循法律規定。



#### 負責任的 AI 與文化敏感度

運用能收集深刻文化背景知識的語言專家及 AI 資料服務，確保進行有效的溝通與行銷。



#### 遵循法規與法律

取得語言支援及專門的產業與法律知識，協助您保持遵循在地法律及產業規範。



#### 一致性

跨不同語言、平台和內容維護一致的術語和訊息。



#### 安全性與保密性

使用符合 ISO 標準的流程，安全地處理敏感的客戶 PII 資料與公司資訊。



### 我們服務的保險公司類型

我們具備技術及深厚的產業經驗，能服務以下保險公司：



人壽保險



牙科保險



責任保險



相互保險



汽車保險



視力保險



再保險



股份制保險



健康保險



財產保險



自保保險



特殊風險保險

### 採用 AI 技術的強大語言與內容解決方案



#### 內容服務

管理、交付和最佳化會員與保險公司間的溝通。我們能使用 AI 技術搭配人類智慧，針對以下事項自動化與輔助製作引人入勝且效益卓著的多語言文件：

- 教育內容與線上學習
- 客戶及內部溝通
- 保單文件
- 保險證明書
- 聲明頁
- 承保範圍摘要
- 保險申請書
- 批註/附約
- 理賠申請表
- 續保通知
- 損失報告
- 損失證明
- 理賠確認通知



#### 支援各種保險領域

Lionbridge 的專家能支援各個領域的保險公司，協助他們處理許多不同的業務活動。我們能為以下事務提供多語言支援：

- 有關承保範圍、除外條款和義務等保單文件
- 理賠處理流程，確保程序的公平與及時性
- 客戶服務 — 書面與口語溝通
- 行銷資料與教材
- 在地、業界及所在國家之法規要求的法規遵循文件
- 風險評估與調查
- 訓練教材與養成資料



#### 醫療保健口譯

想要在所屬產業中保持高度競爭力，就必須要維持高客戶滿意度、保持值得信賴的優良記錄，以及遵循監管規範。以下事項會有助於您達到這樣的目標：

- 快捷的連線速度 (常見語言只需 10 秒或更短時間)
- 支援超過 380 種語言，包括 ASL 及罕用和原住民語言
- 採用 AI 技術的保險口譯，可就例行之非臨床相關事務提供支援，例如理賠、帳單及給付說明
- 協助因應 CMS 稽核並提升評級星等
- 協助滿足特定國家/地區的法規遵循要求，包括 HIPAA/PHI
- 提高開放投保期的支援
- 為 Medicare/Medicaid 保險計畫的詢問提供口譯服務
- 超過 20,000 名經認證且訓練精良的口譯員人才網



#### AI 資料服務

運用 AI 資料專業能力、創新技術以及我們 500,000 多名資料提供人員的眾包服務，來簡化營運作業、降低成本，以及提升客戶服務。您將可：

- 訓練 AI 模型，自動化與輔助理賠處理及收入週期管理工作
- 縮短核准時間並盡可能減少錯誤發生
- 使用資料來分析模式，進而防範與偵測詐騙
- 藉由分析含有醫療紀錄、生活型態因子及過往理賠資料的大型資料集，增進風險評估與核保 (Risk Assessment and Underwriting)
- 收集並註解資料來訓練客戶服務聊天機器人與虛擬助理，以便它們能 24 小時全年無休地回覆保單持有人的詢問



#### 翻譯與本地化

為所有會員及保單持有人提供方便取得的資料，以遵循各個國家和地區的法律及監管標準。我們能運用深厚的產業經驗與採用 AI 技術的工作流程來翻譯您的：

- 保單
- 條款
- 條件
- 客戶常見問答
- 交談支援
- 廣告內容
- 網頁和行動 App
- 數位平台

### 一些 LIONBRIDGE 的保險業客戶：



妥善因應每一個市場中的每一個保險挑戰。善用 Lionbridge 在 AI、內容、語言以及保險業等方面的專業能力，贏得客戶的讚賞並簡化營運效率。