

## 客服中心電話優化功能

- 一、110 年 1 月上線**語音自動解鎖功能**：客戶撥打客服專線辦理解鎖時，如遇忙線中可直接按 3，再選擇「生日解鎖按 1、密碼解鎖按 2、成交回報密碼解鎖按 3」，按完後輸入身分證字號或統編，系統會詢問是否為本人，資料確認無誤後，即完成解鎖。
- 二、查詢線上等候人數功能：客戶可在官網查詢客服中心線上等候人數，以判斷適合撥打的時間，降低等候時間。相關示意圖如下，提供兩個位置查詢：

The diagram illustrates the process of checking online waiting numbers through two website locations and a mobile app. It is divided into three main sections:

- (1) 官網最下方 (Bottom of Website):** Shows the '客戶服務中心 CUSTOMER SERVICE CENTER' header. A red box highlights the '查詢線上等候人數' (Check online waiting number) button. Below this are icons for '客服專線 02-2718-5886', '線上客服', and '線上交談'.
- (2) 官網客服中心左下方 (Bottom-left of Website Customer Service Center):** Shows service hours '交易日上午8:00-下午8:00' and contact numbers '客服專線 02-2718-5886' and '海外專線 886-2-2718-5886'. A red box highlights the '查詢線上等候人數' button. Below are links for '進線流程', '客服信箱', '線上客服', and '線上交談', accompanied by an image of a smiling customer service representative.
- 查詢線上等候人數 (Check online waiting number):** Shows a mobile app interface with the title '線上客服'. It displays '線上等候人數 1' with a refresh icon. Below the display is a red text prompt '按下更新等候人數' (Press to update waiting number) and a large blue numeric keypad with call and end-call buttons at the bottom.

A red arrow points from the website sections to the mobile app interface, indicating the flow of information or the user's path.

三、111年7月15日上線**忙線回電功能**：客戶進線後，客服系統會自動偵測是否忙線，如遇忙線中可按#字鍵等待專人，或按1，將有**專人回電客戶**，讓客戶取得最快的回應，提升服務滿意度。

四、111年7月15日上線**長者優先進線功能**：客戶進線後，輸入身分資料，系統判斷**65歲以上將直接轉接專人**，提供高齡客戶專屬快捷的貼心服務。以上三、四功能示意圖如下：

