

(專案規劃類) 臺銀人壽108年度提升服務品質執行計畫 A

壹、問題分析：現行契約內容變更作業僅能透過紙本申請，再藉由人工進行變更內容規則檢核，倘遇到業務量增加時，將無法即時完成保戶變更申請，造成企業競爭力及客戶滿意度下降。

貳、規劃內容：於本公司官方網站規劃建置線上契約內容變更申請平台取代現行紙本申請程序，提升網路服務內涵，優化保戶契約內容變更申請作業。

參、預期效益：

一、現行網路使用頻繁，藉由網路申請平台，簡化保戶申請程序，強化服務品質。

二、規劃藉由系統檢核契約內容變更申請條件，減省人工作業時效，降低人工作業錯誤率，提升作業效率。

肆、作業期程：108年底前完成建置線上契約內容變更申請平台，並規劃與壽險核心系統自動串接。

伍、作業單位：

一、作業規劃階段：108年第1季確認資訊需求內容與系統開發規格。

二、作業執行階段：108年第2季至第4季，依契約內容變更項目逐步開放保戶線上變更申請。

陸、作業進度：

一、108年第1季：

1. 確認線上契約內容變更申請以系統化自動串接之項目，並規劃線上契約內容變更申請平台及核心系統雙邊產製之自動化檔案格式、通知保戶變更完成與否之電子檔及批註書內容、自動化寫入核心系統畫面及自動檢核等作業內容、契約內容變更申請平台及核心系統雙邊作業軌跡資料儲存。

2. 資訊系統開發:依規劃之內容進行系統開發及檢核規則，並產製串接之檔案格式及相關文件檔案相關訊息等資料。

二、108年第2季：「繳別變更」項目測試與上線。

三、108年第3季：「通訊資料變更(地址、電話、E-MAIL)」項目測試與上線。

四、108年第4季：「其他：紅利(增值回饋分享金)領取方式、年金領取期間及方式及中英文投保證明等」項目測試與上線。

柒、管制考核：

一、不定期查驗辦理情形，隨時視需求及問題修正執行作業。

二、按季查驗辦理情形及進度是否達成預定期程目標。