

(專案規劃類) 臺銀人壽108年度提升服務品質執行計畫 B

壹、問題分析：

規劃網路服務平台，提供保戶經由電腦或手機即可提出保單服務需求，簡化保戶申請程序，並可藉由自動系統導入減省本公司作業人力，強化整體效率，增加競爭力。

貳、規劃內容：

「保單借款線上申請」透由線上申請保單借款系統與壽險核心系統間之連結，系統自動審核處理，減少作業程序步驟，縮短作業流程與處理時間。

※符合線上申請保單借款條件：

- 一、辦理對象限要保人與被保險人為同一人。
- 二、第一次申請須先申請使用網路借款資格。

參、預期效益：

- 一、簡化保戶申請程序。
- 二、減省人工作業時效。
- 三、降低人工作業錯誤率。
- 四、提升作業效率。

強化服務品質。

肆、作業期程：

- 一、作業規劃階段  
108年1月至108年3月
- 二、作業執行階段  
108年4月至108年9月

伍、作業單位：

一、作業規劃階段

確認線上借款申請以系統化自動串接之項目，並規劃線上借款申請平台及壽險核心系統雙邊產製之自動化檔案格式、通知保戶匯款完成之電子檔內容、自動化寫入壽險核心系統畫面及自動檢核等作業

內容、線上借款申請平台及壽險核心系統雙邊作業軌跡資料儲存。

## 二、作業執行階段

- (一) 進行系統開發及借款案檢核規則，並產製串接之檔案格式及相關文件檔案、借款案相關訊息等資料。
- (二) 線上借款申請案件系統寫入壽險核心系統測試：完成線上借款申請平台與核心系統雙邊自動串連並通過系統整合測試。壽險核心系統匯款完成資料回寫線上借款申請平台：後續壽險核心系統將匯款完成結果回傳給線上申請借款系統，完成本案雙邊系統自動串接。
- (三) 建立線上借款申請平台及壽險核心系統保單借款相關統計表單與確認其相關作業流程完整性，並完成系統上線。

## 陸、作業進度：

- 一、108年3月31日前：  
召開需求訪談會議提供需求，並進行系統分析與設計。
- 二、108年6月30日前：  
進行系統開發、進行系統測試與上線前之教育訓練。
- 三、108年9月29日前：  
系統建置完成上線。

## 柒、管制考核：

- 一、各主政部室依據本執行計畫，訂定創新配合行動方案。
- 二、本執行計畫執行成果，列入年度考核。