HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Chatbot
Agency visit Q2

Aug 2026



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

焦點小組回饋

在你處理日常營運問題中，什麼類型的問題為主	
跟進待決事項 **理賠相關**	34%
跟進進度 新單查詢 + **電子現金券** **繳費方式** 繳費狀況查詢 已遞交文件狀況查詢	66%

你現時使用真人查詢服務的主因是？	
Pending 不清晰，不知道如何解決 對營運決定進行上訴&解釋	60%
現有參考資不適用遇到的情況 **處理時間長** 系統資料顯示與認知不相符 系統 / 電子功具 不穩定	40%

結果發現 ：

- ***34%***的營運問題與Pending / 內**部決定**有關
- ***66%***問題可已有自助工具/ Chatbot 已提供答案/下一步進階指引。
- 使用真人服務中，***60%*** 由跟進 Pending的引致 。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

2024 Chatbot 1st 推行後

每月平均使用人數 >7500人
每月對話次數可高達80,000

+80% 用戶最常查詢

+70% 查詢時會使用電子工具

- 保戶服務
- 保費及付款入賬
- 索償
- 核保



狀況查詢功能



預約醫生



PES iMemo / iCounter Offer / iAmendment



自助電子表格

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

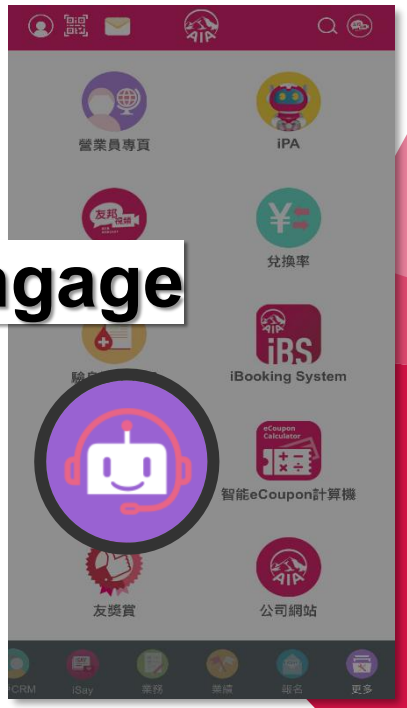
Chatbot入口











[AIA - INTERNAL]

所有支援工具呢度搵到!

提提你:
在Chatbot 對話中，想返回主目錄，可以輸入「Hi」再發送， 版面會刷新。







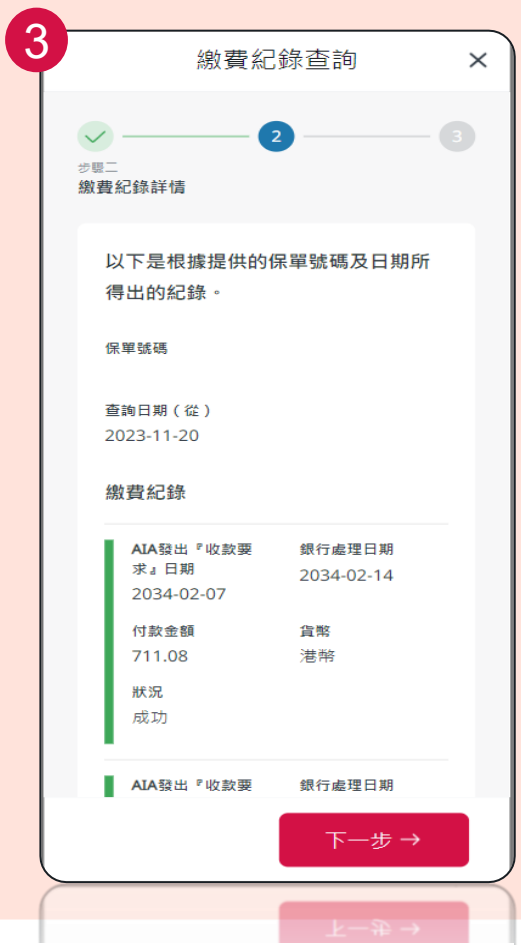
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

4大主要功能：









工具： **Advance Search / 進階搜尋**

功能： 按輸入文字，提供問題建議，更容易獲取準確資訊

eForm / 電子表格

涵蓋預約醫生 / 跟進繳費 / 保單派送等常用申請

Status update / 狀態更新

提供保單狀態，繳費及遞交文件狀態

Follow up pending / 跟進待決事項

轉載到iMemo/ iAmendment，或遞交取消或延長申請

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Chatbot 溝通技巧



輸入問題Tips

Chatbot 會理解輸入問題的『關鍵字』及『句子原意』。輸入問題時可以注意以下幾點，獲取更準確答案



太詳盡

不必要文字

太短

不清晰



輸入所需工具 / 資訊

善用搜尋功能 / 主頁熱門問題

真實例子

- 客戶已於 9月 24日提交了信用卡戶口直接付款, 收到嗎?
- 胃唔舒服 ，醫生要我照胃鏡 ，下星期二 ，喺中大醫院日間內窺鏡中心做 ，我想問我份醫療可唔可以 claim到？
- 你好，想問問，請問更改受益人，是否只是保單持有人簽署便可以,感激!
- 客人要攞醫療報告但已經好耐 ，請問返黎未 ？
- 還未批到
- 平郵怎麼收不到呢
- 我在友邦買的儲蓄保險 ，如果世界大戰 ，我的分紅還能拿嗎？

更好的輸入方式

- 繳費紀錄查詢
- 保單保障範圍
- 更改受益人
- 醫療報告

[AIA - INTERNAL]

Advance Search / 進階搜尋



熱門問題例子：

- 電子保費現金券

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

一定要使用真人查詢??



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

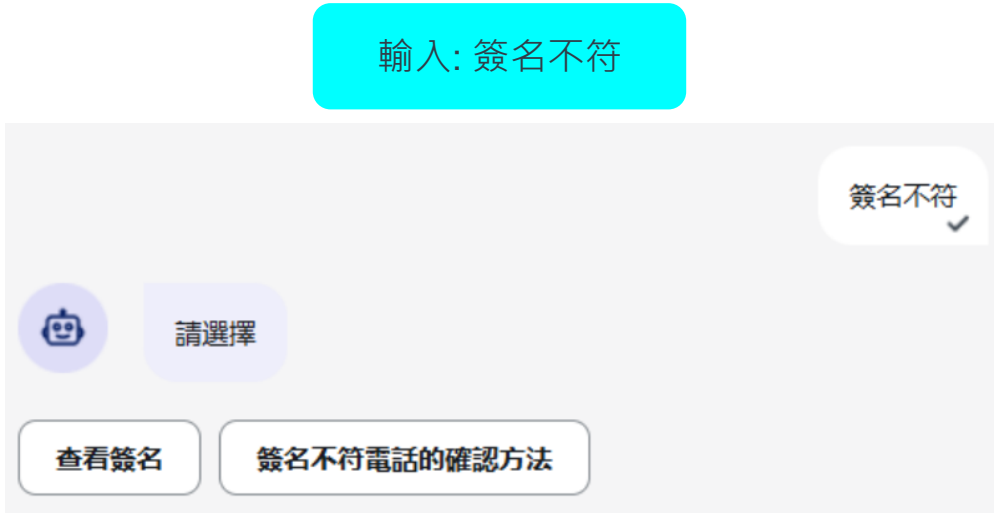
[AIA - INTERNAL]

跟進事項: 簽名不符的處理

簽名不符是常見的Pending

建議使用 PES 的申請跟進事項中的保戶服務申請紀錄列表中按電話確認申請項目(Phone Binding)選項，公司會安排專人致電客人確認。

或 該保單營業員的分區經理或以上可到保單查詢系統(PES)查看持有人及受保人簽名



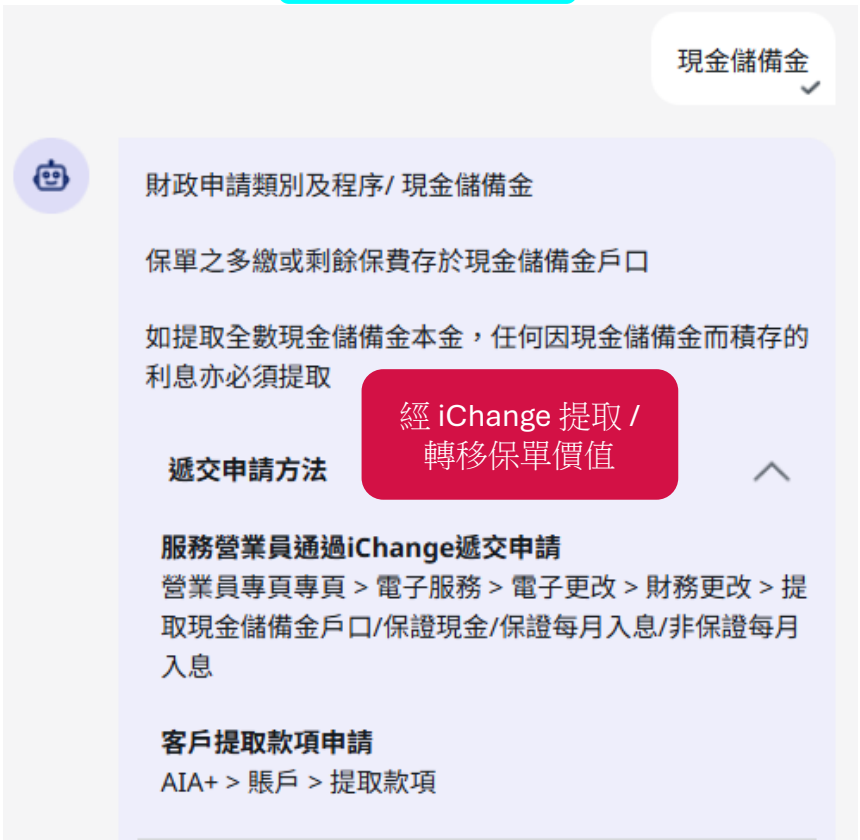
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

現金儲備金

現金儲備金戶口- 保單之多繳或剩餘保費積存的戶口
如現金儲備金 **足夠** 繳付保費，公司會於**保單寬限期及過期繳費後**自動使用現金儲備金更新保費。

輸入:現金儲備金





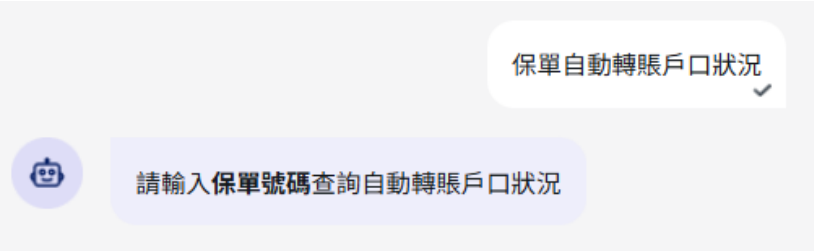
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

自動轉賬狀況

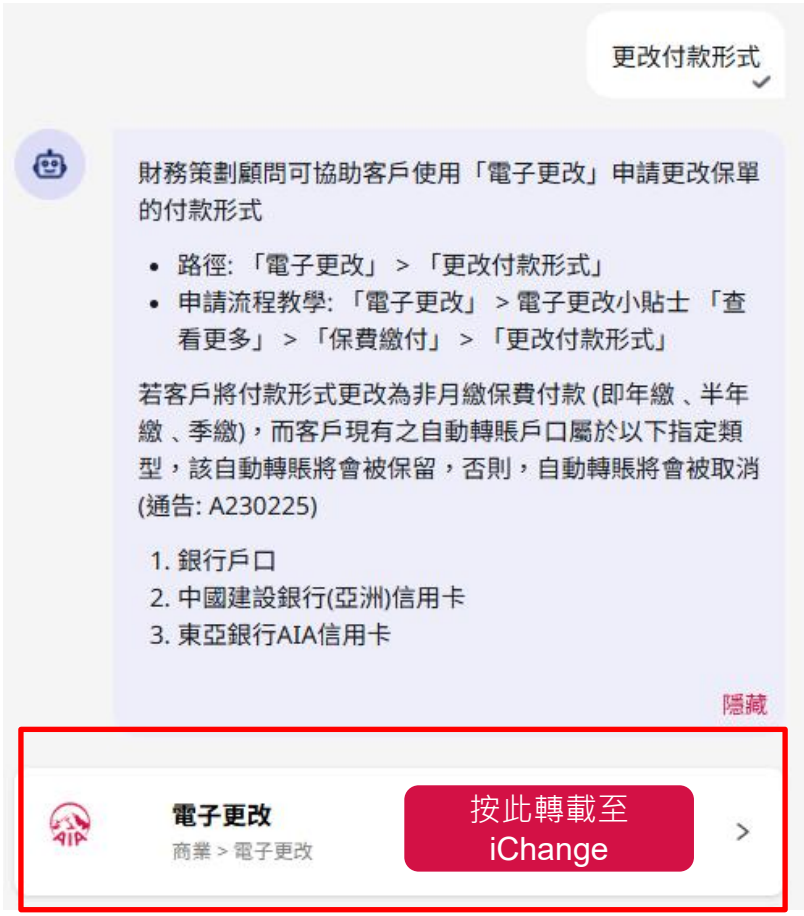
查看自動轉賬是否成功設置?戶口生效日期是什麼?
如何更改保單自動轉賬週期?

輸入:保單自動轉賬戶口狀況



自動轉賬狀況	顯示
有效自動轉賬	自動轉賬戶口狀況 ○ 戶口號碼 ○ 生效日期 ○ 持有人 ○ 週期 ○ 還款期
沒有效自動轉賬	無有效自動轉賬。如欲了解更多詳情，請查閱保單查詢系統 (PES)。
自動轉賬失敗	營業員專頁> 電子服務 > 我的客戶資料(MCP) > 自動轉賬收取保費被拒中名單中查看被拒理由或先確認自動轉賬已生效。

輸入:更改付款形式



輸入:更改保單自動轉賬週期



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

保費現金券相關查詢

保費現金券轉贈至保單申請人，應該於**遞交新保單前**完成相關轉贈，而且請繳交已扣除保費現金券金額的保費，以避免在未完成所有保費現金券轉贈下，保單自動保費生效，生效後才收到的保費現金券未能使用。

如客人未能成功轉移電子保費現金卷，請電郵至客戶及市場策劃。(aiahk.customerexperience-ecm@aia.com)
如保費現金卷金額未能成功更新，請透過 iMemo 通知核保部。



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

全新設計的自助查詢旅程



由簡單**查詢個人保單狀況**，到馬上揀選**熱門自助功能**解決問題，整個流程只需3個步驟就可以完成！

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

全新設計的自助查詢旅程

透過**查詢個人保單狀況**，只需3個步驟，馬上解決問題





<u>途徑</u>
『常用功能及知識總覽』頁面→ 按『個人查詢保單狀況』功能







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

個人查詢保單狀況:使用自助功能



駁接PES索取保單概覽
- 可以快速確定簡單資料 (例如：保單到期日 / 狀況 / 付費方式)

保單管理功能
- 查詢已交文件狀況
- 查詢跟進事項

保費 / 繳費查詢
- 更正錯誤繳費 / 查詢電匯
- 查詢繳費狀況，等等





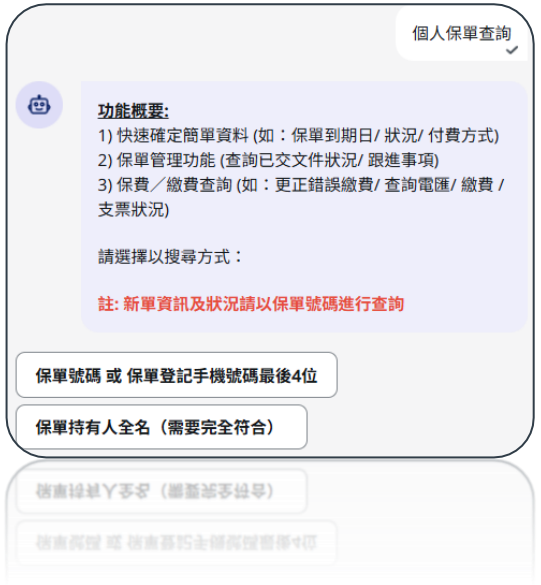


選擇功能後，保單號碼自動輸入，無需重新填寫

[AIA - INTERNAL]

On The Go 保單助理 - 新單

以保單號碼搜尋



新單狀態全程睇



PES顯示的狀態

- 已收到申請
- 申請正在處理中
- 繕發保單
- 申請結果

Chatbot額外提供的狀態

- 已收到投保申請
- 已轉交核保進行批核

- 收到您的客戶的補充資料，並會盡快進行批核
- 需要您的客戶提交其他補充資料

- 已經完成批核及接納，請聯絡您的客戶盡快繳付首期保費
- 投保申請有修訂計劃

- 已生效
- 未能接受投保申請
- 已撤回
- 尚未繳付全部首期保費或接受新保單修訂，以致我們未能接受申請

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

遞交費用 & 文件後，點樣肯定AIA已收到？



財務策劃顧問遞交文件或費用後，可以使用查詢已遞交文件 / 繳費狀況查詢功能。如文件 / 繳款已上傳至系統，系統將會顯示有關結果，財務策劃顧問無須另行通知內部。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

繳費 / 已遞交文件狀況查詢功能

入口1: 個人保單查詢



選擇功能後，保單號碼自動輸入，無需重新填寫

入口2: 支援工具

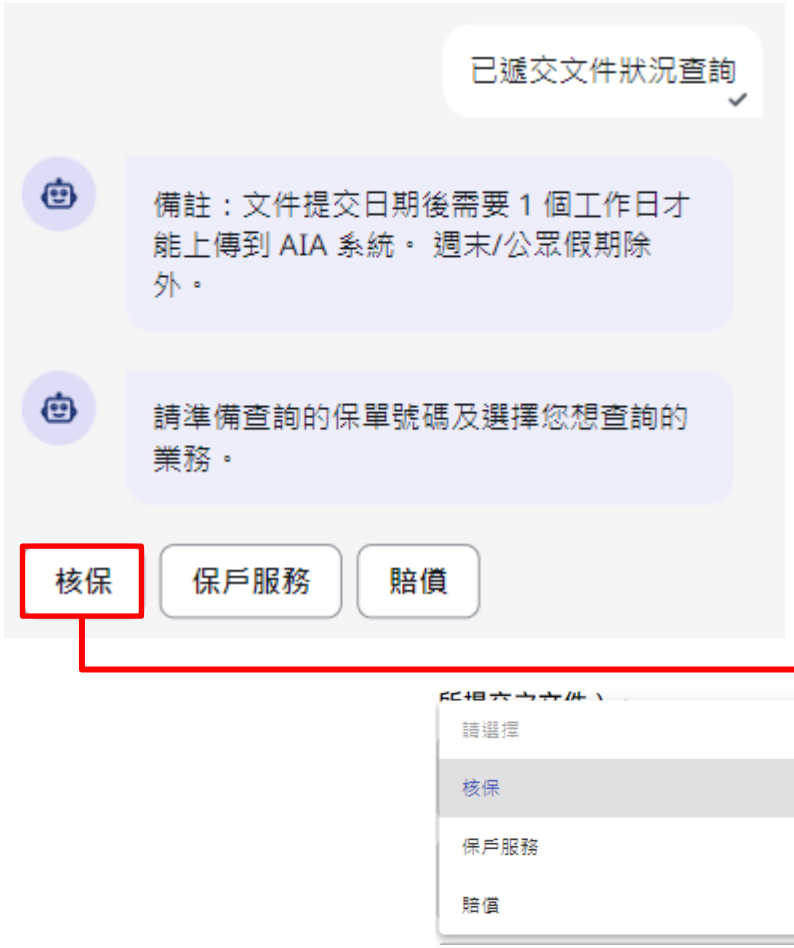


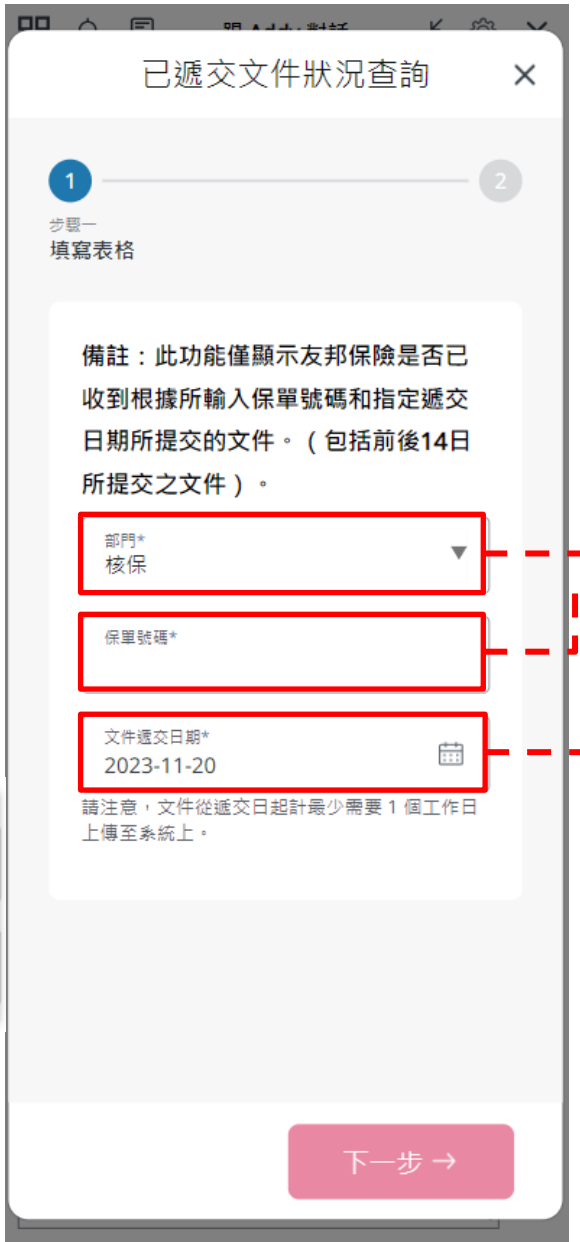
- 核保、保戶服務、賠償部門文件狀況
- 遞交費用紀錄查詢 (自動轉賬 / 非自動轉賬)
- Vitality 遞交費用紀錄

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

已遞交文件狀況查詢功能





輸入3項資料

1. **部門**
   (核保/賠償/保戶服務)
2. **保單號碼**
   (限於保單的服務營業員)
3. **查詢日期**
   (輸入文件遞交日期)

- 輸入查詢日期：過去3個月內的日子
- 系統會搜尋由輸入的『查詢日期』及其前後14天的所有紀錄

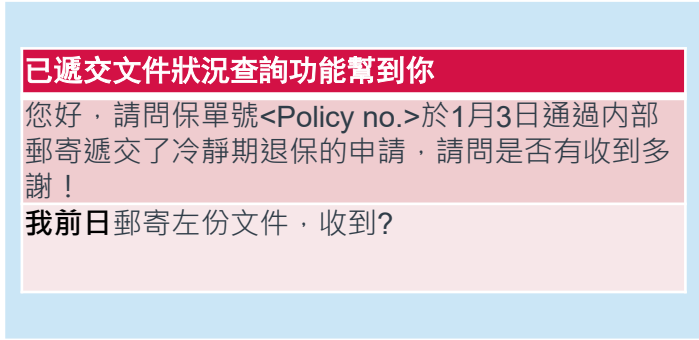
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

已遞交文件狀況查詢功能







查詢結果

- 結果顯示輸入查詢日期的**前後14日內**的紀錄
- **結果如多於5項** →按『顯示更多』

提提您!

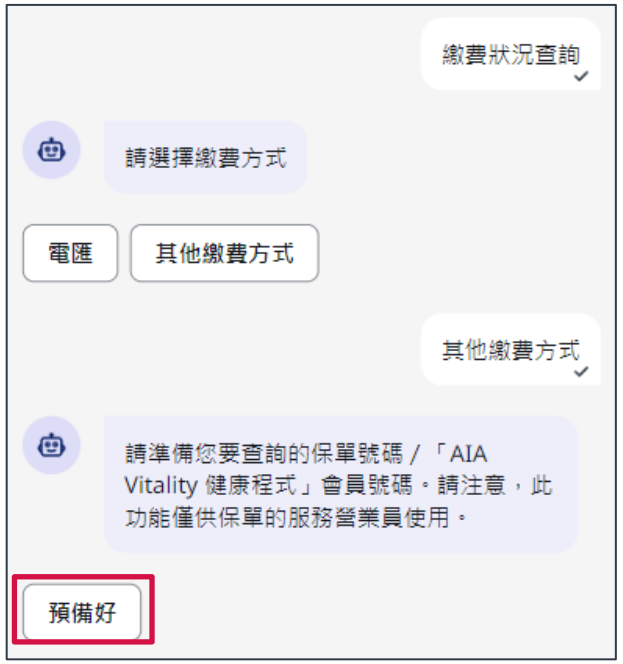
遞交方式	上傳時間	功能可以反映嗎？
實體文件	兩個工作天	可以
電郵副本	兩個工作天	可以
iMemo	一小時	可以

備註：

- **此上傳時間僅限於文件資料正確及提交至正確的文件收集箱或渠道**
- **暫不支援顯示參考編號/文件遞交到什麼部門**

istribution.
[AIA - INTERNAL]

繳費狀況查詢



注：

1) 如選『電匯』
→ 會進入『查詢電匯』表格

2) 如款項經現金儲備金戶口繳款或內部轉帳繳付
→ 功能並不適用



輸入3項資料

1. **繳費途徑**
   自動轉賬/非自動轉賬

2. **保單號碼 / Vitality號碼**
   (限於保單的服務營業員)

3. **查詢日期**
   (輸入繳費日期)

自動轉賬：
- 輸入查詢日期(由『今天』至過去12個月內的日子)
- 系統會搜尋**從**輸入的『查詢日期』**到**『今天』的自動轉賬記錄

非自動轉賬:
- 輸入查詢日期:(由『今天』至過去12個月內的日子)
- 可輸入1個日期, 或日期範圍，最多5日
- 系統會搜尋輸入的查詢日期範圍

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

繳費狀況查詢 - 自動轉賬

不包括：
> 『電匯』(選取『電匯』→ 進入『查詢電匯』表格)
> 用 iChange保單價值轉移繳費

繳費紀錄查詢功能使用步驟：

1. 選擇所使用的繳費途徑
2. 輸入保單號碼
3. 選擇查詢繳費紀錄的日期

自動轉賬

按「下一步」顯示查詢結果



例如：
查詢日期(從) = 11/20/2023
今日 = 01/26/2024 (過去12個月內的日子)

查詢日期搜尋範圍 = 從01/26/2023- 01/26/2024 (今日)
自動轉賬記錄 = 從11/20/2023- 01/26/2024 (今日)



自動轉賬記錄顯示
- 轉賬金額
- 貨幣
- 相關日期
- 狀況



- **進行中** = 自動轉賬尚未完成，未知最後結果
- **拒絕** = 自動轉賬不成功

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

繳費狀況查詢 -非自動轉賬

繳費紀錄查詢功能使用步驟：

1. 選擇所使用的繳費途徑
2. 輸入保單號碼 /「AIA Vitality 健康程式」會員號碼
3. 選擇查詢繳費紀錄的日期

非自動轉賬

按「下一步」顯示查詢結果

繳費途徑*
非自動轉帳

保單號碼 /「AIA Vitality 健康程式」會員號碼*

付款日期（從）*
2023-11-16

請選擇付款日期，日期範圍最多為5天。如需查詢具體日期，請於日期選項輸入相同日期。

付款日期（到）*
2023-11-20

註：

例如：
查詢付款日期 = 從11/16/2023 到11/20/2023 (查詢付款(從)-(到) 最多輸入日期範圍為5日)

今日 = 01/26/2024 (過去12個月內的日子)

查詢付款日期(從)搜尋範圍 = 從01/26/2023 – 01/26/2024 (今日)



繳費記錄顯示
- 付款日期
- 付款金額
- 貨幣
- 付款賬單類別

註：
如透過友邦繳費處繳款，付款帳單類別會顯示為空白。

付款帳單類別：
01 — 保單保費 / 續保保費
02 — 保單借貸還款
03 — 更改保單或復保費用
04 — 醫療欠款
05 — AIA Vitality健康程式會費 / 保費徵費
06 — 團體保單保費 / 保費徵費 (首年及續保保費)



1 **結果：有結果**

2 **沒有結果**

[AIA - INTERNAL]

繳費狀況查詢 –Vitality

繳費紀錄查詢功能使用步驟：

1. 選擇所使用的繳費途徑
2. 輸入保單號碼 /「AIA Vitality 健康程式」會員號碼
3. 選擇查詢繳費紀錄的日期

按「下一步」顯示查詢結果

繳費途徑*
非自動轉帳

保單號碼 /「AIA Vitality 健康程式」會員號碼*
V8

付款日期（從）*
2023-11-16

請選擇付款日期，日期範圍最多為5天。如需查詢具體日期，請於日期選項輸入相同日期。

付款日期（到）*
2023-11-20

註：

繳費途徑 → 選擇"非自動轉賬"
輸入Vitality會員號碼



1 結果：有結果



2 沒有結果

繳狀況查詢功能幫到你

<Policy no.>上星期5有交到保費, 請問公司有收到?

請問他過往是否漏了交保費? 係咪11月尾交11月既保費？定係11月尾交10月既保費

<Policy no.>請問這個保單，麻煩查一下當時交了多少港元保費？

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

繳費上傳時間

繳費方式	一般上傳時間
1. Agency Corner^	即時
2. 友邦繳費處	
3. AIA 網頁 / AIA+	截數時間前：當日 截數時間後：一個工作天
4. 存票機 (適用於全港的中國銀行(香港分行)	
5. 繳費靈#	截數時間前：一個工作天 截數時間後：兩個工作天
6. 自動櫃員機# / 銀通#	
7. 銀行櫃檯 (花旗銀行 / 中國銀行)#	
8. 轉數快*	
9. 香港郵政#	
10. 7-Eleven#	

* 繳費通知書及寬限期滿通知書:「轉數快」之專用二維碼只適用於以港元或港元等值顯示「保費及保費徵費總額」的通知書，而應繳金額不超過港幣 400,000元。

^ 營業員專頁網上即時付款的截數時間需視乎當天公司電腦系統的安排。

於星期一至五截數前成功繳費(視乎個別銀行最終處理時間)，繳費紀錄將會下一個工作天更新至公司的電腦系統。星期六、日及公眾假期的繳費，則於兩個工作天處理。(表格更新日期: 7/5/2026)

自助電子表格



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

自助電子表格



於Chatbot輸入以下自助電子表格名稱，即可開始使用

自助電子表格	備註
已遞交文件狀況查詢功能	選擇核保、保戶服務、賠償部門文件狀況>輸入保單號碼>輸入大約的文件遞交日期
繳費狀況查詢功能	選擇繳費途徑>輸入保單號碼>輸入大約的繳費日期
申請更正錯誤繳費表格	支援上傳收據/繳費證明
查詢匯款狀況功能 (TT)	支援上傳收據/繳費證明
預約醫生	支援預約網絡醫療醫生;有專屬團隊致電/短訊確認預約
支票查詢功能	可知支票狀態, 過期?已簽發?
補發遺失支票	轉載至PES去填寫表格
新保單派送指示(只適用於未能送遞的保單)	只適用於未能送遞的保單

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

新保單派送指示(只適用於未能送遞的保單)

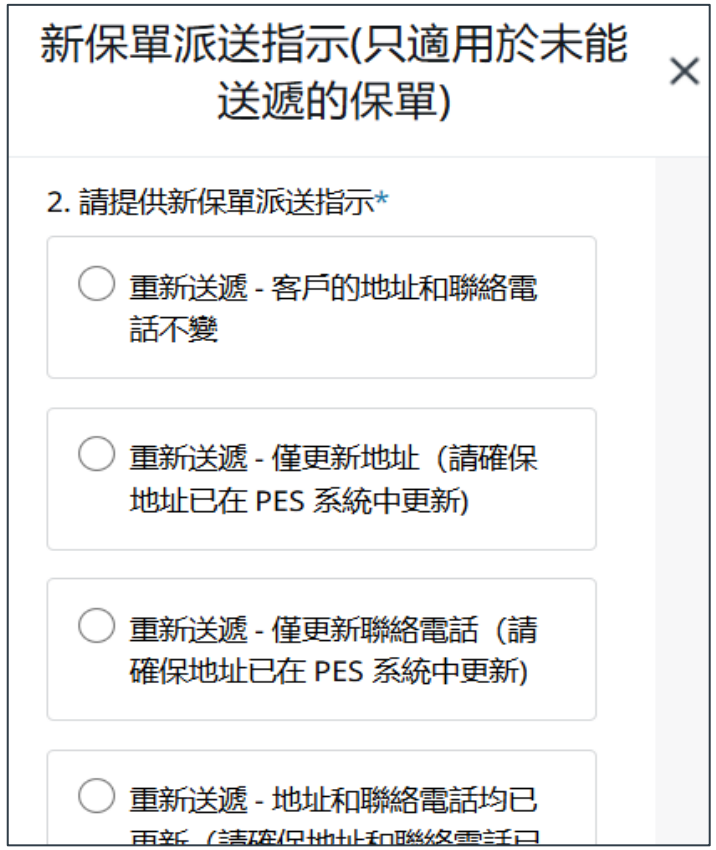
新保單未能送遞，安排再送過!
客人不在港，收不到紙本新保單

收到通知，請盡快到 Chatbot 處理!!

訊息	通知
短訊/ 電子郵件	客戶無法成功經速遞公司派送並已退回公司，請 確認客戶之通訊地址及聯絡電話並盡快 ***於 CHATBOT 提供派送指示。***



電子表格中的選項:





提提你:

- 在投保時提供準確的客戶聯絡電話及聯絡地址。
- 若客戶需延遲送遞 1 至 4 週，可選相對應派送指示選項。
- 順豐速運會在送遞前致電客戶。如果需要更改時間，可直接與他們溝通。
- 請於15個工作天內，到 Chatbot 提供指示
- 如保單為香港地址，順豐速運將會透過短訊及/或順豐應用程式向客戶發送驗證密碼。收件人必須向速遞員提供該密碼方可完成收件程序

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

申請更正錯誤繳費表格 (Wrong Payment Form)

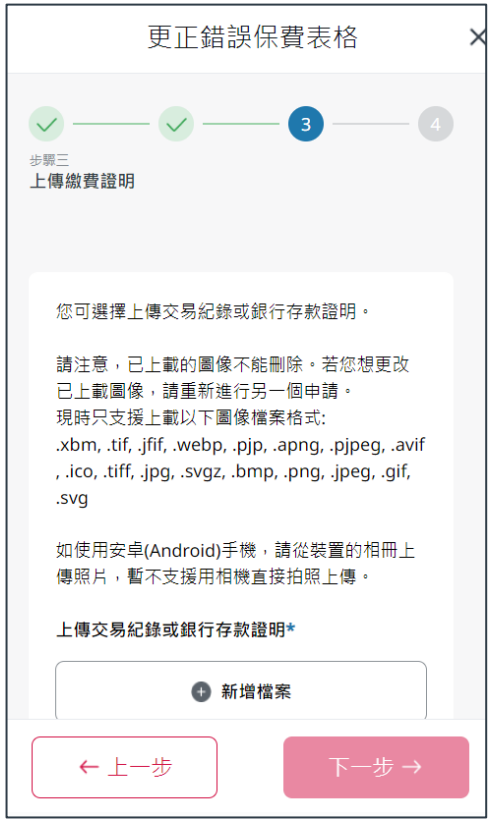
實際應用：同一保單持有人, 錯誤繳交費用到另一保單 輸入錯誤保單號碼或賬單類別 (需要繳費證明)
解決方法: 填寫更正錯誤付款表格 + 上傳收據



根據指示填寫表格



根據指示完成步驟
上傳收據, 遞交電子表格



注意：

1. 錯誤保單及正確保單非同一持有人, 必須額外提供兩位保單持有人的書面確認。如未能提供書面確認, 內部跟進及處理時間會較長, 大約3星期, 需視乎個別情況

2. 如錯誤繳費方法為「匯款」, 請先確認款項是否已存入錯誤保單號碼。 (請查閱 「繳費紀錄查詢」) 如保費沒有收妥, 請遞交「匯款查詢表格」 。 確認款項已存入錯誤保單號碼, 請選擇「繼續」 。

3. 如匯款沒有填寫保單號碼，請重新於 Chatbot 中的「查詢匯款狀況」提交申請。

4. 若以任何渠道轉帳至以下戶口需用「查詢匯款狀況」提交申請
美元匯款：391-17721113
港元匯款：391-61581186

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

查詢匯款狀況 (TT)

查詢以電匯方式繳交費用的紀錄 。
只需**填寫查詢匯款狀況表格 + 上傳收據**。

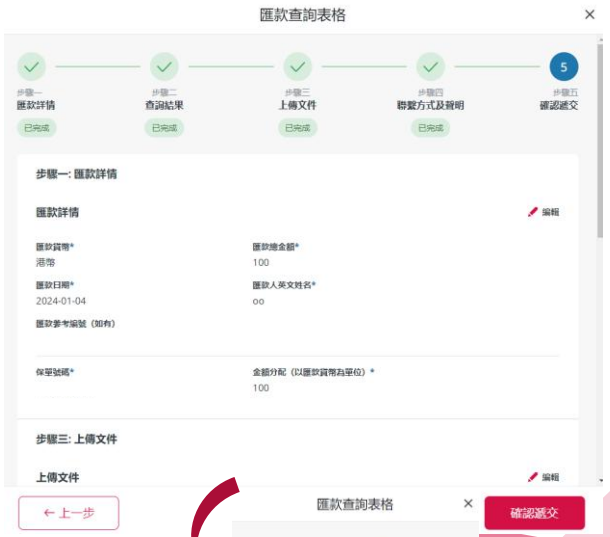
匯入**花旗銀行-香港分行**繳交費用，
❷可實時查詢匯款系統紀錄 ！

❸如需跟進，可按指示填寫資料遞交電子表格

入口: 保費及付款入賬 》匯款查詢表格

❶ 輸入匯款詳情







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

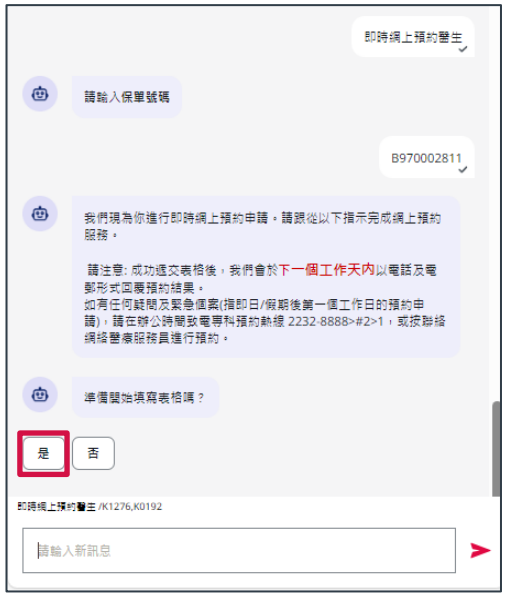
預約醫生 (Dr Appointment booking)

實際應用：代客人預約網絡醫生
解決方法: 填寫預約醫生表格, 24/7預約所需網絡醫生

入口: 預約醫生及索償服務 》關於網上預約醫生



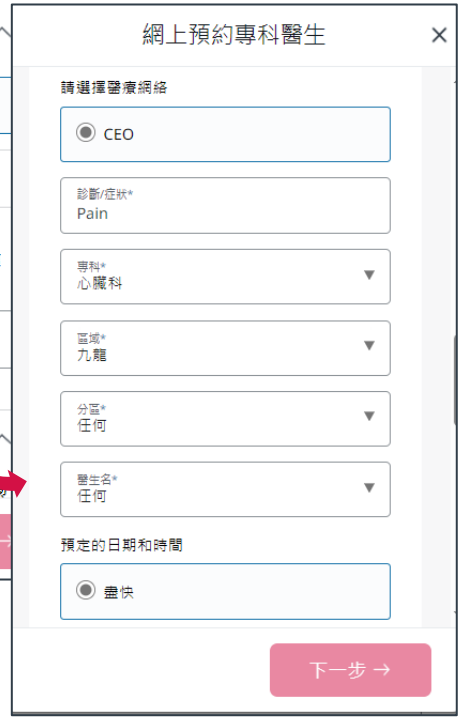
1 進入表格



2 提供聯絡人資料



3 選擇專科醫生，跟指示完成步驟



4 填寫資料遞交電子表格



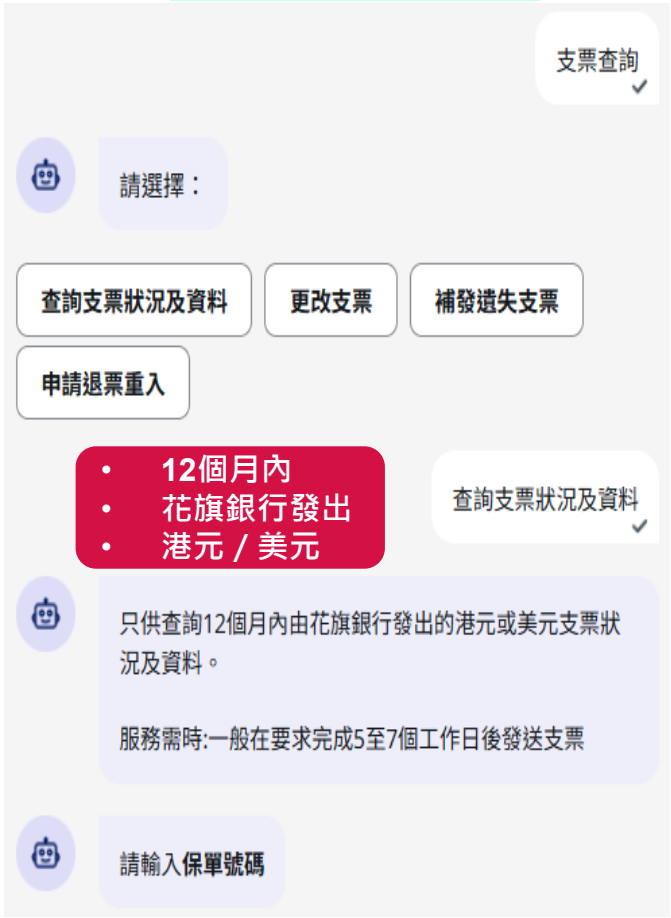
提提您:選擇" 區域" 後, 可以於" 分區/" 醫生" 輸入欄選擇『任何』

rmation. Not for distribution.
[AIA - INTERNAL]

支票查詢功能

Claims 已批核，張支票幾時出?
支票號碼是什麼? 客人需要對資料

輸入: 支票查詢



支票資料



記錄顯示

支票號碼
支票日期
貨幣 : 港元 /美元
支票金額
收款人姓名
支票狀態

支票狀態	支票描述
支票已簽發	支票已從銀行印製。
支票已兌現	這張支票已經完成了支付過程。
支票已取消/無效	支票已被作廢或停止，並且無法再用於兌現。
支票已過期	支票如果未被兌現且出票日期已超過六個月，則該支票視為過期。
支票已撇帳	支票未被兌現/取消而出票日期超出七年票均以撇帳處理。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

補發遺失支票

實際應用：申請補發遺失支票
解決方法:轉載至**營業員專頁**填寫申請表格 .



1 支票查詢功能,
查看支票詳情

- •支票號碼
- •支票日期
- •支票銀碼
- •收款人姓名
- •保單編號
- •連絡人資料

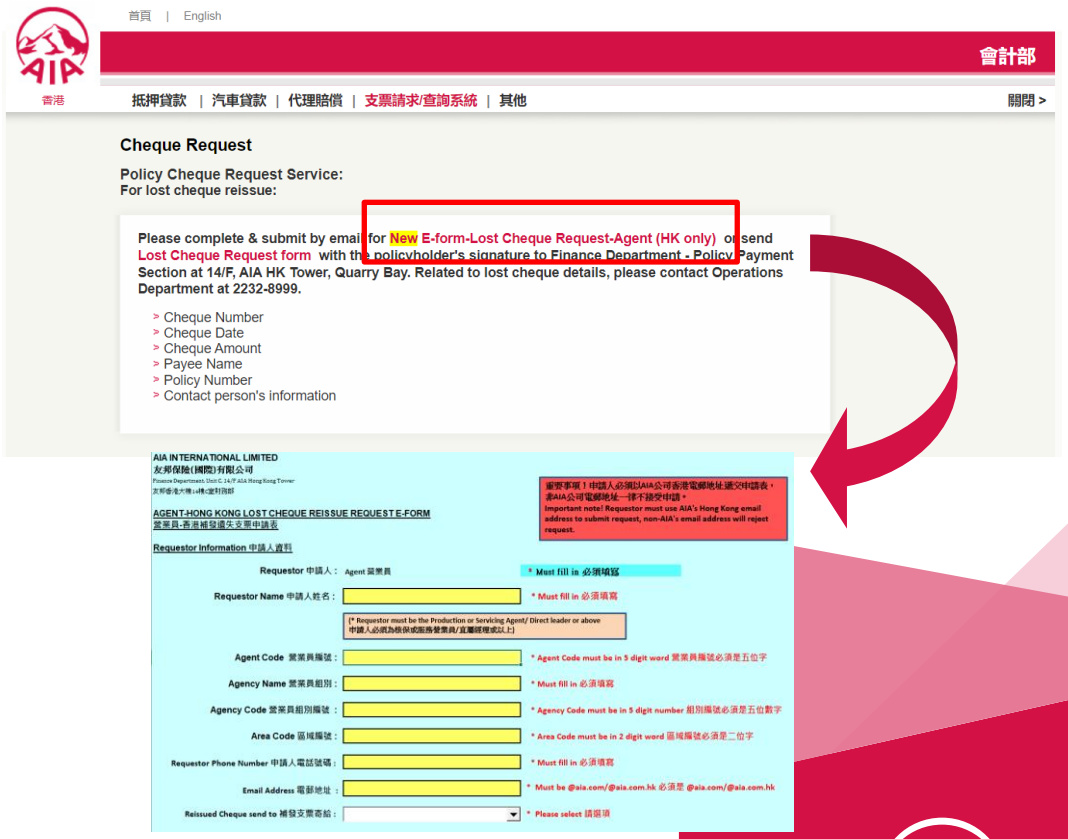
2 輸入 「補發遺失支票」



3 選擇 「補發程序」 >
點選跳轉至會計部”



4 跳轉至相關頁面，點選 “*E-form-Lost Cheque Request-Agent*”
開始填寫



申請表格下載途徑: 營業員專頁 > 部門資訊 > 會計部 > Cheque Request/Enquiry System > Lost cheque reissue > 點擊 “New E-form-Lost Cheque Request-Agent (HK only)”

[AIA - INTERNAL]

Chatbot Tips



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

先自助，再使用真人查詢服務；問題分流解決



提醒	使用Live Chat小貼士
在 Chatbot 快速輸入文字的方法	使用手機內置語音輸入 或先在其他地方打好 → 複製貼上
Live Chat 自動中斷機制	1 分鐘無回應 → 系統發送提示 累計 2 分鐘無操作 → 對話自動終止 使用期間請保持互動，避免對話中斷
排隊通知設定	排隊至第 3 位時會收到通知 請開啟手機 App / 瀏覽器通知 確保允許系統發送提示 

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

Chatbot - 電郵服務

填寫表格後，系統會自動生成電郵，發送給相對應部門。

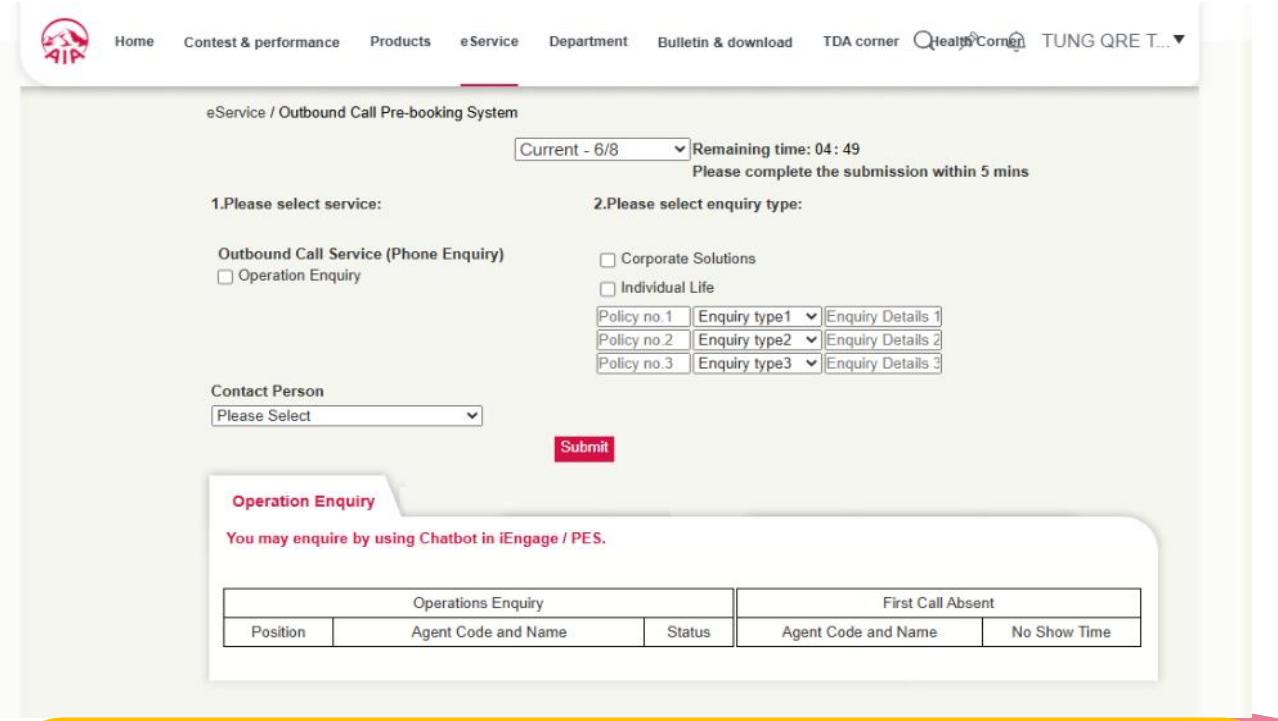


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

Chatbot – 預約回電服務





由2026年6月8日起，「預約回電服務」的預約時間劃分為上午及下午兩個時段，詳情如下：

【預約回電】服務時段	接受預約時間
上午9時至下午1時	當日上午8時30分起
下午1時至下午6時	當日下午12時30分起

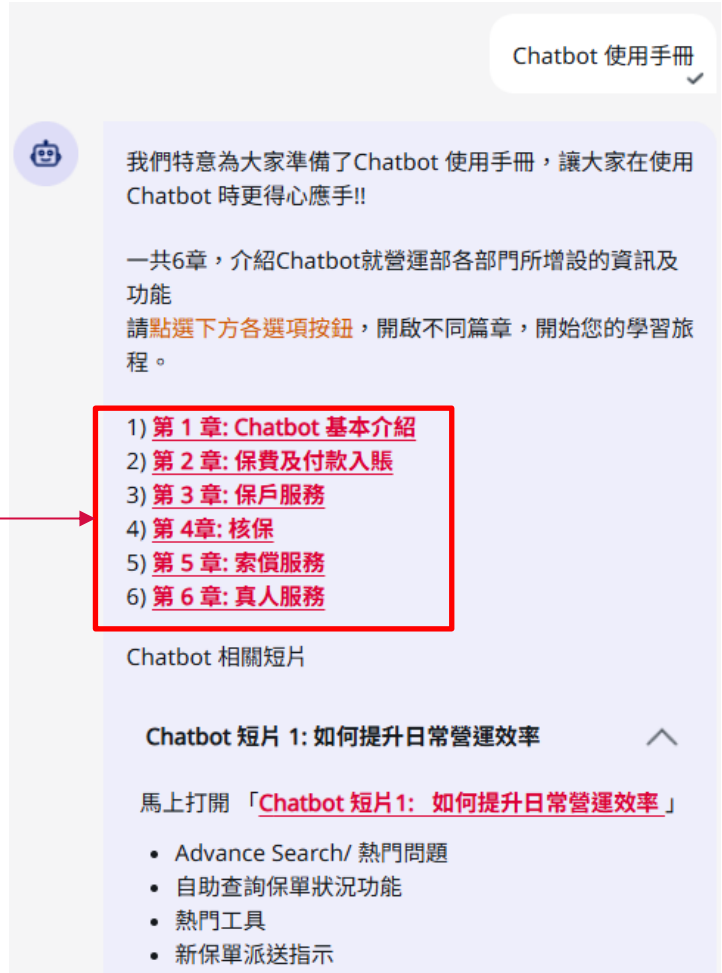
- 已成功預約服務後，須待該次服務完成，方可再次預約。
- 預約時請提供保單號碼及相關查詢內容，以節省回電時查找保單號碼的時間，敬希在查詢時,可精簡內容, 以便讓整個服務流程更快捷。
- 避免刷新此分頁
- 避免同時打開多個預約分頁
- 請於五分鐘內確定並完成預約，不要停留太久

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

Chatbot 使用手冊



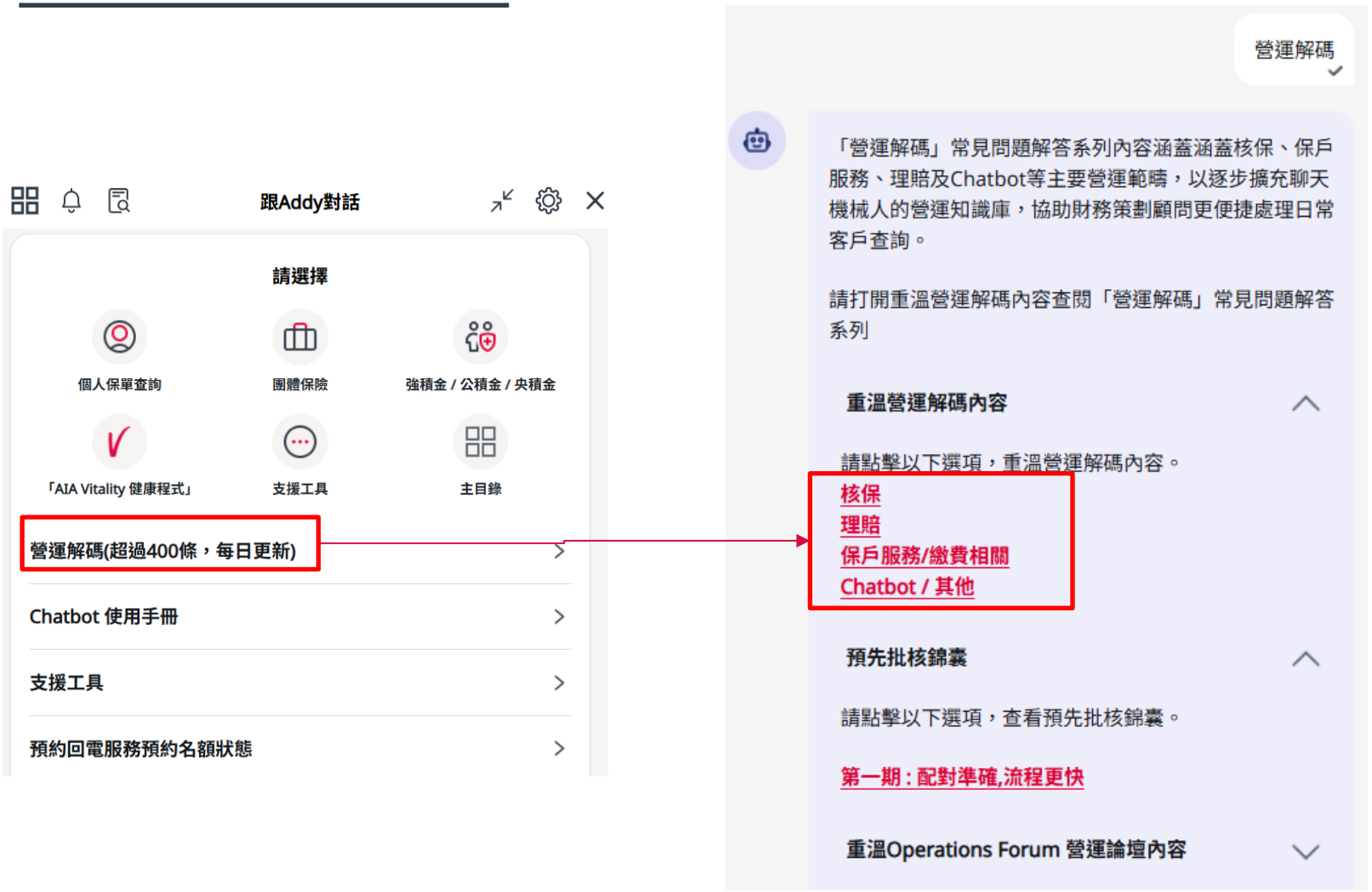




AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

營運解碼內容



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

Chatbot 賞賞你



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

Chatbot 智學星期三

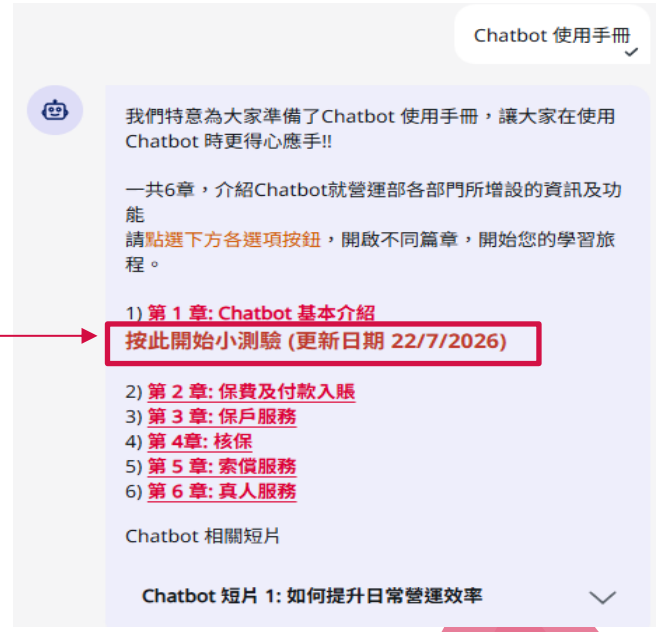
活動日期: 2026 年 7 月 22 日至 9 月 30 日

一連11個星期、於星期三上午11:00 推出小測驗

勝出條件:
1: 星期三完成小測驗；及
2: 於下個星期三前使用Chatbot 5 次
(使用Chatbot後離開=1 次)
(例如: 使用支援工具內的電子工具、個人保單查詢)

每週首50位於測驗取得最高分並完成指定使用要求的財務策劃顧問，可獲贈港幣50元禮券







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

如何得獎:

於活動時段內完成條件1 和 2，
而Chatbot 使用率最高5名參加者即賞!!

條件1: 完成問卷

條件2:

Chatbot使用次數達60 次，使用率達75% 或以上

75%即平均每4次查詢(尋找真人的查詢除外)，
有3次查詢曾經由, Chatbot 嘗試解答

如何提高Chatbot使用率?
例: 如有10個問題需要查詢，當中有8題是用Chatbot查詢，
使用率= 80% (需離開Chatbot頁面，並開始對話= 使用1次)



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

對Chatbot 操作有疑問

可 Whats app 致9320 3160

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA - INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

多謝!

Thank you

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.