HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Chatbot 1st eClaims & iChange

2024



Prepared by Chatbot Team & Business Planning & Communication Team

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

Chatbot Addy 概況

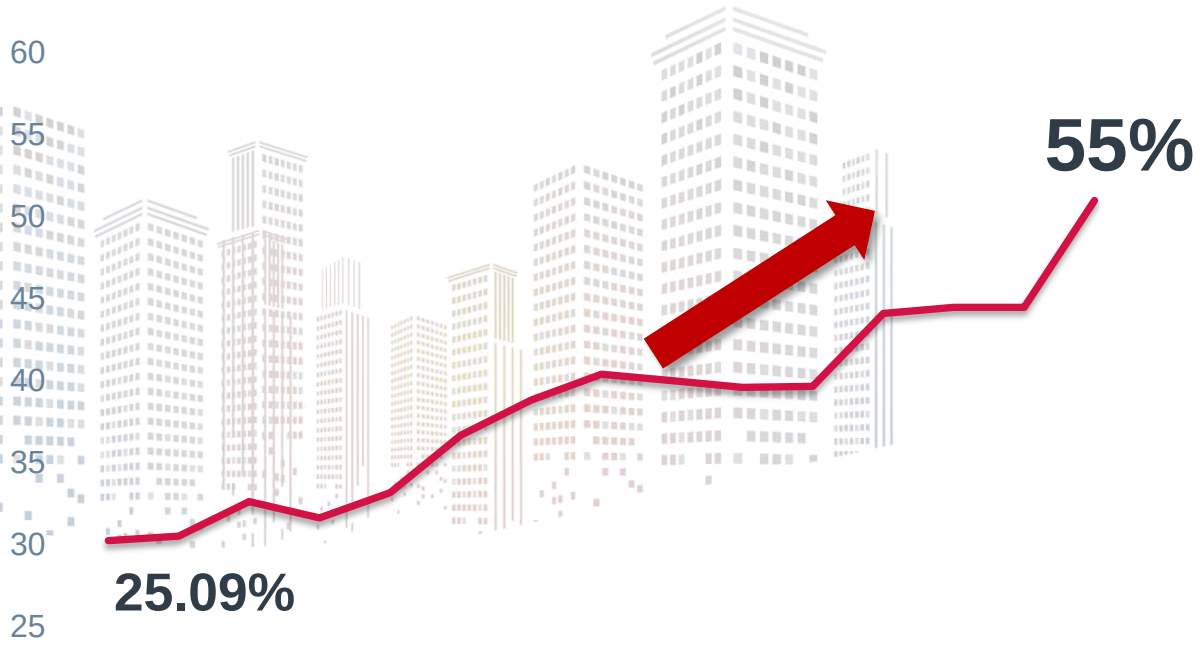
使用量 由 25.09% (2022 年1月) 攀升至 55 % (2023 年 12月)

換言之，每2個查詢， 即有1條由Chatbot Addy解答!

截至 2023年12月

- **每月通話數量** >50000條
- **每月使用量** ≈50%
- **每月使用人次** >15000
- **80% 成功率** 無需真人跟進

2022 – 2023 使用量走勢



數碼化大趨勢 : 累積超過 50% 財務策劃顧問使用Chatbot

Chatbot 持續進步 : 即時自助解決更多營運查詢和申請

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot 1st 已於2024年1月15日正式推出

真人服務途徑將遷移至Chatbot內
實現電子及真人服務一體化

Chatbot = 查詢首站

當Chatbot未能回答提問3次，
將主動提供『真人查詢服務』

Chatbot 解決簡易查詢
- 狀態查詢
- 指引查詢
- 遞交申請 / eForm

如果需要使用
真人查詢服務

途徑1
電郵服務

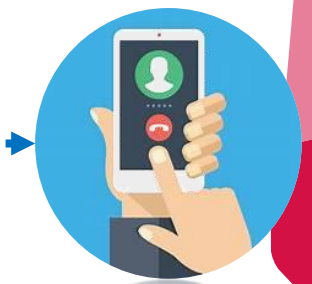
途徑2
Live Chat

途徑3
預約回電及營運服務中心服務



財務策劃顧問

先使用Chatbot的內置自助功能
嘗試解決查詢



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.
此簡報僅供指定人士作內部培訓及參考之用，不得傳播、分發或流傳予第三方（包括客戶或潛在客戶）。
[AIA – INTERNAL]

內部溝通渠道

使用適當的工具與內部溝通，
可以減少整個流程的等候時間，
把問題／申請交到正確的內部同事跟進。
為客戶提供優質服務



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

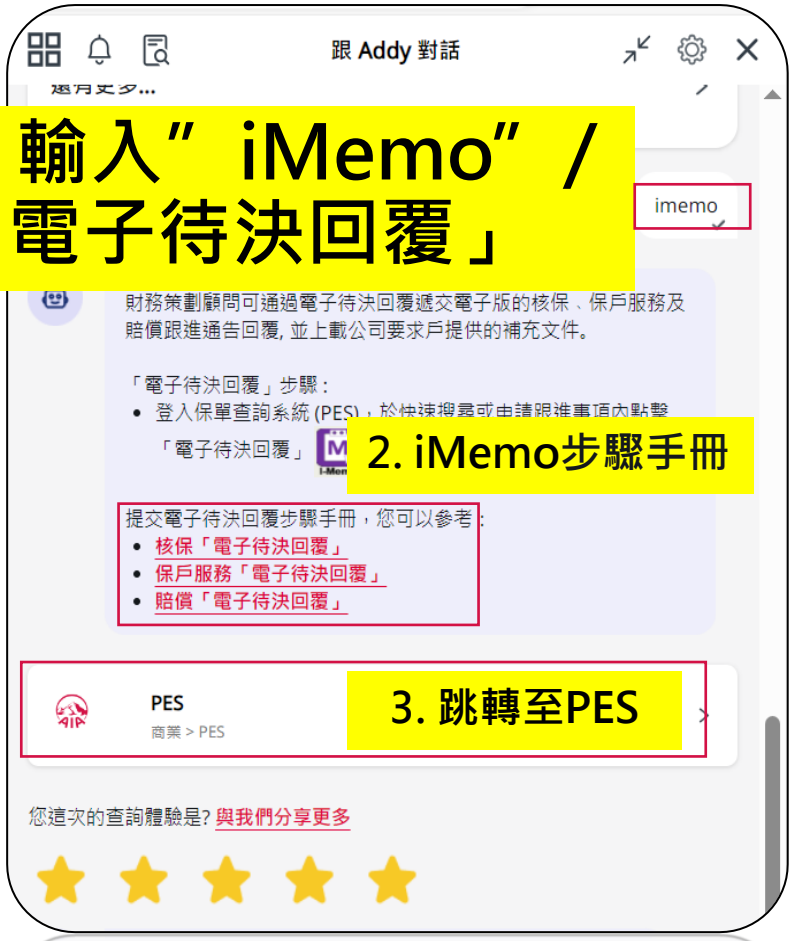
營運知多D - 如何善用內部溝通工具

	iMemo	iAmendment	電郵
什麼時候用	1. 處於『Pending 待決』狀態 2. 需就保單提出『申請』 3. 上訴	1. 處於『Pending 待決』狀態時候提供的資料需有客戶簽署	如已使用『保單查詢』,『跟進事項』,『已遞交文件或繳費狀態查詢』或其他電子表格及營運指引服務而仍未能解決問題
一般用途			
核保	1. 按內部要求，就待決事項提供解釋 / 詳細原因 2. 對待決事項提出上訴 3. 遞交文件	按內部要求，就待決事項提供解釋 / 詳細原因 *注意: iAmendment 有2種 (OTP/電子簽署) 使用時可留意iAmendment頁面提示各適用的指定申請*	詳細了解跟進事項之原因及處理方法
保戶服務	1. 按內部要求,就待決事項提供解釋 / 詳細原因 2. 遞交補充文件(正本收據除外) 3. 就撤銷保單/修訂計劃提出上訴	-	
賠償		-	
不適用	1. 不可用作『追趕進度』用途 2. 不可用作查收『文件 / 費用』用途 3. 不可用作通知內部已遞交文件		

• 營運知多D - iMemo

三大部門	Chatbot iMemo/ iAmendment
索償	適用 (危疾和死亡賠償暫不支援)
核保	適用
保戶服務	不適用

Chatbot內 iMemo 使用步驟



1. 輸入”iMemo”/「電子待決回覆」

2. iMemo步驟手冊

3. 跳轉至PES

於PES內，iMemo位置

核保



登入保單查詢系統 > 搜尋保單號碼 > 點擊eForm > 點擊 iMemo

保戶服務



登入保單查詢系統 > 保戶服務申請跟進事項 > 點擊 iMemo

賠償



登入保單查詢系統 > 賠償申請跟進事項 > 點擊 iMemo

[AIA – INTERNAL]

Chatbot 版本

CHATBOT ADDY 營業員版本

- 輕鬆查找公司最新資訊
- 更快更容易跟進客戶查詢
- 連結至內部系統查詢及遞交申請

主要功能:

- 個人保險營運訊息及指引
- 產品資料
- 抵港抵澳內地客戶業務支援
- Vitality 資訊
- 遞交電子申請

CHATBOT PD 版本

- 查找公司最新資訊
- 更快更容易跟進客戶查詢
- 連結至內部系統查詢及遞交申請

主要功能:

- 營運訊息及指引
- 產品資料
- 抵港抵澳內地客戶業務支援
- Vitality 資訊
- 遞交電子申請

CHATBOT 客戶版本

- 支援一般查詢
- 若要為個別保單查詢或填電子表格，需找營業員代為跟進

主要功能:

- 個人保險資訊
- 「友聯繫」賬戶登入及保單管理
- Vitality 資訊
- 友邦雋峰資訊



iPA 智能助理

- 查詢營業員獎項和福利的問題
- 查詢業績進度

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot版本

CHATBOT 營業員版本

- 輕鬆查找公司最新資訊
- 更快更容易跟進客戶查詢
- 連結至內部系統查詢及遞交申請

主要功能:

- 個人保險營運訊息及指引
- 產品專區
- 抵港抵澳內地客戶業務支援
- Vitality 資訊
- 遞交電子申請

CHATBOT 客戶版本

- 支援一般查詢
- 若要為個別保單查詢或填電子表格，需找營業員代為跟進

主要功能:

- 個人保險資訊
- 「友聯繫」賬戶登入及保單管理
- Vitality 資訊
- 友邦雋峰資訊

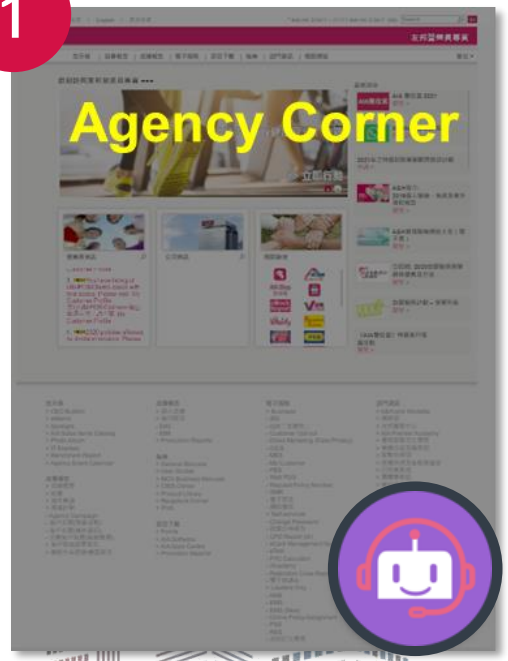
iPA 智能助理

- 查詢營業員獎項和福利的問題
- 查詢業績進度
- 支援日常提問

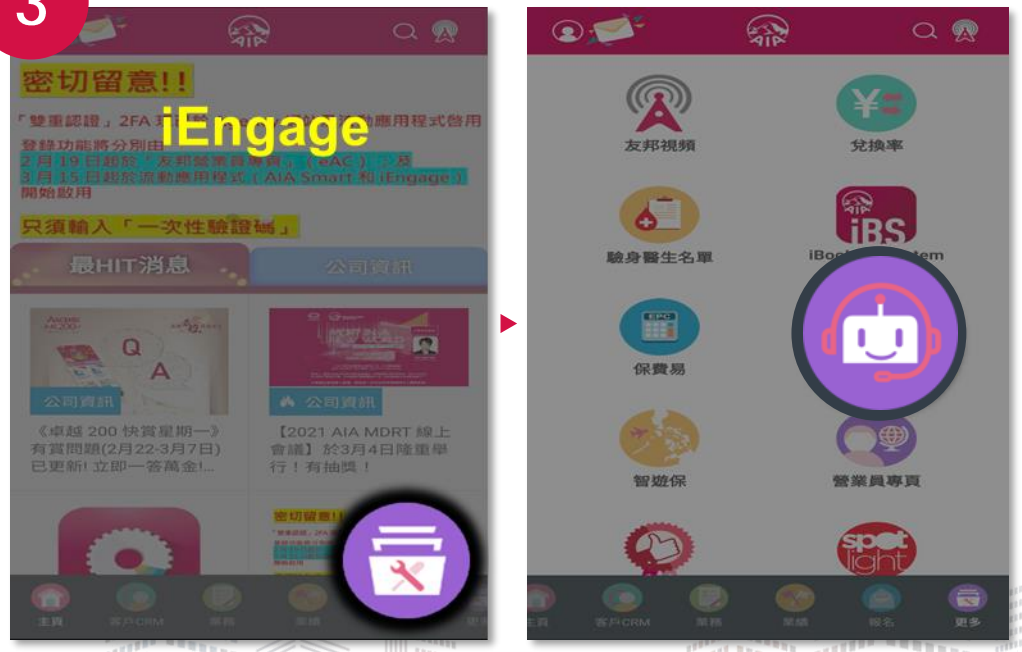
[AIA – INTERNAL]

Chatbot
Addy入口

1



3



2



4



[AIA – INTERNAL]

iEngage Chatbot Addy入口



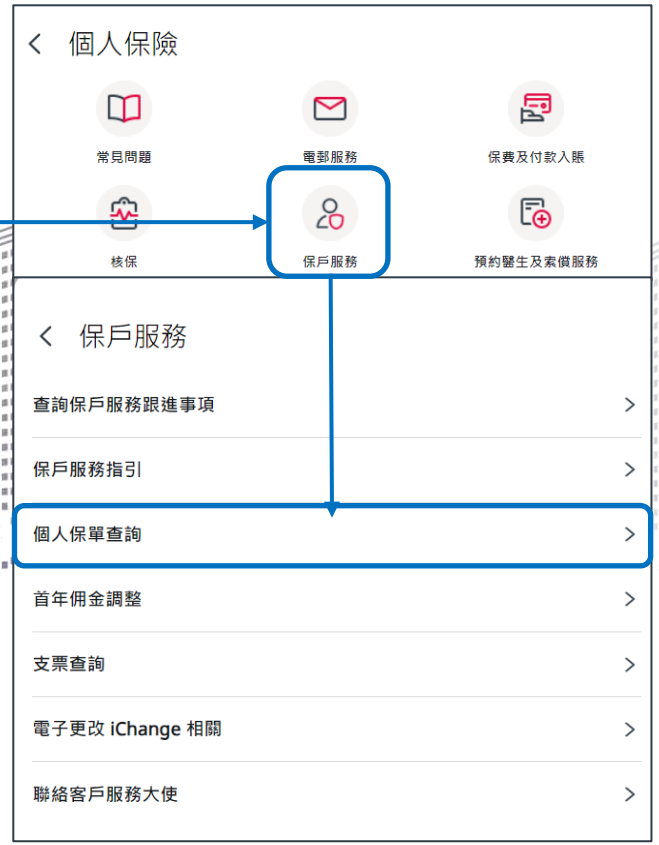
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[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





途徑1

『常用功能及知識總覽』頁面→按『個人查詢保單狀況』功能

途徑2

主目錄 》選擇『個人保險』》選擇『保戶服務』》按『個人查詢保單狀況』功能

個人查詢保單狀況

3個簡單步驟：搜尋》揀選》使用自助功能





步驟1：搜尋

- 輸入保單號碼 或 保單登記手機號碼最後4位

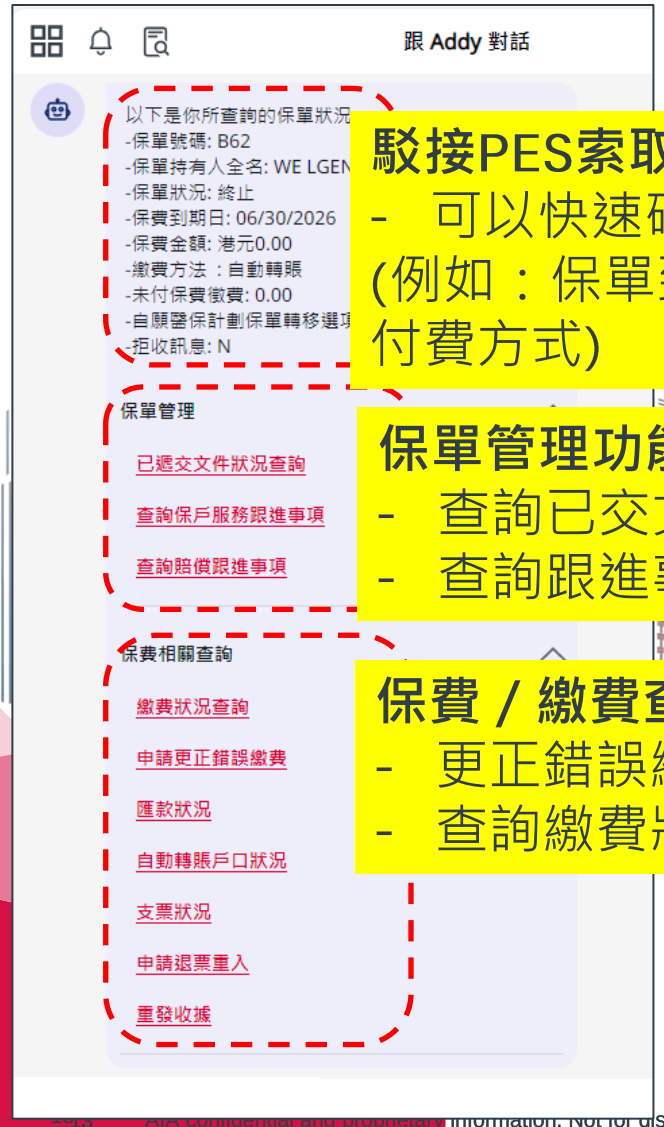
步驟2：揀選

- 選擇登記手機號碼下保單號碼

步驟3：使用自助功能

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

個人查詢保單狀況_步驟3 :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 confidential and proprietary information. Not for distribution.

跟進事項功能



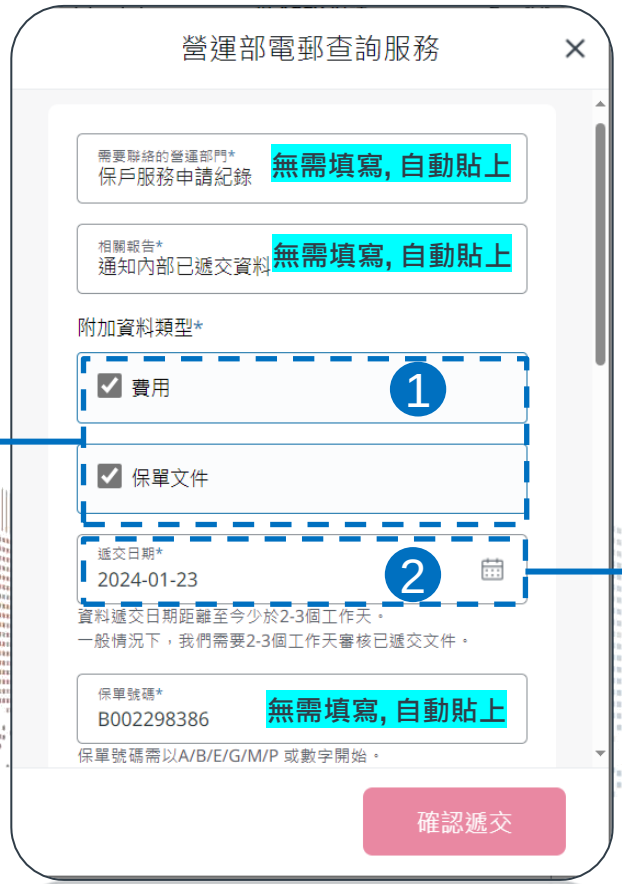
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

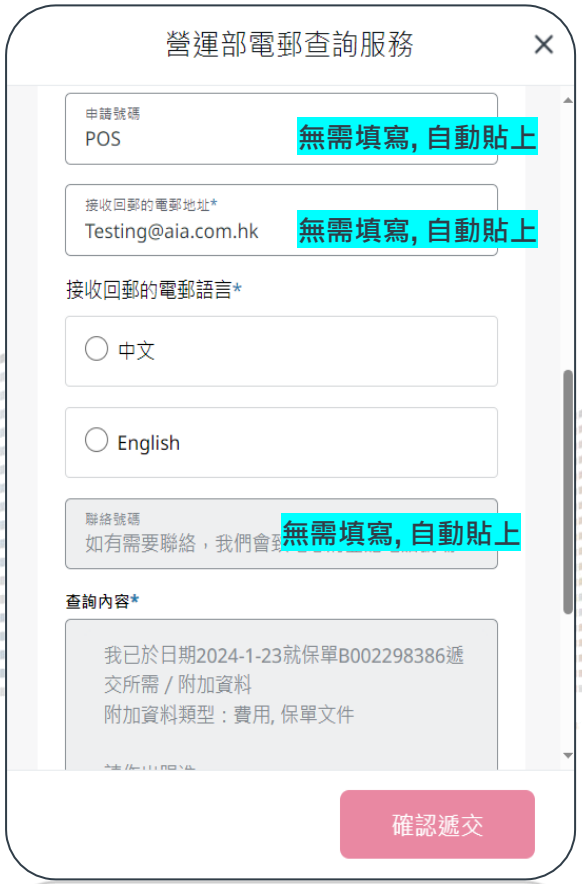
[AIA – INTERNAL]

『跟進事項功能』- 電郵查詢功能(通知內部已遞交資料)

內部溝通渠道









選擇『 附加資料類型 』
- 費用
- 保單文件

可選多於1項

1

輸入遞交日期

注：回覆等候時間
- 核保 / 保戶服務= 2 - 3個工作天
- 賠償部 = 5個工作天

2

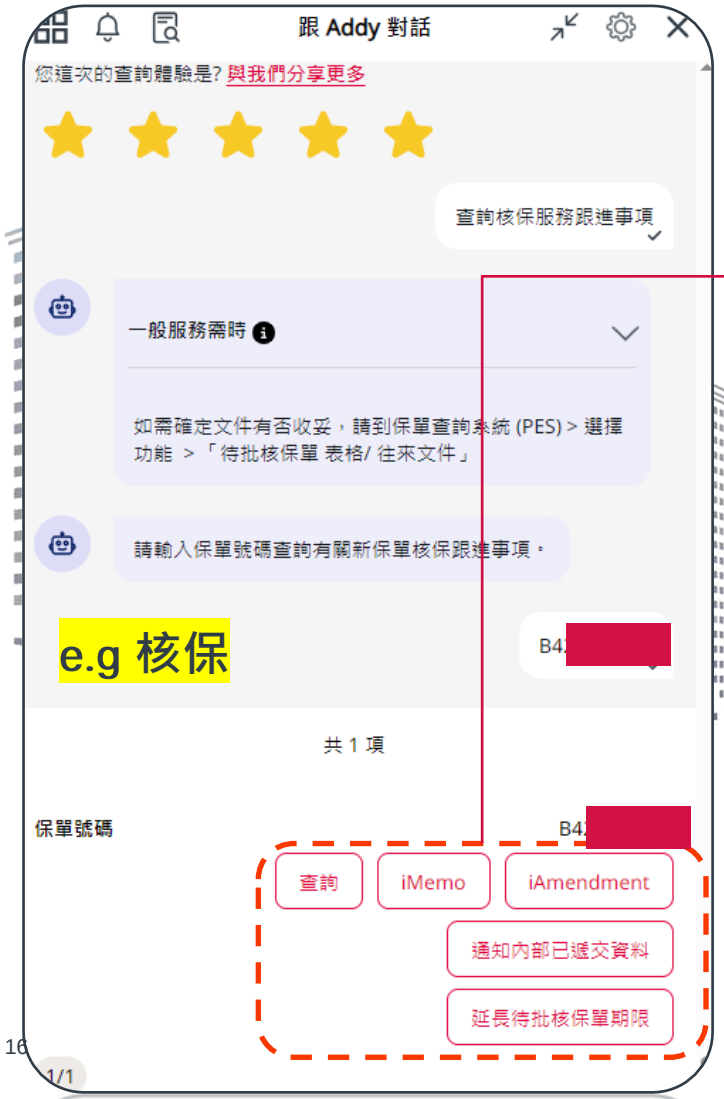
確認後遞交
- 輸入所需資料後，信息會自動生成。
- 提示內部同事跟進保單已遞交的文件 / 費用

3

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_進入功能

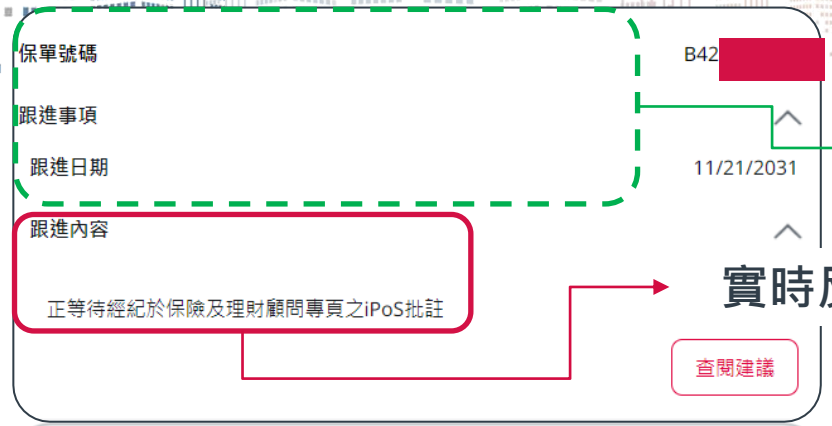
按指示輸入保單號碼 / 按『全部保單』



功能內容:

1. 按『查詢』→ 查詢跟進事項內容
2. 適用於『保戶服務』及『核保』
   - 延長限期
   - 取消申請
3. 『電郵功能』→ 通知內部已遞交資料
4. 適用於『賠償』及『核保』
   - iMemo / iAmendment

1. 跟進事項內容



保單資料

實時反映PES資料

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_申請待批核保單(UNI)期限

1. 選擇「延長待批核保單期限」
2. 請選擇「**申請原因**」(**必選**)
3. 若選擇“**其他**”必需填寫原因
4. 確認後，按下一步

注：申請成功與否要視乎進一步審核，請於三日後在PES查看





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_申請待批核保單(UNI)期限

6.確認後，按遞交

7. 成功遞交後，會顯示「成功遞交申請」

無需記下Chatbot參考編號（供內部使用）

注：透過Chatbot遞交的申請上限為2次，如您已經Chatbot遞交2次申請，則無法再繼續遞交申請。

Chabot僅作為提交申請的渠道，核保部門擁有關於延長待批核保單限期的最終決定。







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_申請延長保戶服務(POS)限期

1. 只會顯示申請日期至今, 三個月內的申請
   - 在其保單內
     - 合符資格的申請將會顯示
     - 延長保戶服務限期申請可選多於一項
2. 請選擇延**延長限期原因(必選)**，
3. 若選擇 **“其他”**必需填寫原因
4. 確認後，按下一步







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_申請延長保戶服務(POS)限期

5. 審視已選項目，然後確定遞交

6. 成功遞交後, 會顯示『成功遞交申請』
** *無需記下Chatbot參考編號***

注：申請延長限期成功與否要視乎進一步審核，請於三日後在PES查看





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_取消保戶服務(POS)申請

- 取消申請適用於所有保戶服務待決事項

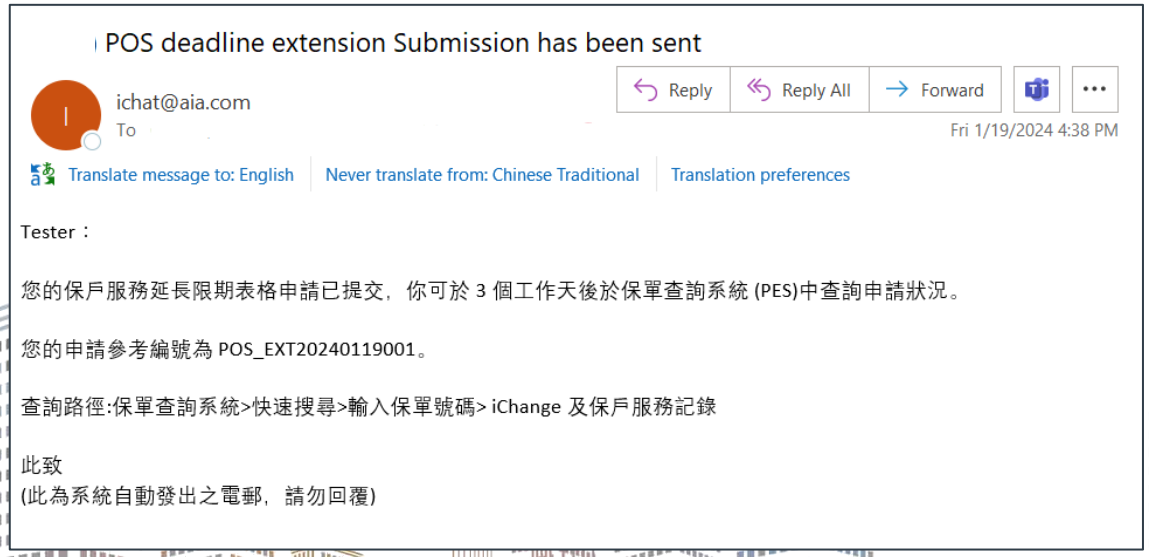


1. 選擇『取消申請功能』
2. 如保單> 1個申請，可以選擇需取消的申請。
3. 確認後，按下一步
4. 如需更改可按『編輯』。
5. 成功遞交, 會顯示『成功遞交申請』

注：申請成功與否要視乎進一步審核，請於三日後在PES查看

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能_延長限期/取消申請電郵通知



POS deadline extension Submission has been sent

ichat@aia.com
To

Reply | Reply All | Forward

Fri 1/19/2024 4:38 PM

Translate message to: English | Never translate from: Chinese Traditional | Translation preferences

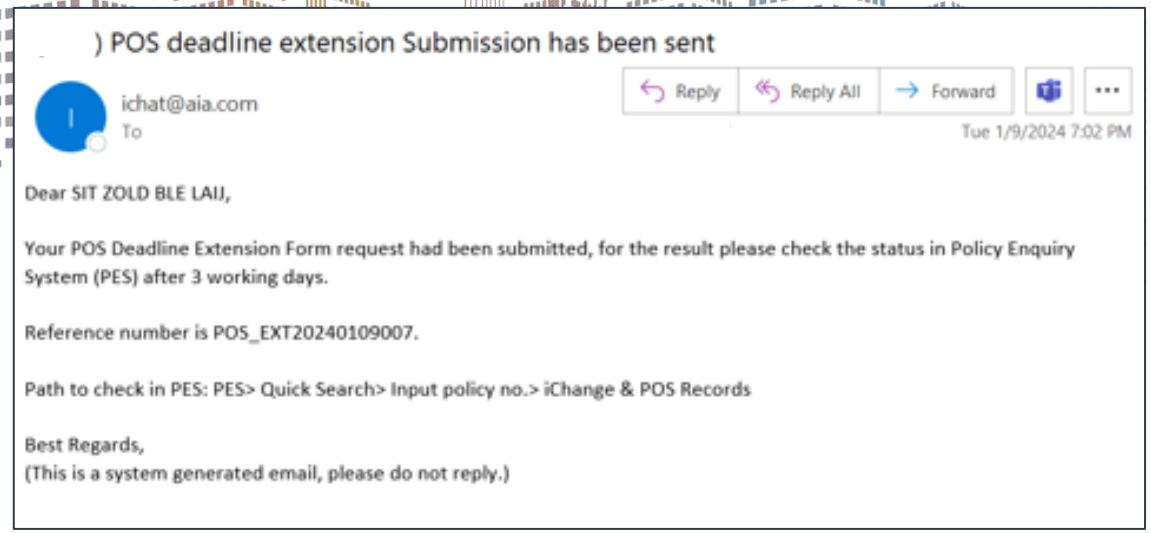
Tester：

您的保戶服務延長限期表格申請已提交，你可於 3 個工作天後於保單查詢系統 (PES)中查詢申請狀況。

您的申請參考編號為 POS_EXT20240119001。

查詢路徑:保單查詢系統>快速搜尋>輸入保單號碼> iChange 及保戶服務記錄

此致
(此為系統自動發出之電郵，請勿回覆)



) POS deadline extension Submission has been sent

ichat@aia.com
To

Reply | Reply All | Forward

Tue 1/9/2024 7:02 PM

Dear SIT ZOLD BLE LAIJ,

Your POS Deadline Extension Form request had been submitted, for the result please check the status in Policy Enquiry System (PES) after 3 working days.

Reference number is POS_EXT20240109007.

Path to check in PES: PES> Quick Search> Input policy no.> iChange & POS Records

Best Regards,
(This is a system generated email, please do not reply.)

提交申請後，營業員將會收到電郵通知

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

跟進事項(Pending)功能

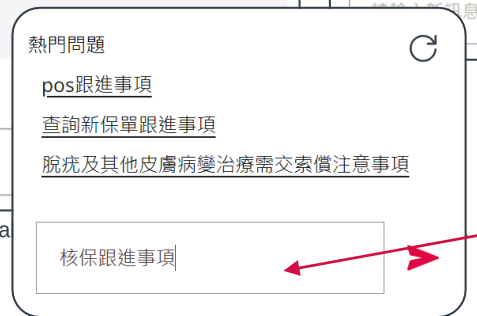
查跟進事項途經

途經1：輸入查詢類型(**核保/賠償/保戶服務**) +『跟進事項』









1 輸入(查詢類型) + 跟進事項

途經 2：從目錄中選取



[AIA – INTERNAL]

常用工具概覽



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

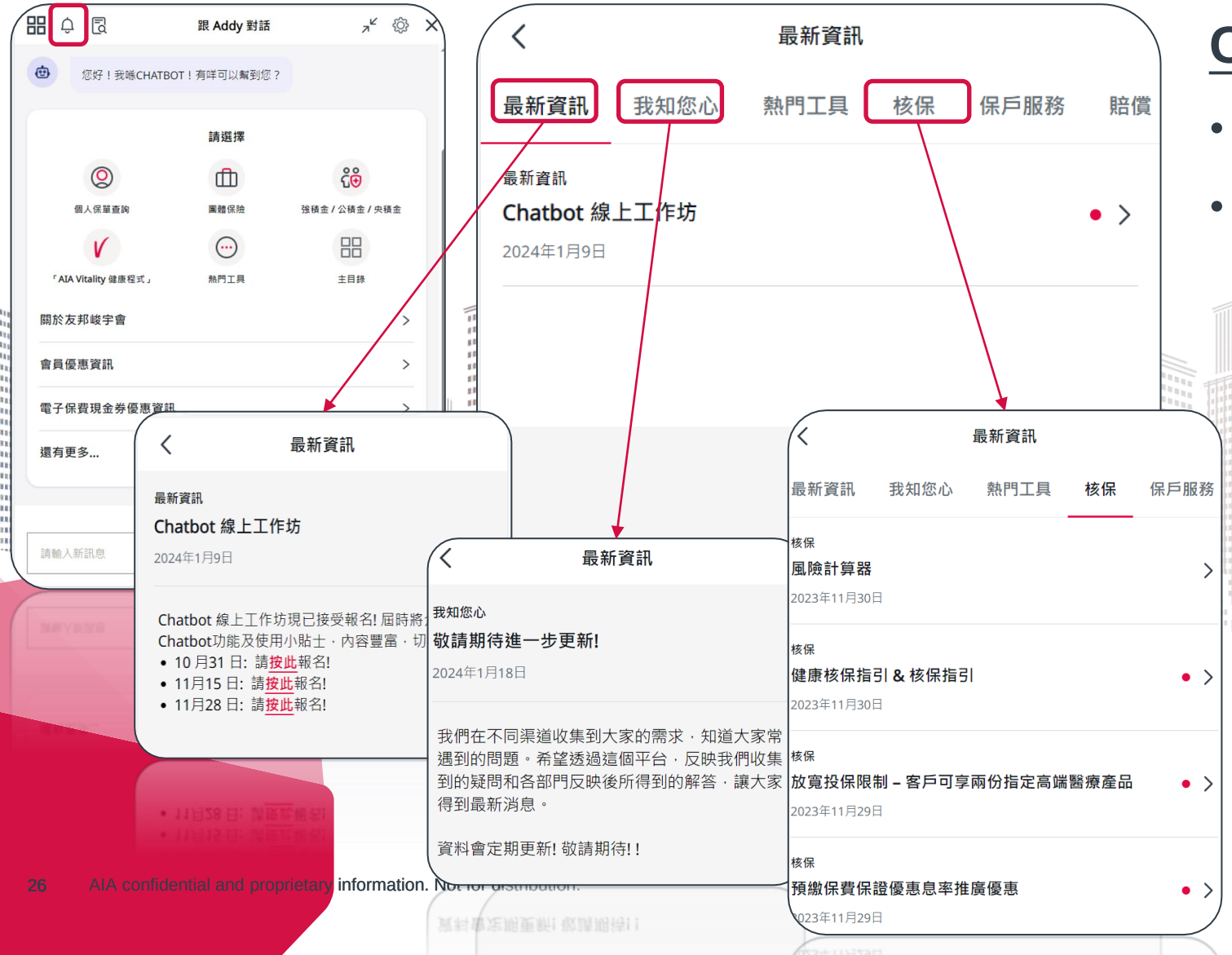
[AIA – INTERNAL]

頁面功能導航



1 打開『主目錄』
2 『最新資訊』功能
3 『快速搜尋通告』功能
4 『縮小』頁面功能
5 『設定』功能
6 關閉
7 新訊息輸入欄
8 發送

『最新資訊』功能



Chatbot 資訊總覽

- 包括“最新資訊” / “近期熱門話題”
- 按部門分類的資訊
  - “我知您心” - 解答收集到的疑問
  - 熱門工具
  - 核保
  - 保戶服務
  - 賠償

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

快速搜尋通告功能

實際應用： 搜尋有冇新通告關於（_____）/ 通告號碼 Axxxxx 未有時間睇
解決方法: 使用Chatbot **快速搜尋通告功能**

註:

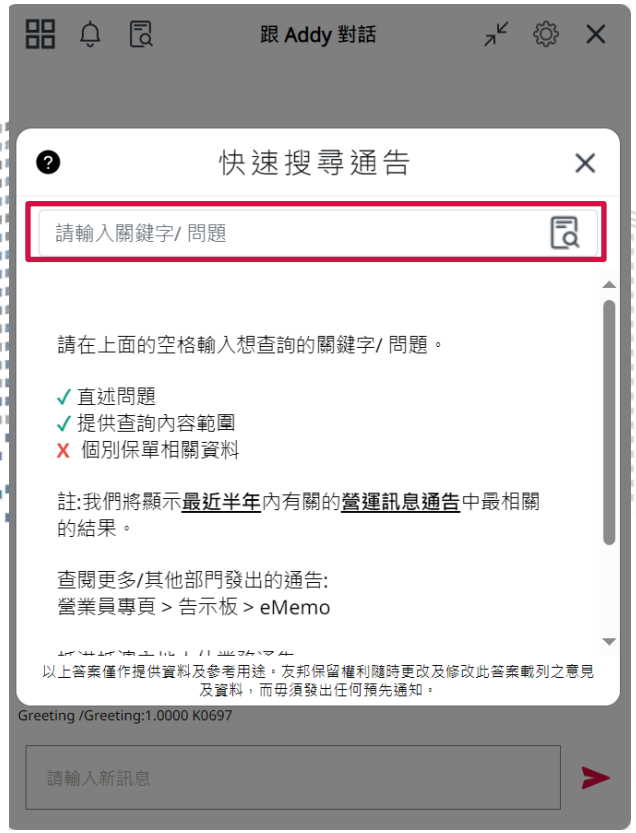
查閱更多/其他部門發出的通告:
營業員專頁 > 告示板 > eMemo

抵港抵澳內地人仕業務通告:
營業員專頁 >指南 > MCV Business Manuals > 抵港抵澳內地人仕業務指引 > 所有Memo

1 **入口:點擊Chatbot 首頁左上角『放大鏡』**



2 **輸入通告號碼 / 關鍵字 / 問題搜尋相關通告**



3 **顯示6個月內營運部相關通告**



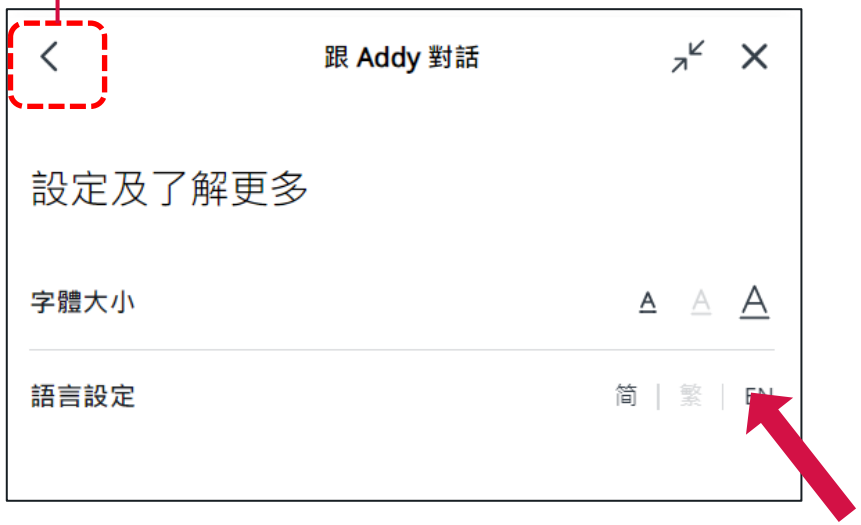
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

字體及語言

- 更改**字體大小及語言**



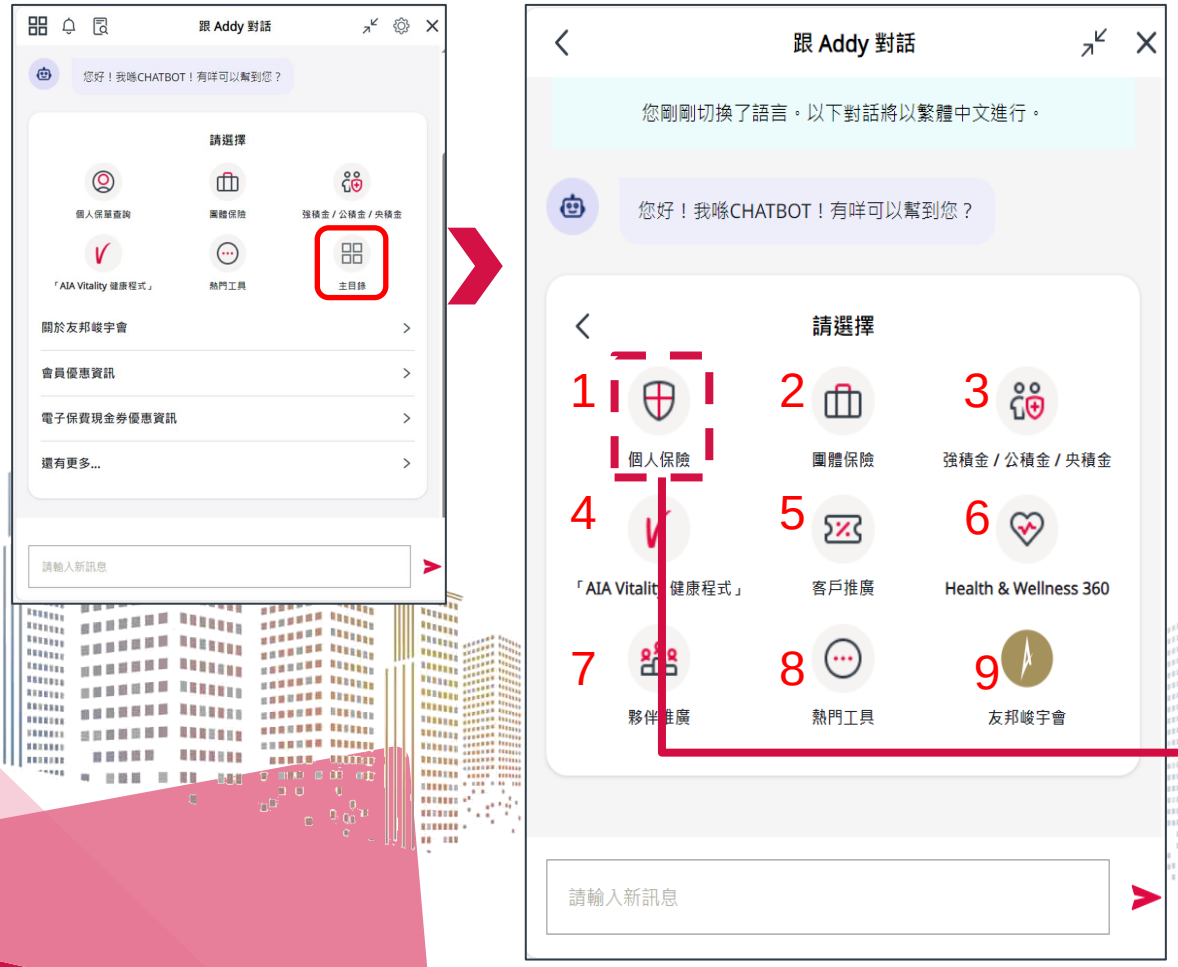
確認後，
按左上方『返回』箭咀，回目錄



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

主目錄導航



1. 個人保險
2. 團體保險
3. 強積金 / 公積金 / 央積金
4. 「AIA Vitality 健康程式」
5. 客戶推廣
6. Health & Wellness 360
7. 夥伴推廣
8. 熱門工具
9. 友邦峻宇會



選擇『個人保險』，將顯示更多選項包括：核保 / 賠償 / 保戶服務等專區

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

Advance search 功能



請不要直接輸入日期 / 保單號碼 + 問題 或 輸入多於一個問題查詢

請直述問題 或 簡單明瞭 的查詢

熱門問題

- 輸入**關鍵字 / 問題**
- 於輸入欄上方顯示相關的**“熱門問題”**以便財務策劃顧問選擇
- **在發送提問前，您可以查看一下提供的“熱門問題”。只需點擊該問題即可立即取得該問題的答案。**
- **“熱門問題”**內的問題會有較準確的答案，不用擔心因輸入問題內容不合適而查詢不到

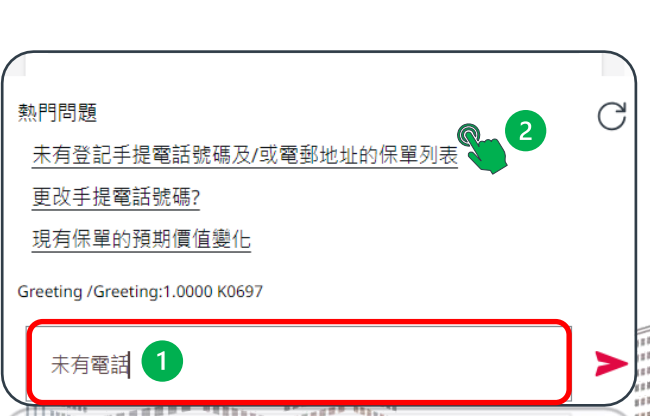
“熱門問題”提供總共18個問題，您可點擊“**更多**”按鈕查看更多。

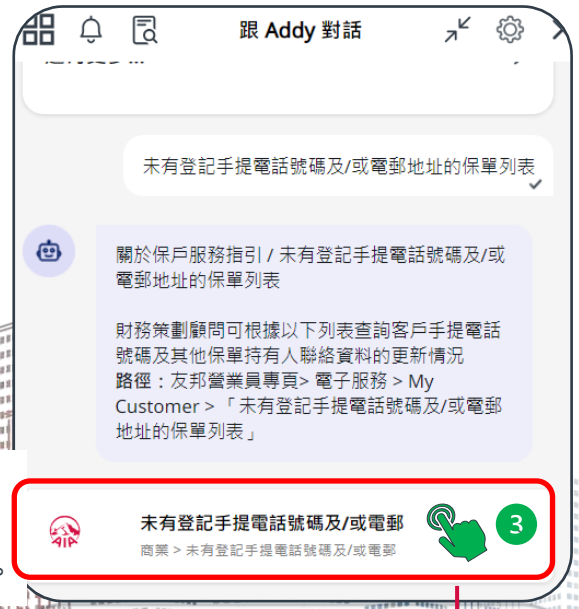
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Advance search 功能 – 實用小例子

- 輸入關鍵字 並 點擊 “**熱門問題**” 內容，即可直接轉載至相關頁面

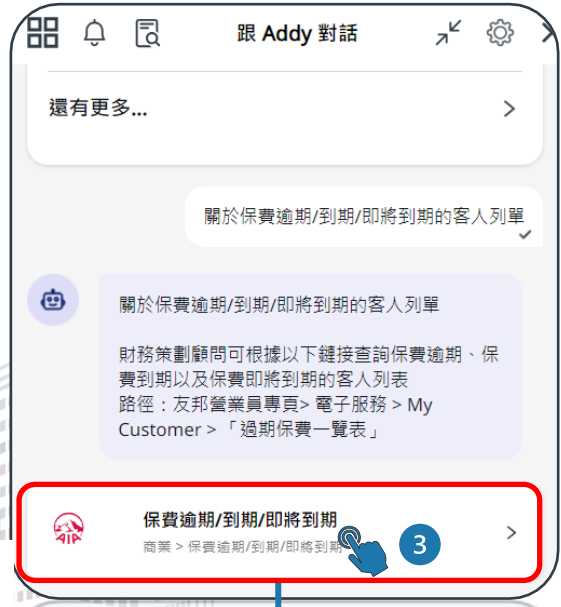




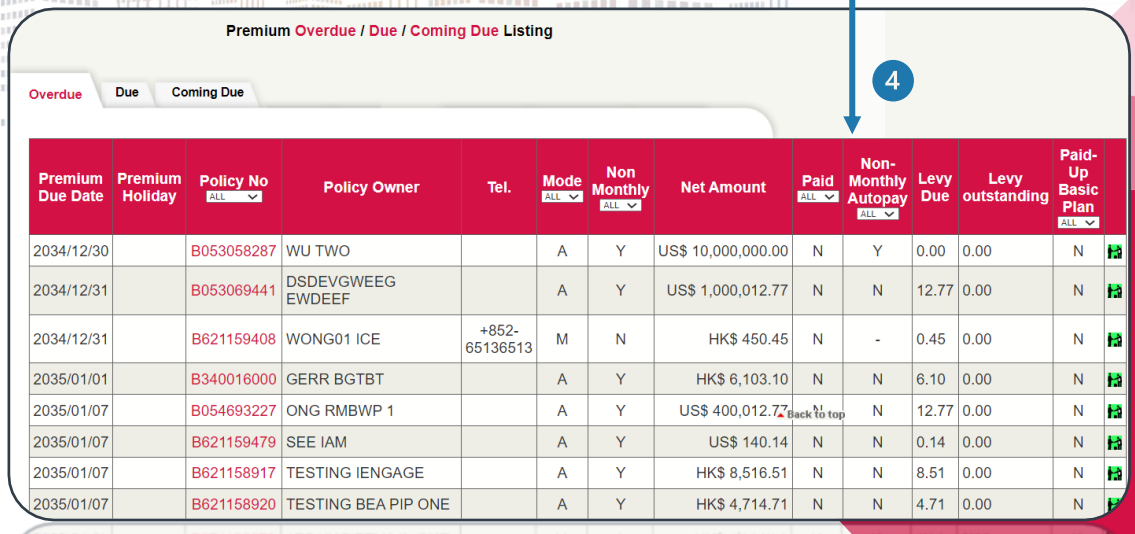
例: 輸入 “未有電話” 即可進入 “未有**登記手提電話/或電郵地址的保單列表**” 從而 ***幫客人添加手提電話/或電郵地址***。







例: 輸入 “客人保費到期” 即可進入 “**保費逾期/到期/即將到期的客人列表**” 從而 ***提醒客人繳保費***。



[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



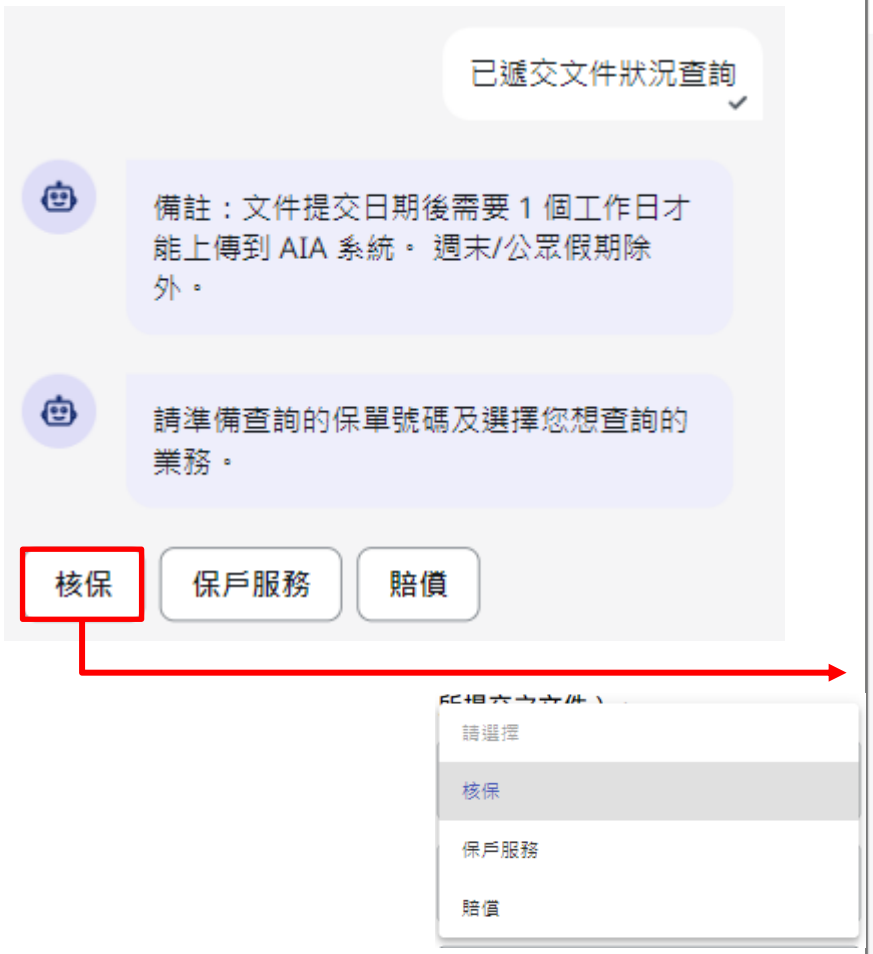
- 核保、保戶服務、賠償部門文件狀況
- 遞交費用紀錄查詢（自動轉賬 / 非自動轉賬)
- Vitality 遞交費用紀錄

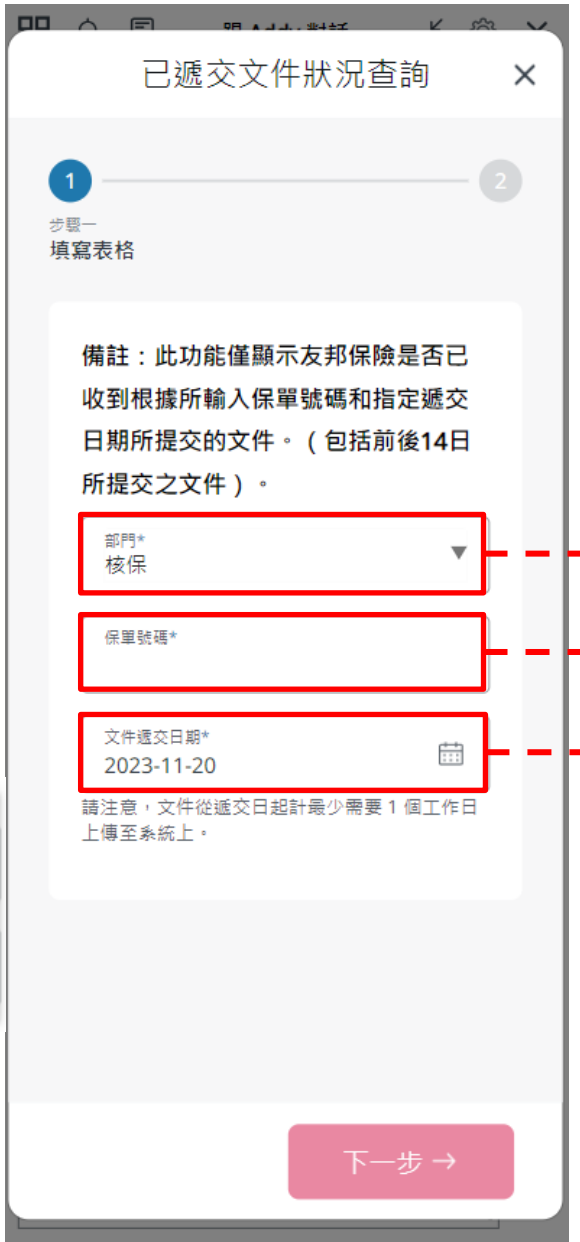
數碼自助，無需等候
查詢狀態好Easy!

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與其主管)

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

1 結果：已上傳的遞交文件





2 未有結果



查詢結果

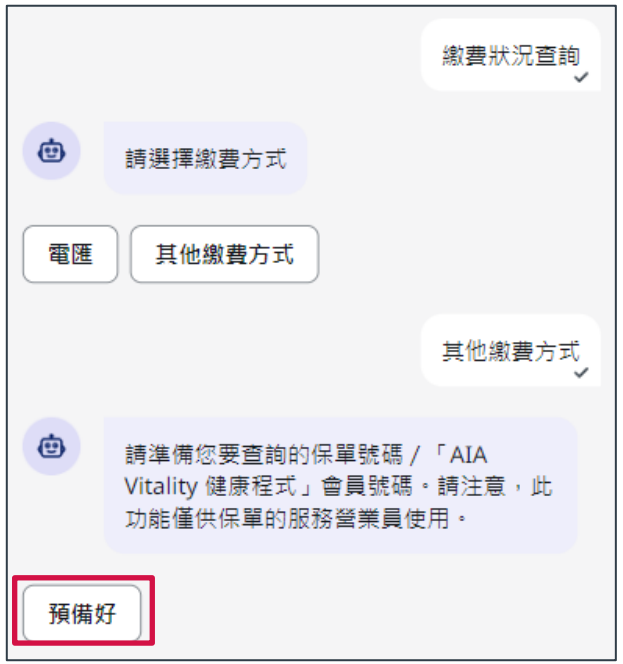
- 顯示查詢日期的**前後14日內**的紀錄
- **結果如多於5項** →按『顯示更多』

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

[AIA – INTERNAL]

繳費狀況查詢



註:

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

3) 轉賬程序需時最多三個工作天



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與其主管)
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)

非自動轉賬:
- 可輸入1個日期, 或日期範圍，最多5日

[AIA – INTERNAL]

繳費狀況查詢 - 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
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]

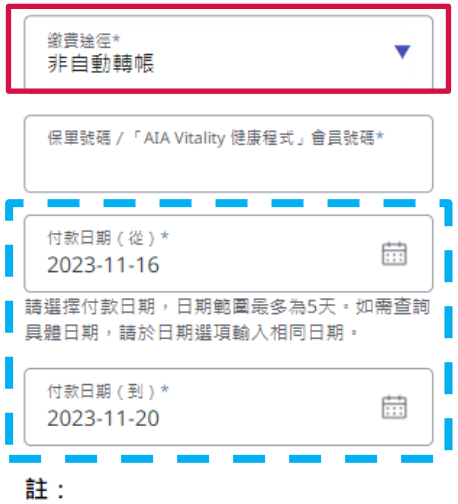
繳費狀況查詢 -非自動轉賬

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

按「下一步」顯示查詢結果

非自動轉賬



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 -繳費處理時間表

繳費方式	上傳時間
1.信用卡 / 友聯繫 / 轉數快 / PayMe / 存票機（適用於全港的中國銀行(香港)分行） / 銀行電匯 / 友邦繳費處	最多一個工作天
2. 繳費靈 / 網上銀行（轉賬 / 繳費） / 自動櫃員機 / 銀行櫃檯（中國銀行 / 花旗銀行）/ 郵遞 / 香港郵政 / 7-Eleven	最多三個工作天

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[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*
V812345678

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/自動轉賬”
輸入Vitality會員號碼



1 結果：有結果



2 沒有結果

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

自助電子表格



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

入口: 保費及付款入賬 》申請更正錯誤繳費



1 選擇：繳費途徑



2 進入表格



3 根據指示完成步驟 上傳收據, 遞交電子表格



注意：

1. **表格並不適用於『投資連繫保單』**
2. **如非同一持有人, 必須上傳兩位保單持有人的書面確認(上傳繳費證明步驟)**
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。**

[AIA – INTERNAL]

查詢匯款狀況功能 (TT)

實際應用：查詢匯款狀況
解決方法: 填寫查詢匯款狀況表格 + 上傳收據

入口: 保費及付款入賬 》匯款查詢表格



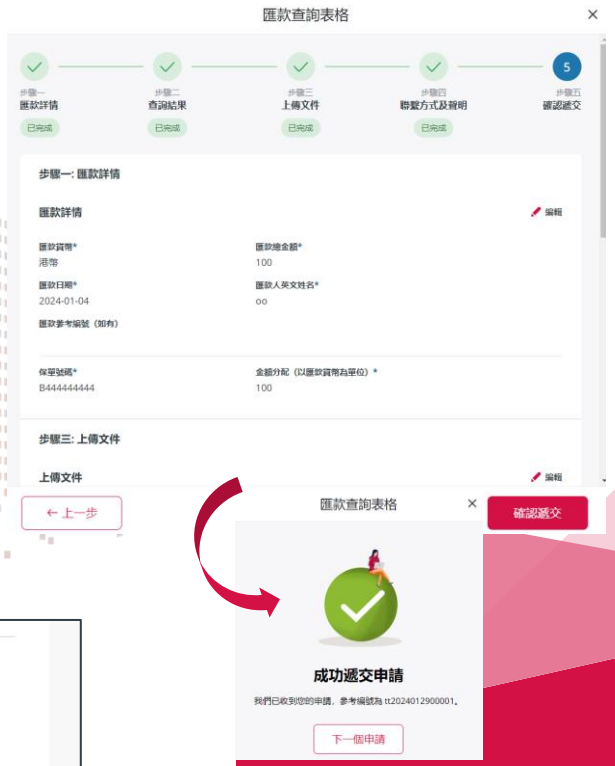
1 輸入匯款詳情



2 顯示『匯款查詢結果』(只適用於匯款至花旗銀行)



3 如需要跟進, 可按指示填寫資料遞交電子表格



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

預約醫生 (Dr Appointment booking)

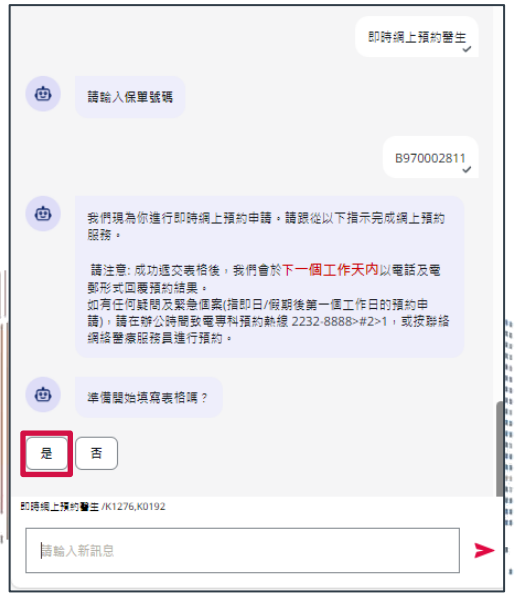
實際應用：代客人預約網絡醫生
解決方法: 填寫預約醫生表格, 24/7預約所需網絡醫生

入口: 預約醫生及索償服務 》關於網上預約醫生





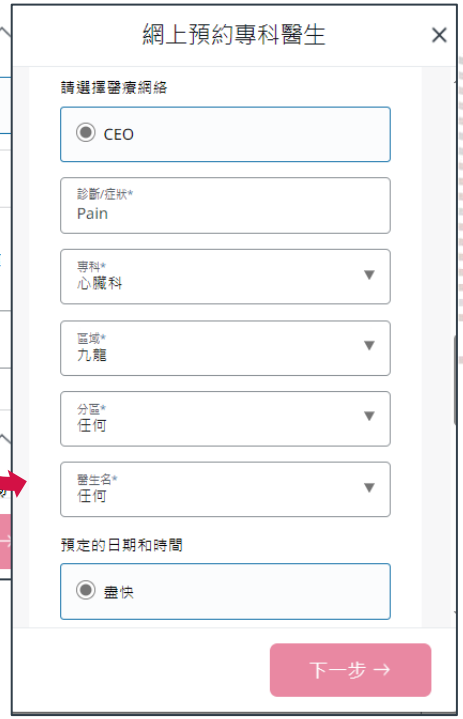
1 進入表格



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(Cheque Status)

- 12個月內
- 花旗銀行發出
- 港元 / 美元

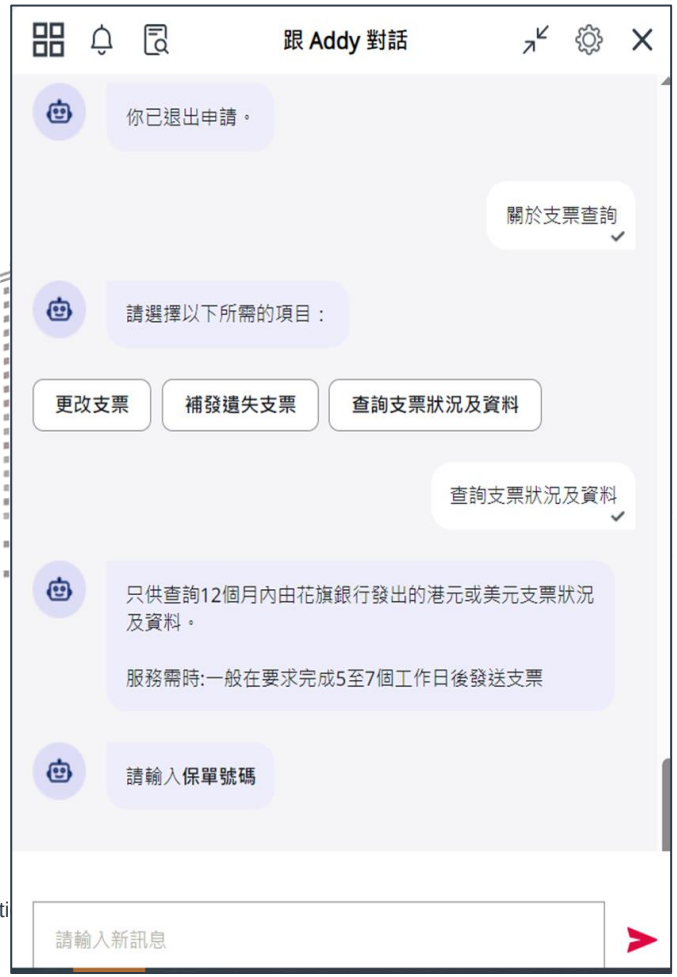
以下情況想查詢支票的狀態，亦可使用此功能:

- 做了保戶服務申請-提取保單價值，選擇收支票
- 申請完 “補發遺失支票”

入口: 保戶服務 》支票查詢



1 輸入保單號碼



2 支票資料



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

AIA confidential and proprietary information. Not for distributi

[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

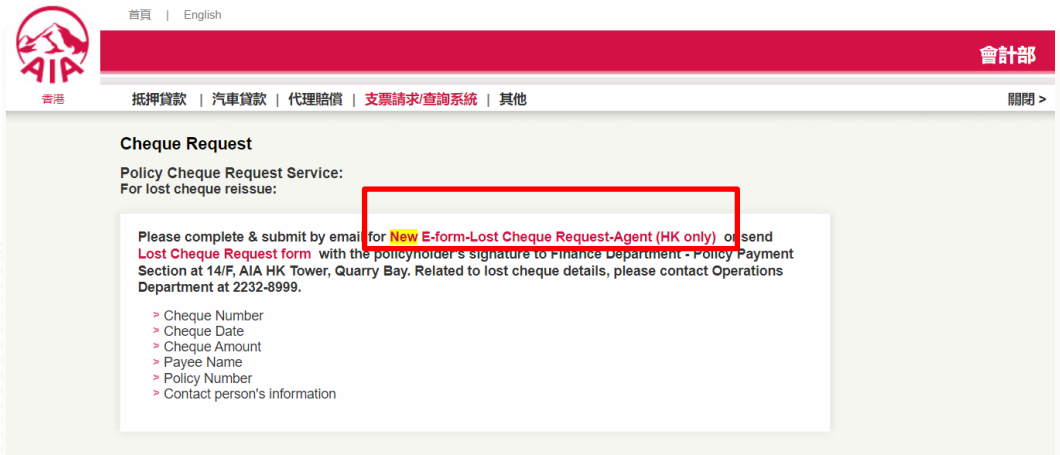
2 輸入 “補發遺失支票”



3 選擇“補發程序” >
點選轉載至會計部”



4 轉載至相關頁面，點選 “申請表”開始填寫



遞交方式:

- 電郵 AIAHK-PPT-stoppayment@aia.com /
- 提交至友邦香港大樓 14樓財務部

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)”

on. Not for distribution.
[AIA – INTERNAL]

Chatbot
轉駁真人查詢服務流程



如何才是正確與Chatbot溝通的方式?

總覺得Chatbot問非所答/ 遊花園/唔明你的問題?

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

先嘗試自助解決，如未能獲得答案，Chatbot會主動提供真人服務



輸入:
“客人沒有收到支票需要資料填寫資料申請補發”

如沒有明確指示及不足夠資料例如(部門?/申請?) Chatbot 將未能準確回答

當答案顯示『查詢問題不在上列』, 代表著Chatbot的是次答案並不肯定。

如答案不適用，可以按下





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot - 『查詢問題不在上列』應用

按下『查詢問題不在上列』後，Chatbot會請你再次輸入你的問題



注意 ：切勿 “複製&貼上”上一個問題。Chatbot 只會重複之前答案，另加上提示訊息

提提你：

輸入問題時，可以嘗試簡化問題，例如輸入『關鍵詞』，而省略不必要的詞語。
例如輸入 ：支票 / 支票查詢/查詢支票狀況及資料



當嘗試過3 次問問題，Chatbot都未能解答，Chatbot將自動提供真人查詢服務協助財務策劃顧問



途徑1
電郵服務



途徑2
Live Chat



途徑3
預約回電及營運服務中心服務

[AIA – INTERNAL]

電郵查詢功能概覽

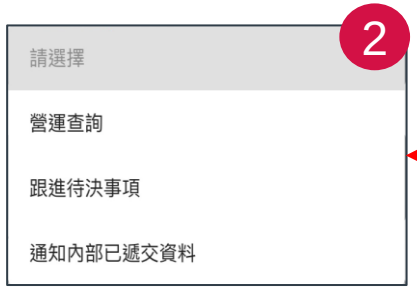
選擇查詢部門

- 待批核保單
- 保戶服務申請紀錄
- 賠償申請紀錄



選擇查詢類別

- 營運查詢
- 跟進待決事項
- 通知內部已遞交資料





保單號碼



- 自行輸入保單號碼
- 保單號碼需以A/B/E/G/M/P 或數字開始。
- 『跟進待決事項』功能中,保單號碼會自行貼上

電郵



- 已登記電郵自行貼上

電話號碼

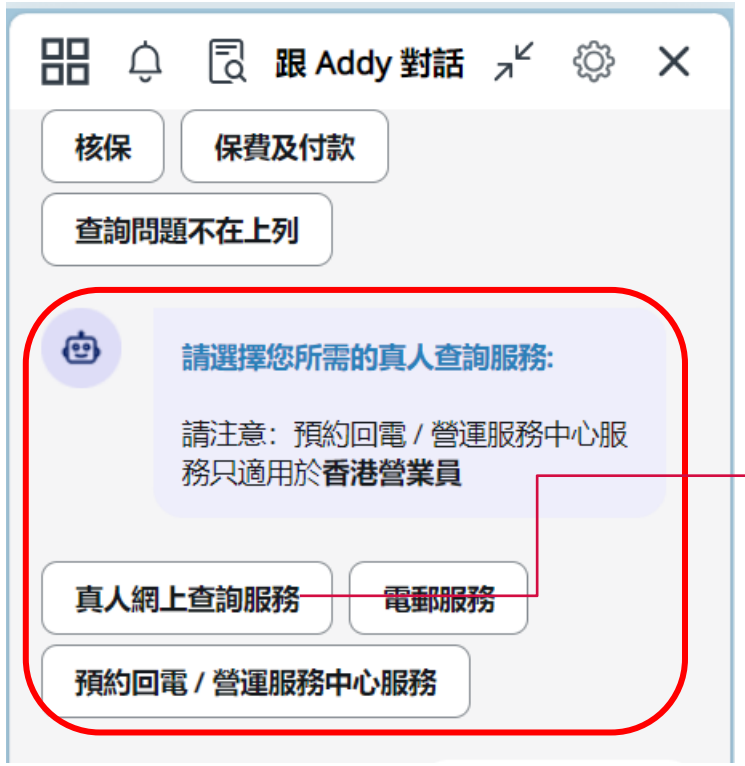


- 根據已登記電話號碼自行貼上

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot - 真人網上查詢服務



1

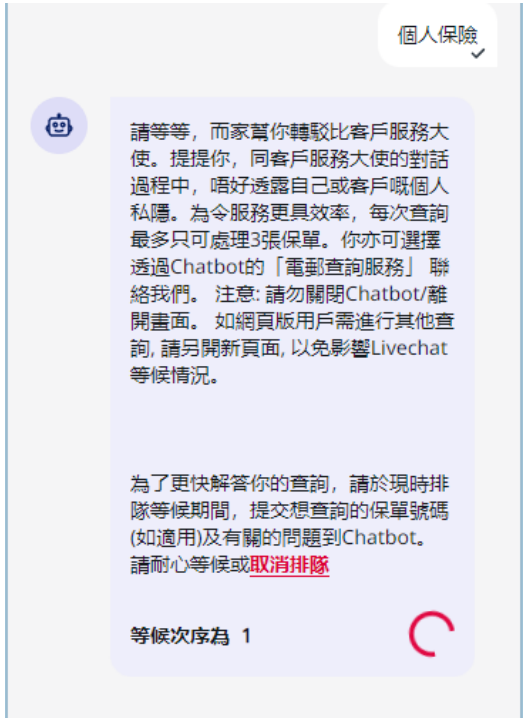
小貼士!當你見到Chatbot此畫面表示你已成功到達真人服務渠道(Omni Channel)

Live Chat



2

選擇真人網上查詢服務
LiveChat後,請選擇合適查詢部門



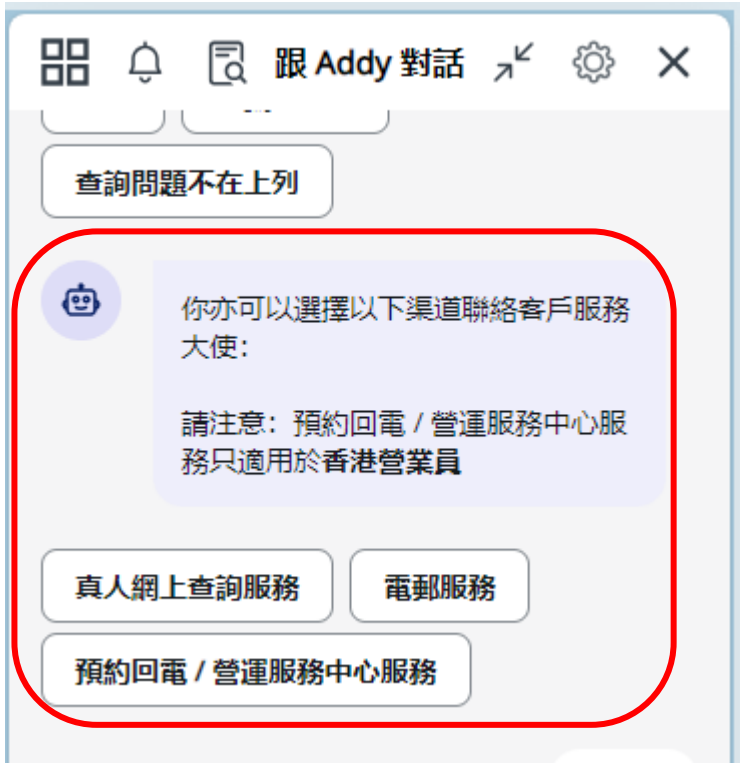
3

見到此版面代表你已成功排隊轉駁服務大使

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot – 預約回電/營運服務中心服務





預約回電及營運服務中心服務

小貼士
- 不要刷新此頁面
- 不要同時開幾個分頁作預約



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot – 預約回電/營運服務中心服務

「預約回電及營運服務中心系統」頁面, 可能會遇到以下訊息:



若當刻有太多財務策劃顧問同時嘗試登入預約頁面，我們會顯示以下訊息請財務策劃顧問於五分鐘後重新嘗試進入頁面進行預約



請於五分鐘內確定並完成預約；如財務策劃顧問未能於五分鐘內遞交預約申請，我們會顯示訊息需於五分鐘後再登入頁面進行預約

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

查詢營運指引, 營運通告

保戶服務指引

○ 保戶服務種類數量多，指引繁複，點算？

1 保戶服務 >保戶服務指引



分類好的保戶服務指引

- 復保需知
- 財政申請
- 附加契約
- 更改
  - ➢ 持有人 / 受益人 / 受保人
  - ➢ 付款形式
  - ➢ 保單持有人聯絡資料/居住地/國籍
  - ➢ 簽名/名稱
- 不明存款
- 轉第二受保人/第二保單持有人

2 選擇相關保戶服務指引



如iChange 適用，
可馬上到iChange頁面

實際應用

更改簽名申請方式, 點做?

第1步：選擇保戶服務指引

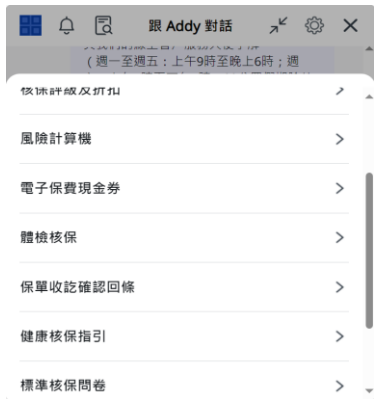
第2步：選擇更改簽名申請

第3步：由iChat 去 iChange, 進行申請

[AIA – INTERNAL]

Chatbot 其它營運指引

核保



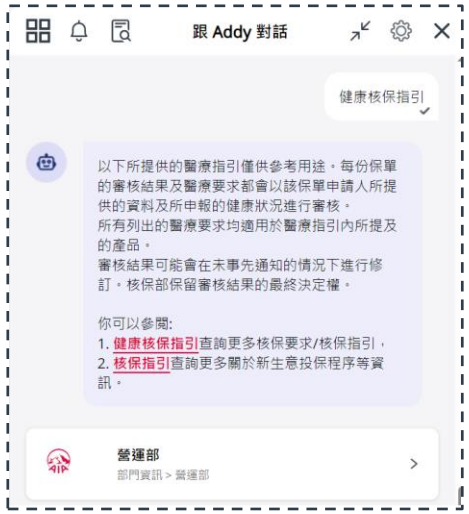
主目錄 》個人保險 》核保

賠償

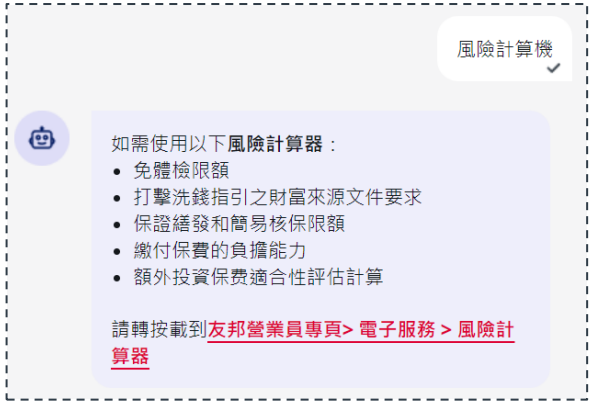


主目錄》個人保險》預約醫生及索償服務

健康核保相關
下載醫@Easy / 核保指引



財務核保相關
轉載到eAC使用各種風險計算器



手術收費表
下載合理及慣常收費表



賠償申請指引
下載不同索償種類的程序





搜尋通告功能
6個月內營運部發出的通告
e.g. "醫療所需" 和 "合理及慣常"
財政核保要求經放寬

[AIA – INTERNAL]

聽您講 – 線上問卷

您想**Chatbot**做到什麼？



HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

電子索償申請
eClaims

電子索償eClaims有咩好？

快速

盡快為客人遞交索償表格(排隊先) - 令客人及早得到賠償

方便

透過手機可以完成遞交,一般情況只需交回正本收據回公司,
其餘相關文件可交由客戶自行管理
收據金額少於或相等於港幣 HK$5,000(將會提升)可豁免遞交正本收據 (有機會random check抽樣核實)

電子索償申請 eClaims

適用於以下索償類別
Applicable to below claim types

- 意外 accident
- 醫療 medical
- 旅遊 travel

電子索償可經以下途徑遞交

eClaims can be submitted through the following channels

- 保單查詢系統 PES



友聯繫 AIA Connect

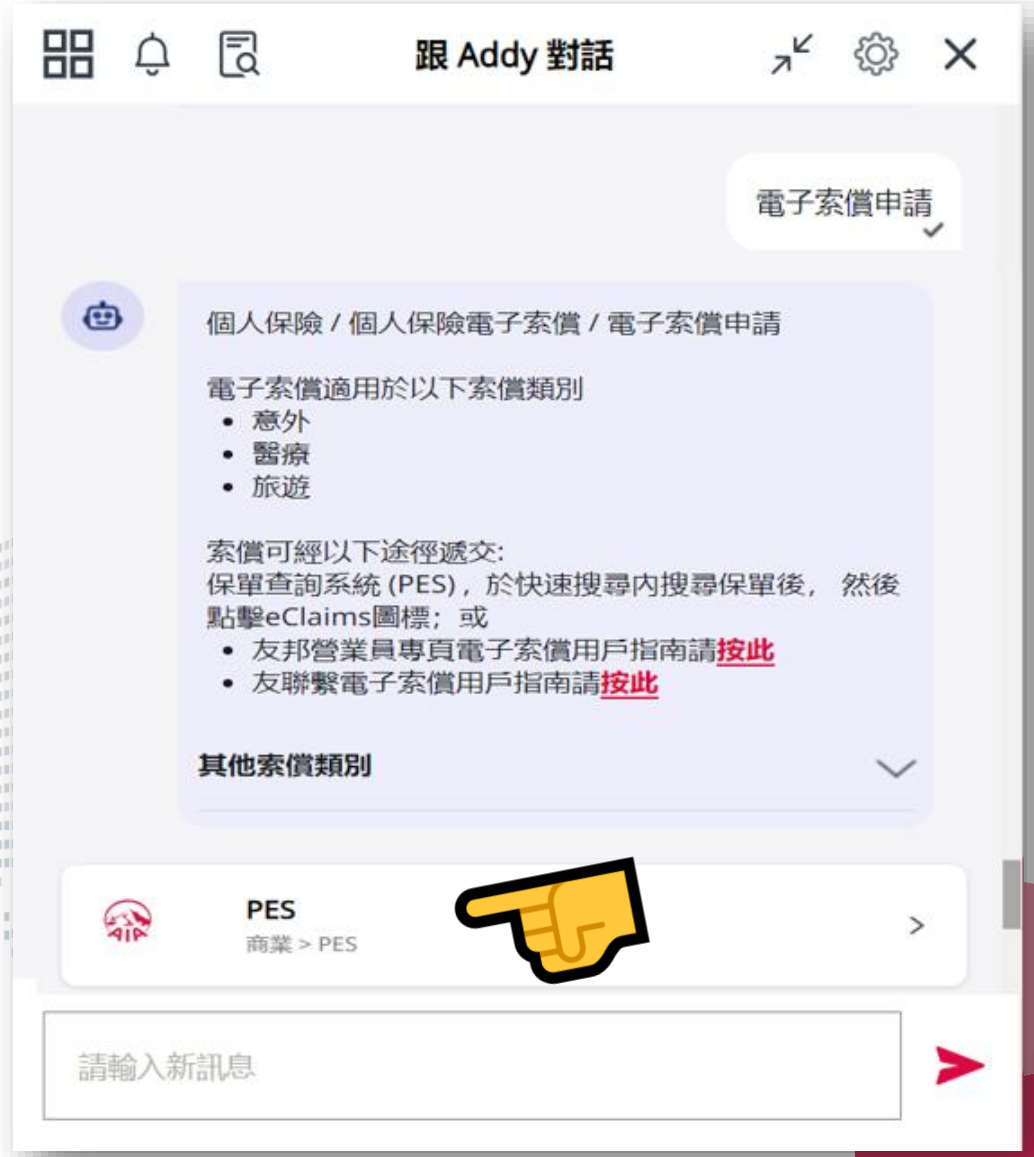
四個步驟遞交eClaims

1. 輸入保單號碼
2. 填寫索償原因
3. 上載相關文件
4. 客人認證

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

保單查詢系統 PES

於**快速搜尋**內搜尋保單後， 然後點擊**eClaims**

Search policy under **Quick Search** and click **eClaims**



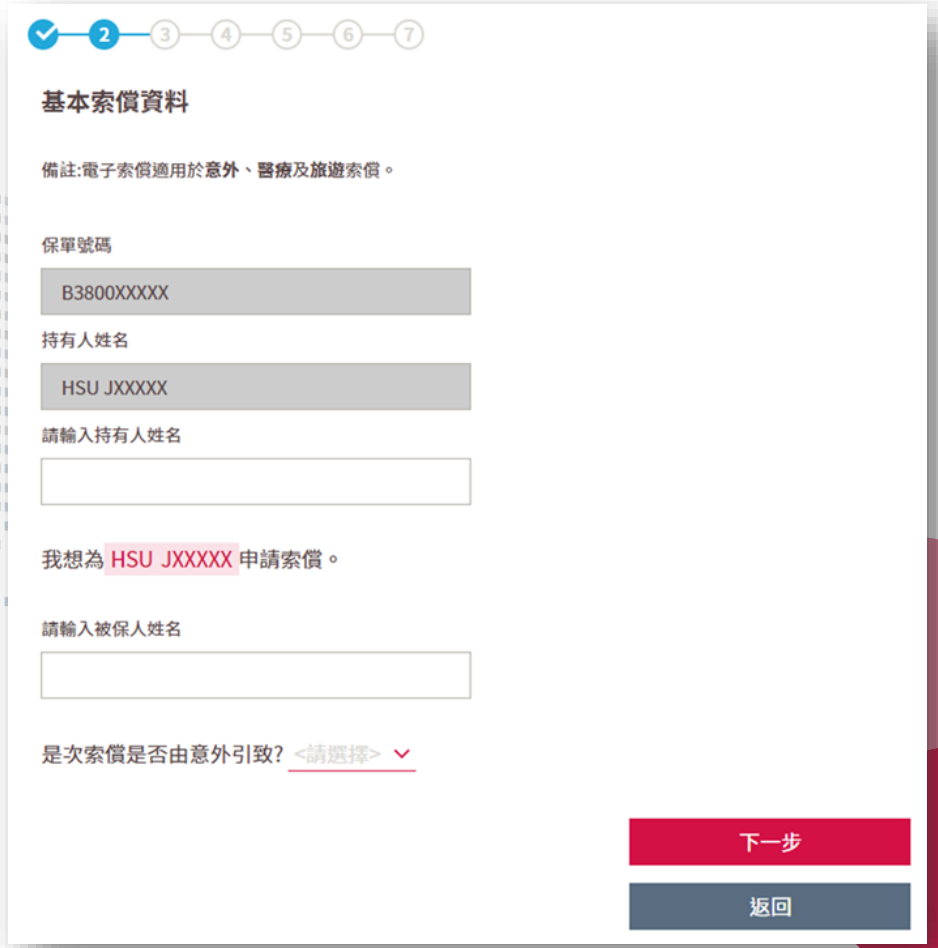
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

非服務財務策劃顧問可否遞交電子索償？



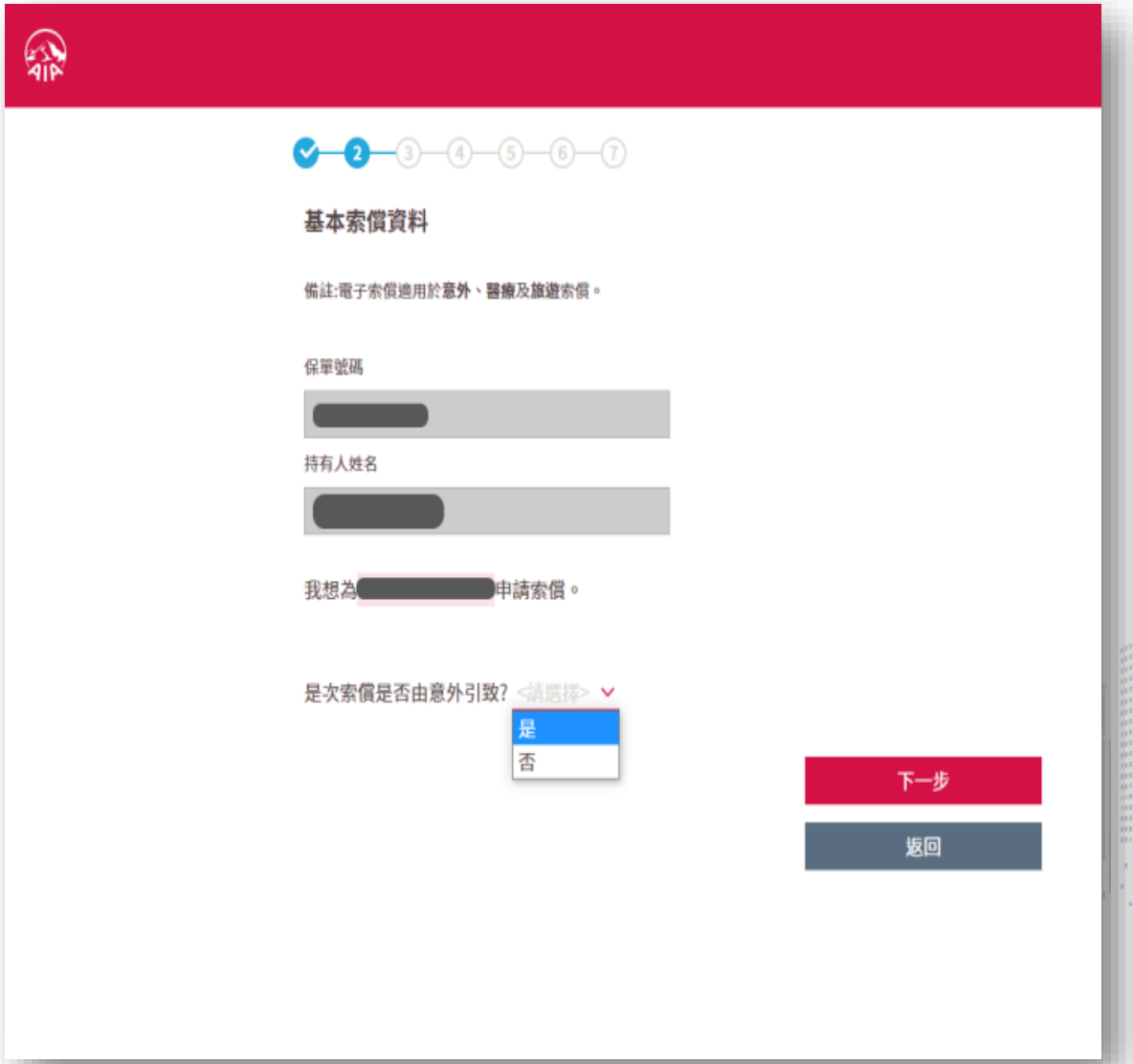


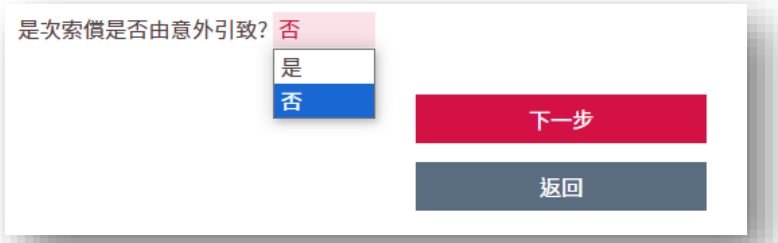
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

PES





1. 提供最常見選項供客戶揀選



2. 客戶亦可於自行輸入診斷結果 (支援中英文輸入)



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims



詳細索償資料

意外詳情

意外日期

02/06/2023

意外地點

香港

意外詳情

交通意外

受傷部位

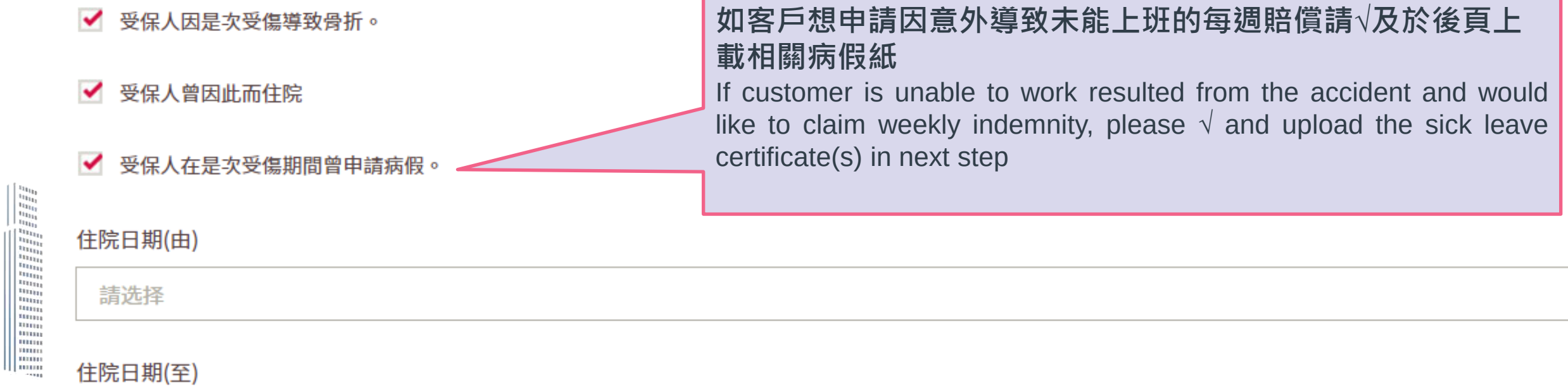
腹 / 背 / 臀

- [ ] 受保人因是次受傷導致骨折。
- [ ] 受保人曾因此而住院
- [ ] 受保人在是次受傷期間曾申請病假。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims



如客戶想申請因意外導致未能上班的每週賠償請√及於後頁上載相關病假紙

If customer is unable to work resulted from the accident and would like to claim weekly indemnity, please √ and upload the sick leave certificate(s) in next step

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

附加資料

☑ 受保人已收取其他保險公司的賠償款項

備註:
請提供賠償詳情

☑ 受保人有友邦團體保單的保障, 請提供:

成員編號

10位數字

或

團體保單號碼

10位數字

證書號碼

○ 先以個人保單作出理賠 （受保單條款及細則約束）

○ 先以團體保單作出理賠（受保單條款及細則約束）

支付賠償申請的方式

⚠ 選擇「轉數快」或「電子入賬服務」以便捷地收取賠償款項(須就所有保單進行登記）。請你於遞交索償申請後及時登記。

本地貨幣支票（港幣或澳門幣）

備註:
如欲更方便快捷收到賠償款項, 請即時登記「轉數快」或「電子入賬服務」.

如客戶已收取其他保險公司的賠償請√及於後頁上載相關賠償結算表

If customer received claim payment from other insurer, please √ and upload the settlement details from other insurer in next step

按?可提供相關項目問題及/或範本

Click ? can view related information and/or examples

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

支付賠償的方法

「轉數快」或「電子入賬服務」

- 本公司會透過最新登記的銀行戶口支付賠償款項。 如未有登記使用「轉數快」或「電子入賬服務」， 賠償款項將會以本地貨幣支票支付。

本地貨幣支票 /保單貨幣支票

- 僅適用於無登記使用任何電子付款之客戶



支付賠償申請的方式

⚠ 選擇「轉數快」或「電子入賬服務」以便捷地收取賠償款項(須就所有保單進行登記）。請你於遞交索償申請後及時登記。

本地貨幣支票（港幣或澳門幣）

備註:
如欲更方便快捷收到賠償款項, 請即時登記「轉數快」或「電子入賬服務」.

下一步

返回

暫存為草稿



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

PES

電子索償申請 eClaims



上載您的索償文件

請上載相關文件。

收據

上載

醫生轉介信

上載

病假証明書

上載

賠償申請書

上載

醫療報告/出院總結

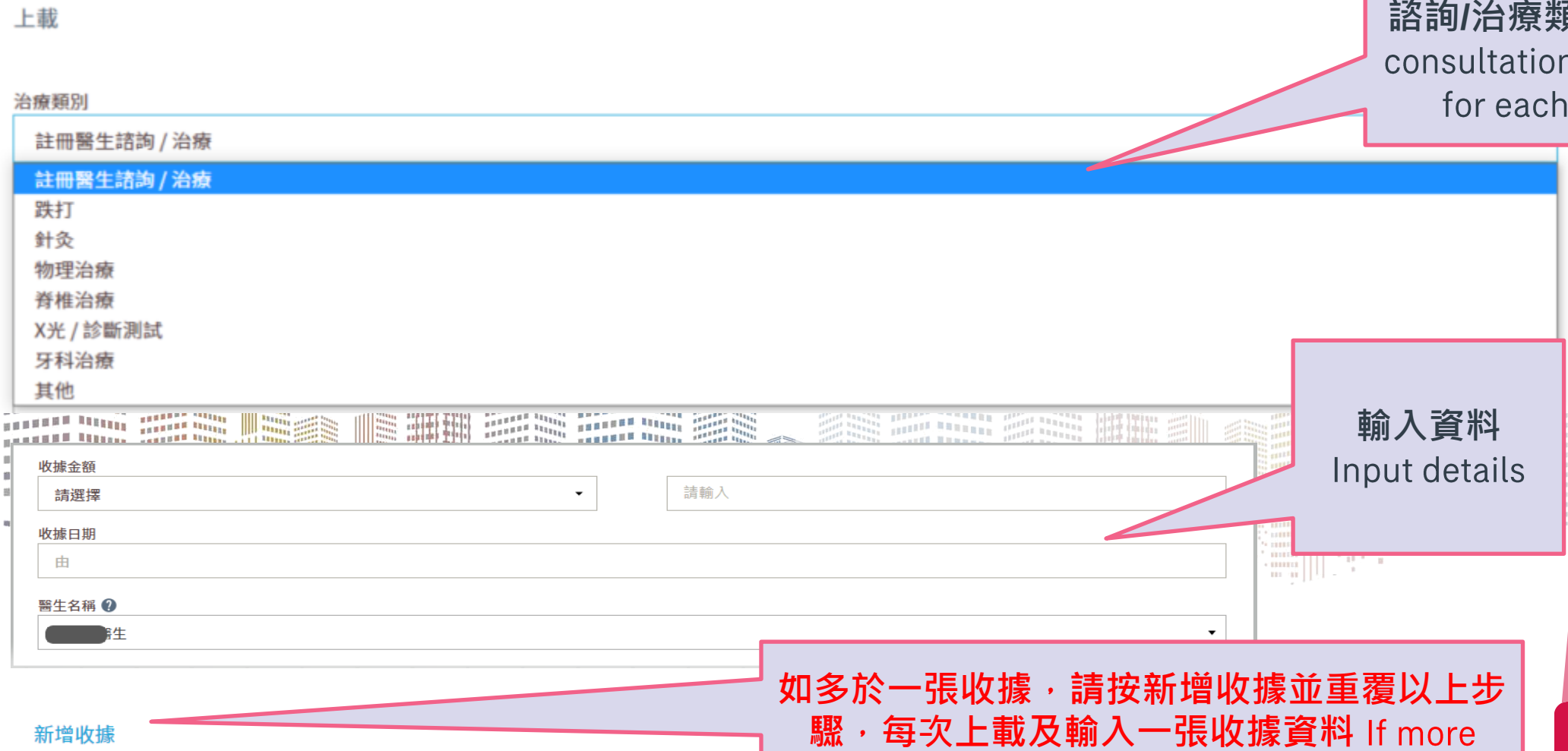
上載

請按「上載」
上載各類文件 Please press “Upload” for all types of document

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims



就每張收據選擇諮詢/治療類別 Choose consultation/treatment for each receipt

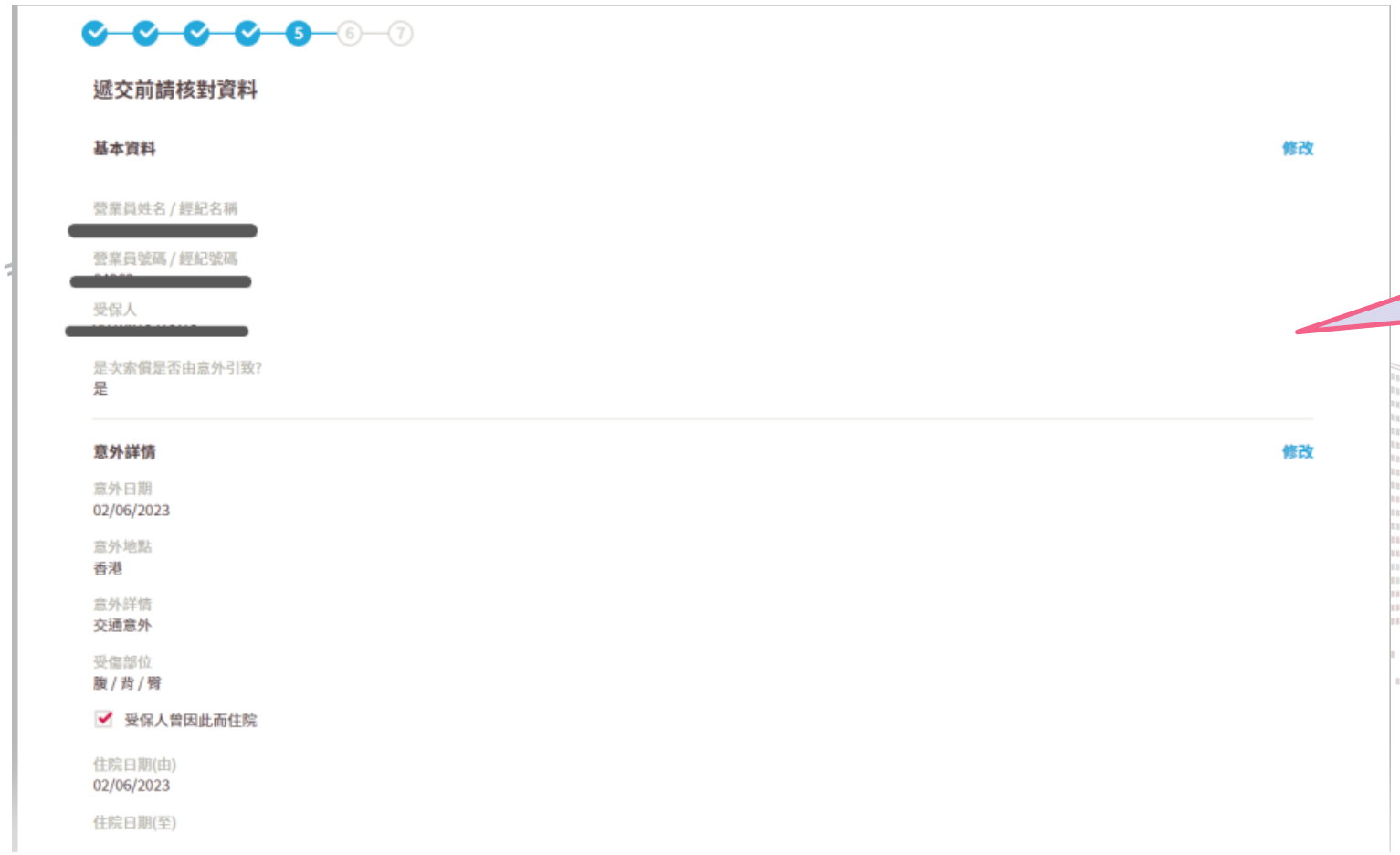
輸入資料 Input details

如多於一張收據，請按新增收據並重覆以上步驟，每次上載及輸入一張收據資料 If more than one receipt, please upload and repeat the above step for each receipts

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

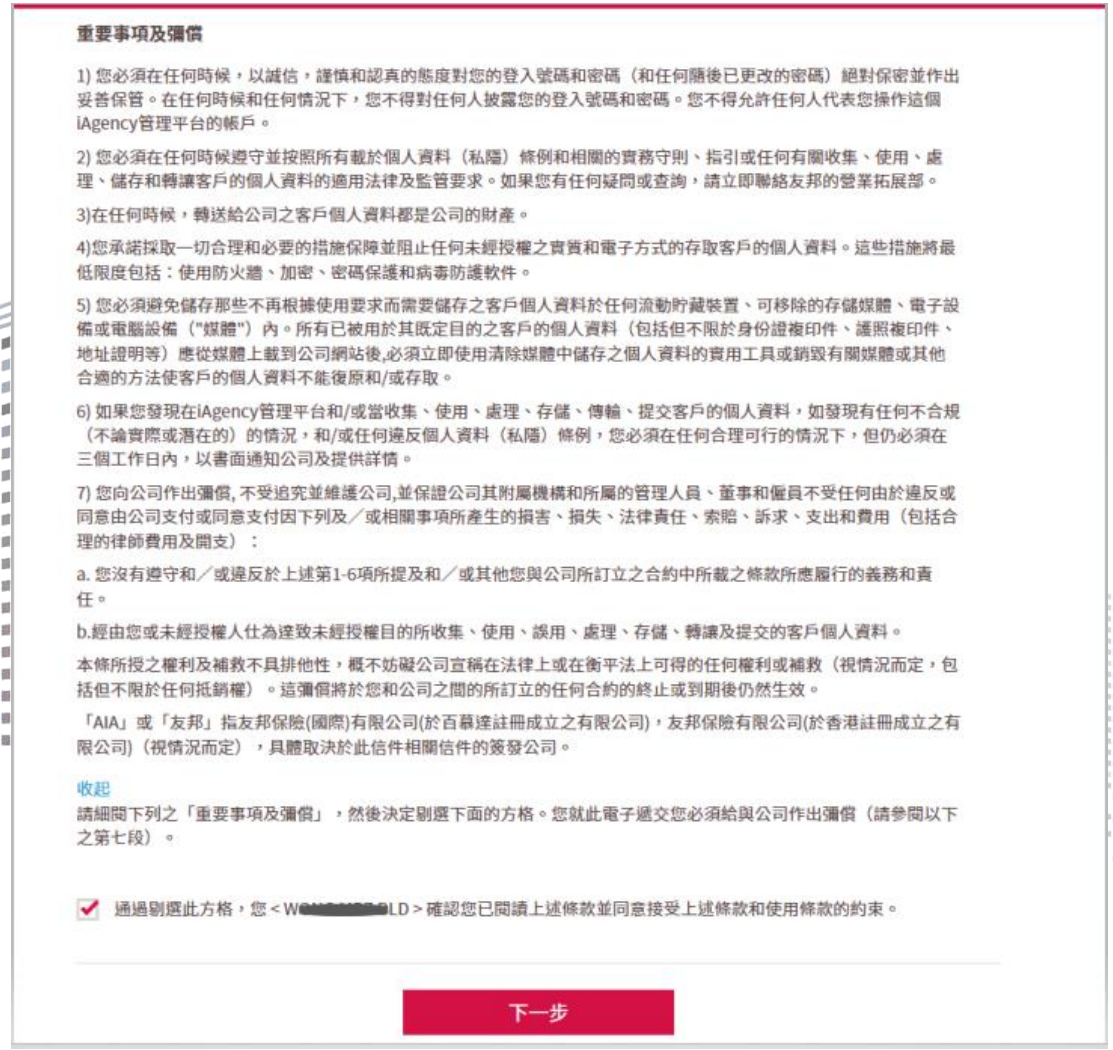


核對資料及確認
Details verification and confirmation

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims



重要事項及彌償

1) 您必須在任何時候，以誠信，謹慎和認真的態度對您的登入號碼和密碼（和任何隨後已更改的密碼）絕對保密並作出妥善保管。在任何時候和任何情況下，您不得對任何人披露您的登入號碼和密碼。您不得允許任何人代表您操作這個iAgency管理平台的帳戶。

2) 您必須在任何時候遵守並按照所有載於個人資料（私隱）條例和相關的實務守則、指引或任何有關收集、使用、處理、儲存和轉讓客戶的個人資料的適用法律及監管要求。如果您有任何疑問或查詢，請立即聯絡友邦的營業拓展部。

3)在任何時候，轉送給公司之客戶個人資料都是公司的財產。

4)您承諾採取一切合理和必要的措施保障並阻止任何未經授權之實質和電子方式的存取客戶的個人資料。這些措施將最低限度包括：使用防火牆、加密、密碼保護和病毒防護軟件。

5) 您必須避免儲存那些不再根據使用要求而需要儲存之客戶個人資料於任何流動貯藏裝置、可移除的存儲媒體、電子設備或電腦設備（"媒體"）內。所有已被用於其既定目的之客戶的個人資料（包括但不限於身份證複印件、護照複印件、地址證明等）應從媒體上載到公司網站後,必須立即使用清除媒體中儲存之個人資料的實用工具或銷毀有關媒體或其他合適的方法使客戶的個人資料不能復原和/或存取。

6) 如果您發現在iAgency管理平台和/或當收集、使用、處理、存儲、傳輸、提交客戶的個人資料，如發現有任何不合規（不論實際或潛在的）的情況，和/或任何違反個人資料（私隱）條例，您必須在任何合理可行的情況下，但仍必須在三個工作日內，以書面通知公司及提供詳情。

7) 您向公司作出彌償, 不受追究並維護公司,並保證公司其附屬機構和所屬的管理人員、董事和僱員不受任何由於違反或同意由公司支付或同意支付因下列及／或相關事項所產生的損害、損失、法律責任、索賠、訴求、支出和費用（包括合理的律師費用及開支）：

a. 您沒有遵守和／或違反於上述第1-6項所提及和／或其他您與公司所訂立之合約中所載之條款所應履行的義務和責任。

b.經由您或未經授權人仕為達致未經授權目的所收集、使用、誤用、處理、存儲、轉讓及提交的客戶個人資料。

本條所授之權利及補救不具排他性，概不妨礙公司宣稱在法律上或在衡平法上可得的任何權利或補救（視情況而定，包括但不限於任何抵銷權）。這彌償將於您和公司之間的所訂立的任何合約的終止或到期後仍然生效。

「AIA」或「友邦」指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)，友邦保險有限公司(於香港註冊成立之有限公司)（視情況而定），具體取決於此信件相關信件的簽發公司。

收起

請細閱下列之「重要事項及彌償」，然後決定剔選下面的方格。您就此電子遞交您必須給與公司作出彌償（請參閱以下之第七段）。

☑ 通過剔選此方格，您 < W[redacted]LD > 確認您已閱讀上述條款並同意接受上述條款和使用條款的約束。

下一步

細閱重要事項及確認已閱讀條款
Read and agree the term & condition

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims



可選擇客戶即時簽署或一次性密碼認證
May authenticate via e-Signature **OR** OTP

注意事項 Notes

一次性密碼 OTP

1. 服務營業員及非服務營業員皆可使用 Applicable to both Servicing Agents and Non-Servicing Agents
2. 不適用未有向公司登記手提號碼之客戶 Not applicable to customers who yet to register mobile number
3. 客戶需於14天內輸入一次性密碼以確認有關申請 Customers need to input OTP within 14 days for claim submission

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims



提示客戶需保留正本收據**120天** customers need to keep original receipts for 120 days

如客戶未有登記電子支付，可即時為客戶申請電子支付
Customers may apply E-payment service immediately if customers not yet register

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

AIA Connect

友聯繫 AIA Connect

於主頁點擊「**申請索償**」，然後輸入索償資料

Click **"Claims"** and input information



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

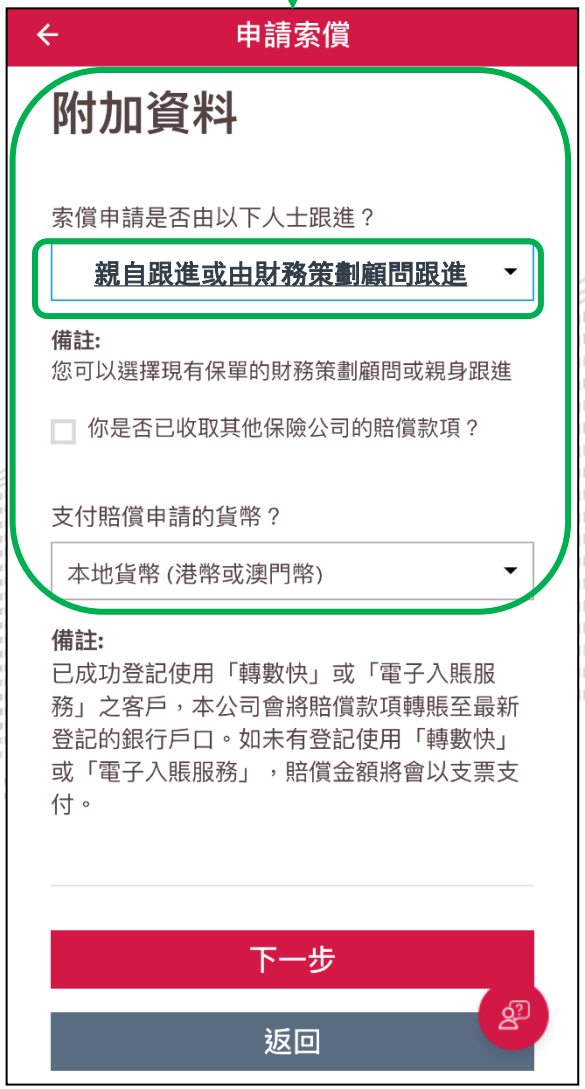
AIA Connect

步驟二 Step 2

輸入詳細索償資料(例如意外 / 疾病詳情) 及附加資料

Input Illness Details (e.g. accident/illness details) and Additional Information





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

AIA Connect

步驟三 Step 3

- 上載文件
  Upload document
- 意外索償需輸入治療類別、收據日期及金額等資料
  For accident case, input Treatment Type, Receipt Date and Receipt Amount etc.



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

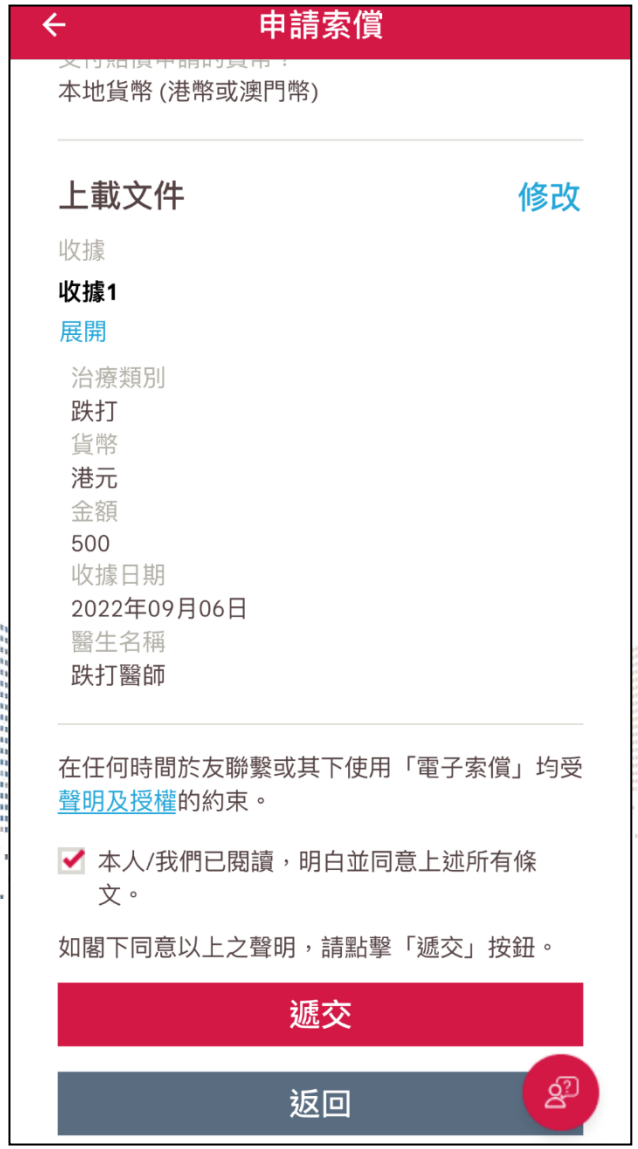
電子索償申請 eClaims

AIA Connect

步驟四 Step 4

4

遞交前請核對資料



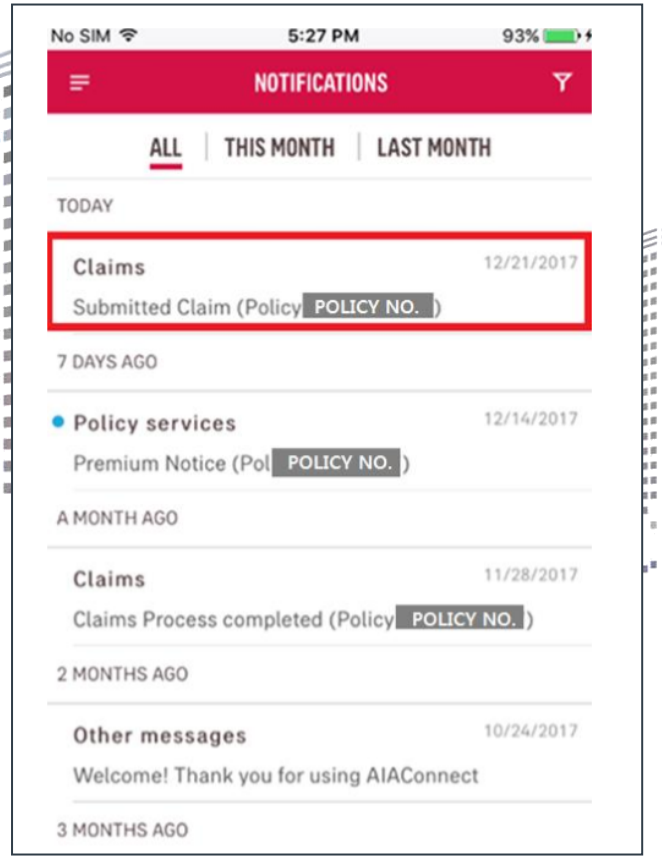
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電子索償申請 eClaims

Push notification / 確認通知

客戶
在 AIA CONNECT 收到確認通知



財務策劃顧問
- 於 iEngage 得悉客戶已透過 AIA CONNECT 遞交索償申請



- 亦可透過保單查詢系統 (PES) 查詢及了解賠償詳情

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

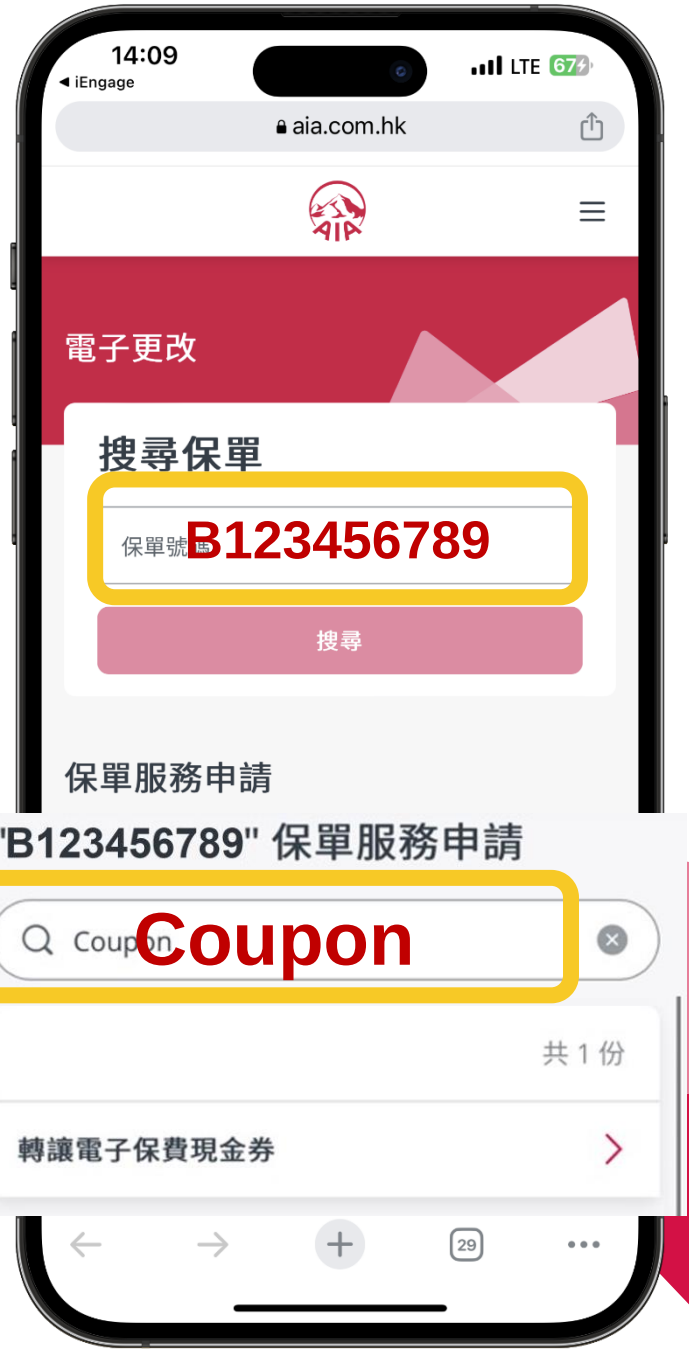
[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

輕鬆用iChange

快速登陸iChange -轉讓電子保費現金券



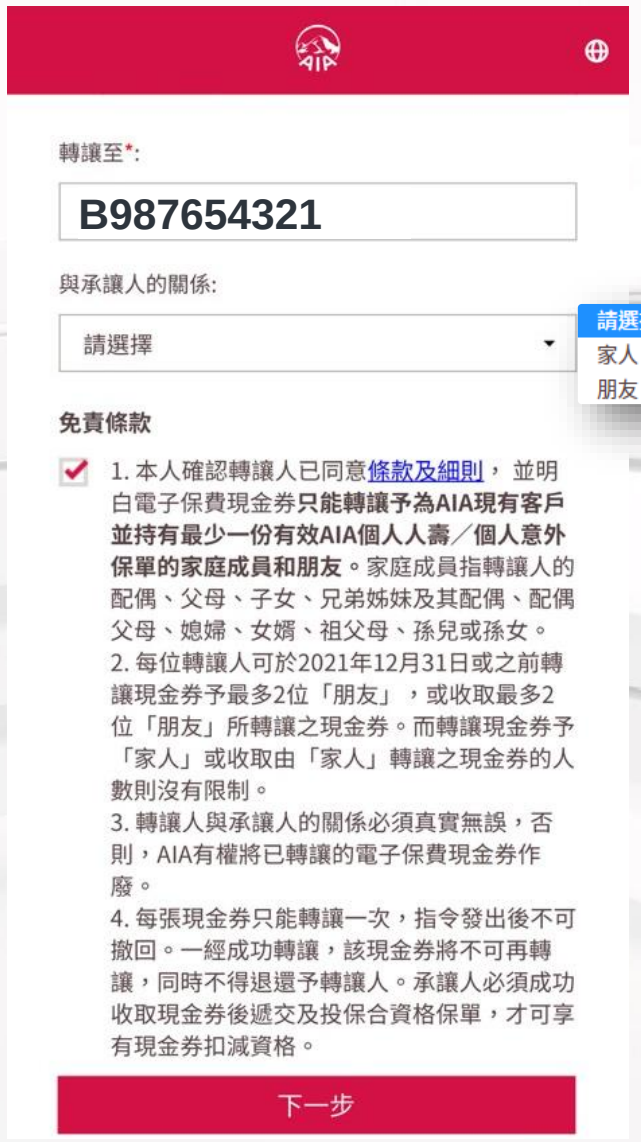


AIA confidential and proprietary i

[AIA – INTERNAL]

轉讓電子保費現金券





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iChange 新增「其他申請表格」

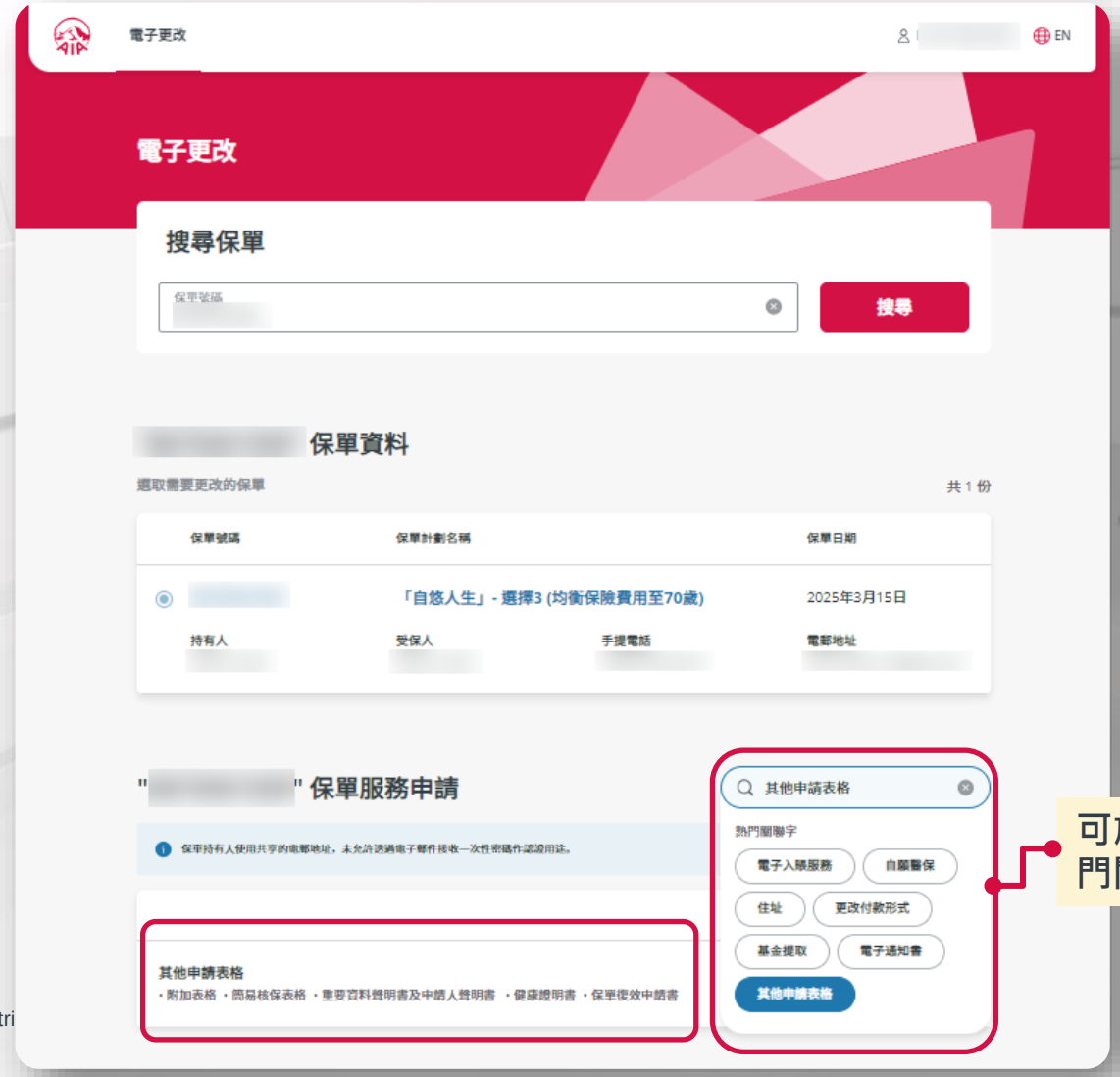
為協助財務策劃顧問實施全面的保單更改電子化，財務策劃顧問現可透過iChange中的「其他申請表格」以一次性密碼 / 電子簽名遞交所有保單更改申請（例如: 更改保單申請表/人身意外保險申請表, 指定 / 移除第二受保人申請表）。

100%

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

如何進入「其他申請表格」頁面

搜尋保單後點擊「其他申請表格」



可於搜索欄中直接點擊熱門關鍵字「其他申請表格」

AIA confidential and proprietary information. Not for distri

其他申請表格

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交

進入「其他申請表格」頁面後，選擇服務申請



AIA confidential and proprietary information. No

其他申請表格

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交

請輸入表格名稱或表格編號

選擇服務申請

"B621028403" 保單服務申請

health certificate

亦可以表格號碼/表格名稱搜尋相關表格

請於iChange上以PDF格式填寫並提交申請

提交以下保單服務申請需較長的處理時間，請於電子更改上遞交已支援的更改申請。 申請目錄請參閱主頁的電子更改小貼士。

表格號碼	表格名稱	共 2 份
OPPOSF07	健康證明書 • 不適用於財富系列	
OPPOSF93	健康證明書 • 只適用於財富系列	



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

其他申請表格

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交



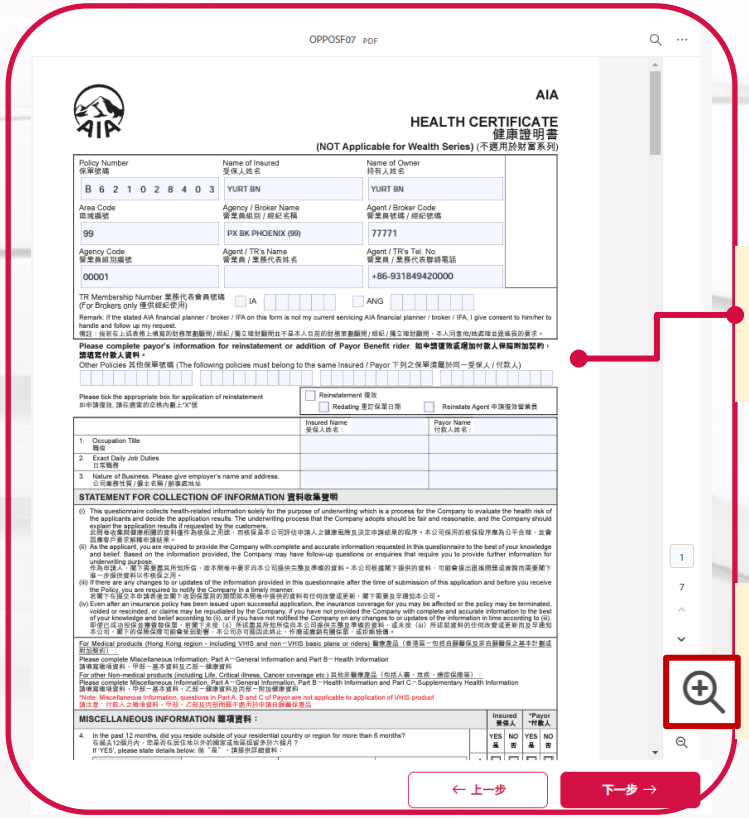
AIA

REQUEST FOR CHANGE FORM OF
BASIC PLAN / SUPPLEMENTARY CONTRACT
(For plan conversion from Global Power Multi-Currency Plan 2 to Global Power Multi-Currency Plan 3)
更改基本計劃 / 附加契約申請表
（「盈御多元貨幣計劃 2」轉換計劃至「盈御多元貨幣計劃 3」）

Together we go green! You can submit policy service requests via our mobile app AIA Connect.
You can also contact your Financial Planner to submit requests digitally through iChange.
我們為環境保護盡一分力！您可以使用手機應用程式AIA Connect或聯絡您的財務策劃顧問透過iChange電子方式遞交保單服務申請！
Download AIA Connect by scanning the QR code or contact your Financial planner now!
立即掃描二維碼下載AIA Connect或與您的財務策劃顧問聯絡！

Policy Number 保單號碼	Name of Insured 受保人姓名	Name of Owner 持有人姓名
B 6 2 1 0 2 8 4 0 3	[redacted]	[redacted]
Area Code 區域編號	**Agency / Broker Name 營業員組別 / 經紀名稱**	**Agent / Broker Code 營業員號碼 / 經紀號碼**
C7	[redacted]	[redacted]
Agency Code 營業員組別編號	**Agent / TR's Name 營業員 / 業務代表姓名**	**Agent / TR's Tel. No. 營業員 / 業務代表聯絡電話**
04260	[redacted]	[redacted]

系統自動填入
基本資料



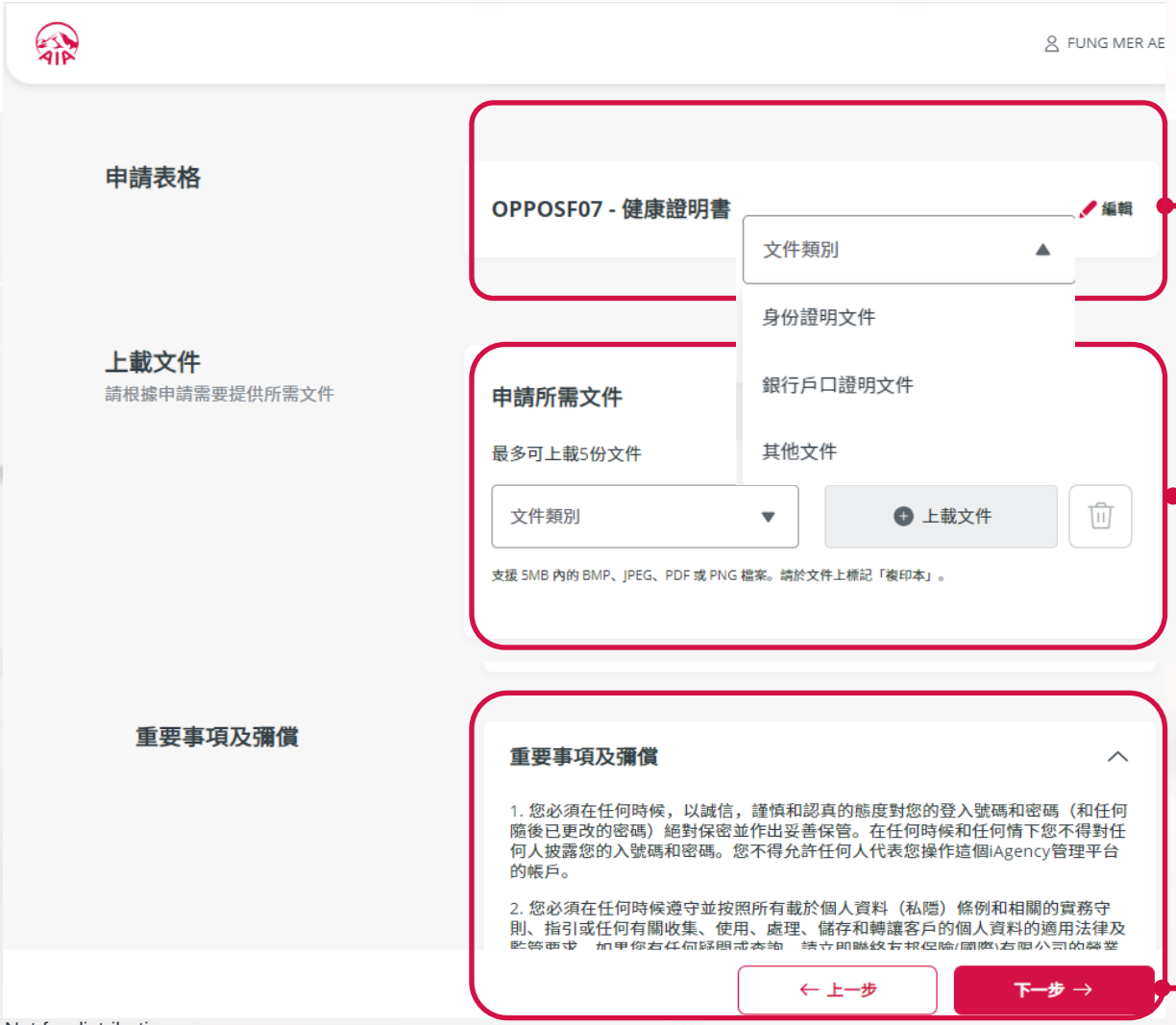
填寫相關申請資料，完成後按「下一步」繼續

可按放大圖標以放大相關內容，方便填寫。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

其他申請表格

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交



按「編輯」可返回上一步編輯表格內容

上載建議書為所需文件，只支援PDF檔案上載。

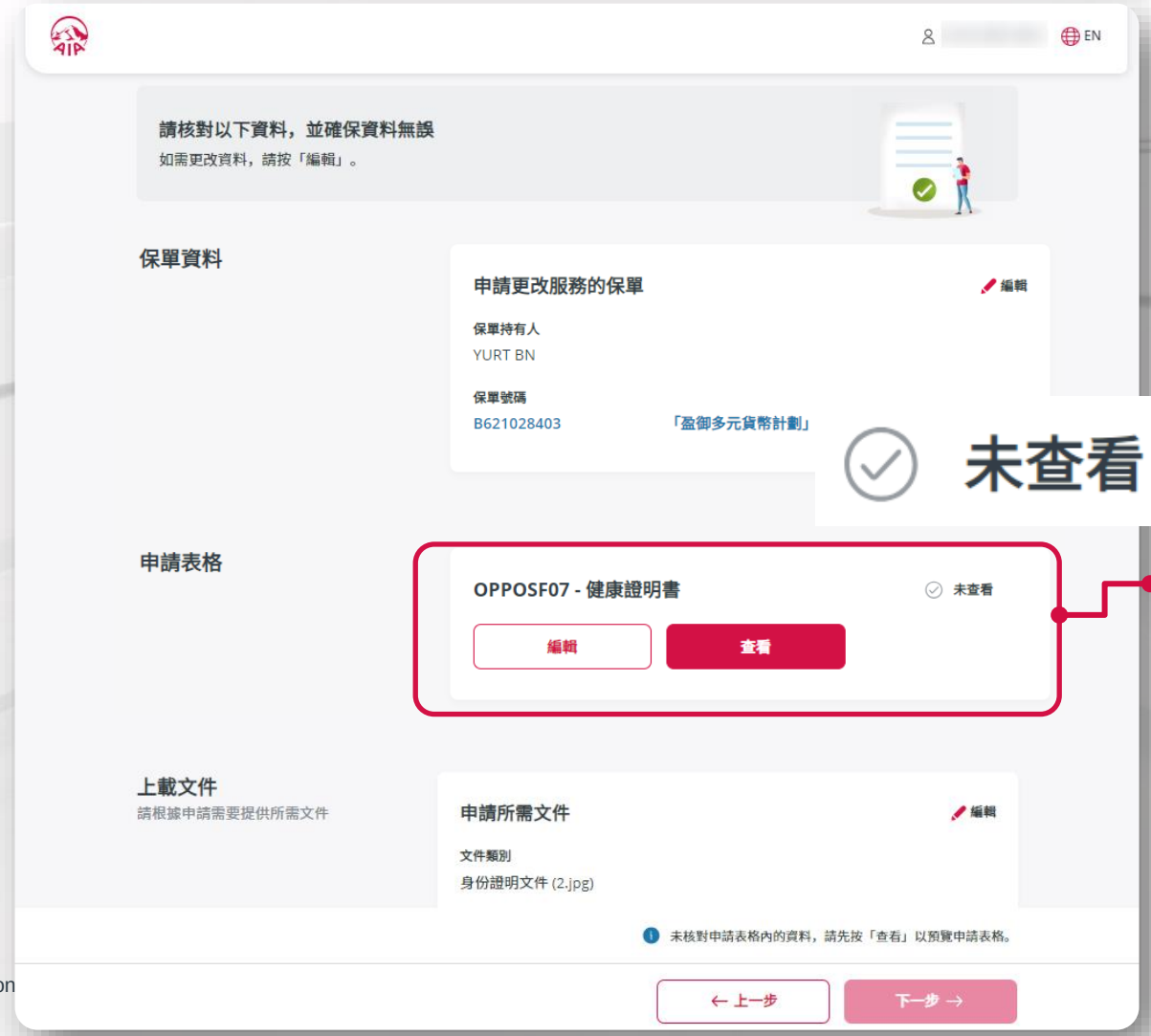
**支援 5MB 內的 bmp、jpeg、pdf 或 png 檔案。請於文件上標記「複印本」。

按下一步繼續申請

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

其他申請表格

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交



未查看

已查看

需點擊「查看」核對所填寫的資料無誤

確認資料後查看文件狀態隨即更新為 已查看 便可點擊「下一步」進行認證及提交

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution

其他申請表格

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交



可選擇以「手提電話短訊」或「電子郵件」形式接收一次性密碼(OTP)



選擇認證方式及核對資料無誤後，請選擇「提交申請」

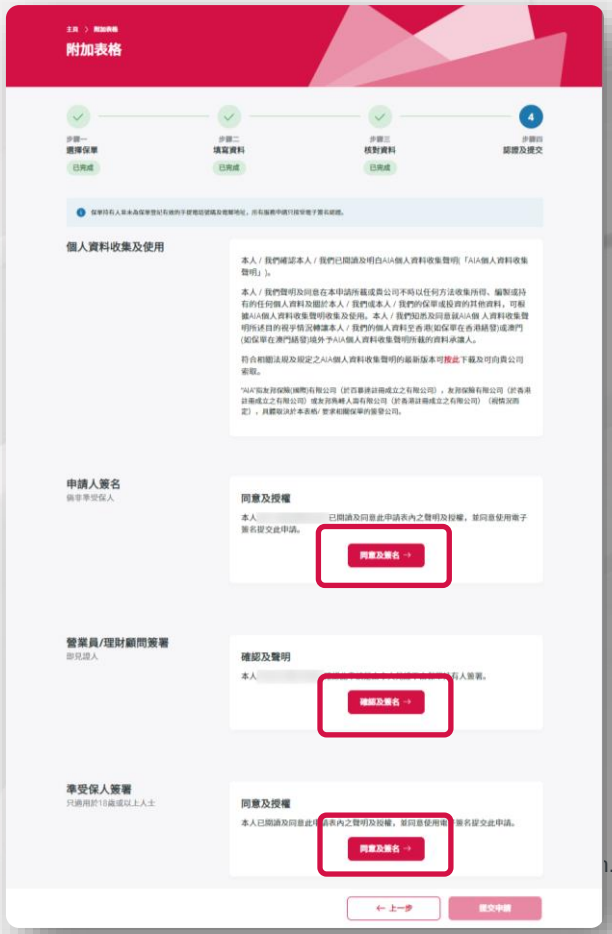
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

其他申請表格：
電子簽署流程 (與客人會面)

1 選擇保單 — 2 填寫資料 — 3 核對資料 — 4 認證及提交

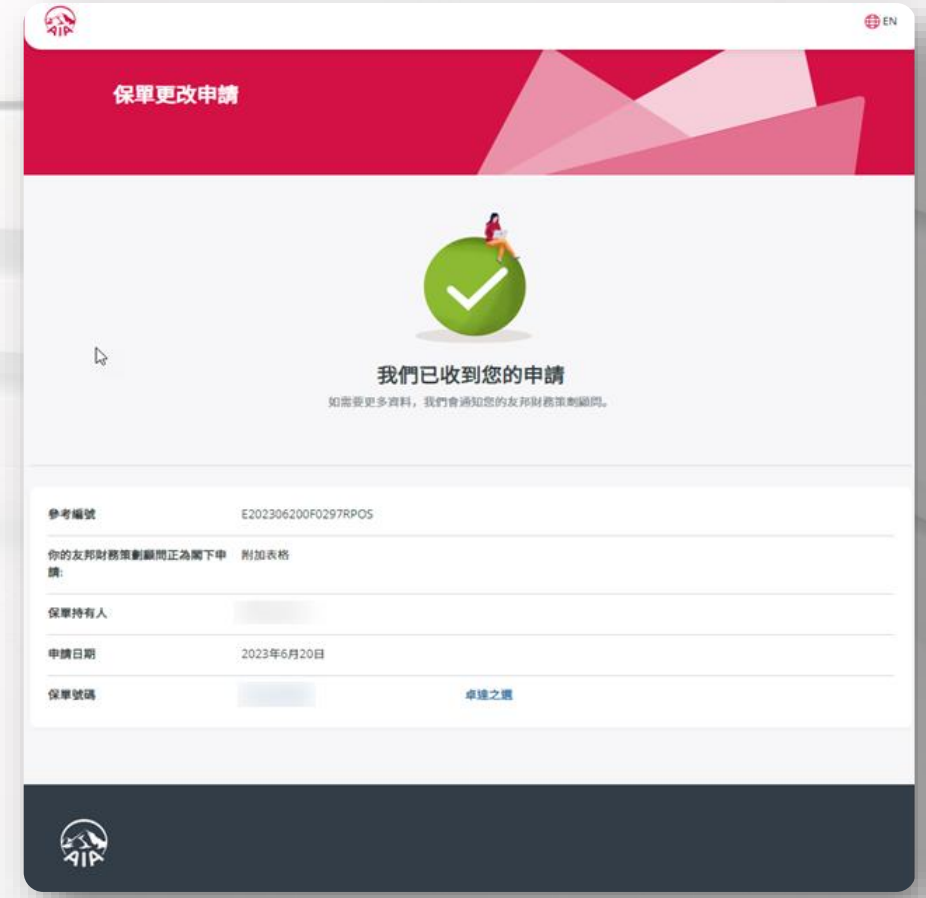
如保單持有人未為保單登記有效手提電話及電郵地址，
申請只接受電子簽名認證。

於「認證及提交」頁面，點擊「同意及簽名」以簽署確認遞交申請



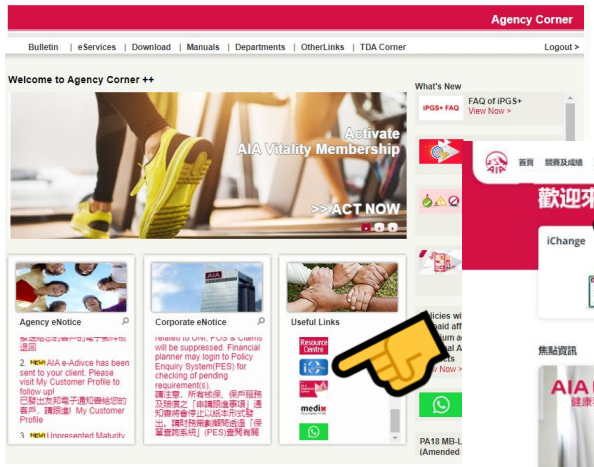


如申請需要見證人及受保人 (18歲或以上人士)簽署，理財顧問及受保人亦需提供簽署遞交申請



iChange 入口

1 eAC





3 Chatbot



2 PES



4 AIA Smart



[AIA – INTERNAL]

為保單登記手機電話/電郵地址



點擊選擇客戶未登記手提電話號碼及/或電郵地址的保單進行登記申請

未有登記手提電話號碼及/或電郵地址的保單列表 - 更新日期:

保單號碼	保單持有人	基本計劃	保單日期	手提電話號碼	電郵地址	
B123456789	CHAN TAI MAN	五十五歲付清(分紅)終身壽險	10/16/1999	N	N	
B123456788	PETER WONG	分紅終身壽險	08/01/2004	N		
B123456787	MAY LO	不分紅終身壽險	03/07/1999	Y	N	
B123456786	THOMAS NG	個人意外保險	11/22/2004	N	Y	
B123456785	RAIN CHONG	樂安康	02/24/1999	N	Y	
B123456784	WING MAN	樂安康	01/21/1999	N	N	

on.

[AIA – INTERNAL]

技術支援渠道





營業團隊IT熱線

香港 (+852) 3108 1338

服務時間：

週一至週日及公眾假期 09:00 - 延長至 21:00

澳門 (+853) 8988 1900

服務時間：

週一至週五 09:00 - 13:00, 14:30 - 17:30

週六、週日及公眾假期 休息

hk.helpdesk@aia.com



數碼支援服務站

- 尖沙咀港威二期21樓2101室 財駿認證中心

服務時間：

週一至週五 9:00 - 18:00*

週六 9:30 - 16:00*

週日及公眾假期 休息*

*財駿認證中心之服務時間或會按不同情況而有所調整，到訪前請先登入營業員專頁，在電子服務欄內進入iBS查詢或預約。



友邦數碼大使

TDA Geniiverse一對一咨詢服務

- 友邦香港大樓6樓
- 友邦九龍金融中心9樓(需預約)

服務時間:

週一至週五 09:00 - 18:00

週六、週日及公眾假期 休息

掃碼預約

了解更多iChange運作

iAcademy

路徑: iAcademy → 網上學習 → 友邦應用程式 AIA Apps → iChange 電子更改

TDA Corner

路徑：eAC → TDA情報站 → 數碼產品實用小貼士 → iChange 電子更改

每月兩次Chatbot線上工作坊



透過iAcademy報名參加

每月兩次iChange線上工作坊



透過iAcademy報名參加

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Chatbot 其他教學資源

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

教學資源

1. 營運部：每月2場的Chatbot網上培訓課程

路徑: 培訓課程>可供報讀之課堂> 按「放大鏡」, 輸入「Chatbot」>點選「 **CHATBOT 實用培訓課程**」進行報名





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

教學資源

2. eCPD 0.5 學分課程

路徑: 培訓課程>網上學習> 持續進修學分eCPD >顯示全部
>點選「客戶最佳利益 – 卓越客戶服務 (0.5 ECPD) 2024 」詳情進行報名





[AIA – INTERNAL]

教學資源

2. eCPD 0.5 學分課程 (續)



課程	學分
客戶最佳利益 – 卓越客戶服務 (0.5 ECPD) 2024	**0.5 eCPD**
其他與Chatbot 相關的課程	
專業營運課程(ePOC)系列之「理賠」網上學習課程	1 eCPD
專業營運課程(ePOC)系列之「核保」網上學習課程	0.5 eCPD
專業營運課程(ePOC)系列之「保戶服務」網上學習課程	1 eCPD
专业营运课程(ePOC)系列之「理赔」网上学习课程	1 eCPD
专业营运课程(ePOC)系列之「核保」网上学习课程	0.5 eCPD
专业营运课程(ePOC)系列之「保户服务」网上学习课程	1 eCPD

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

教學資源

3. iAcademy 短片

路徑: 培訓課程>網上學習> 按「放大鏡」, 輸入「Chatbot」>
點選「 Chatbot 1st 數碼新旅程 Chatbot 1st Digital Journey 」





[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES



2~4月

詳情請參閱營業員通告A240165



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

『Chatbot - 我知您心』獎賞活動

第一期：2024年2月17日 ~ 2024年4月16日
第二期：2024年4月17日 ~ 2024年6月16日

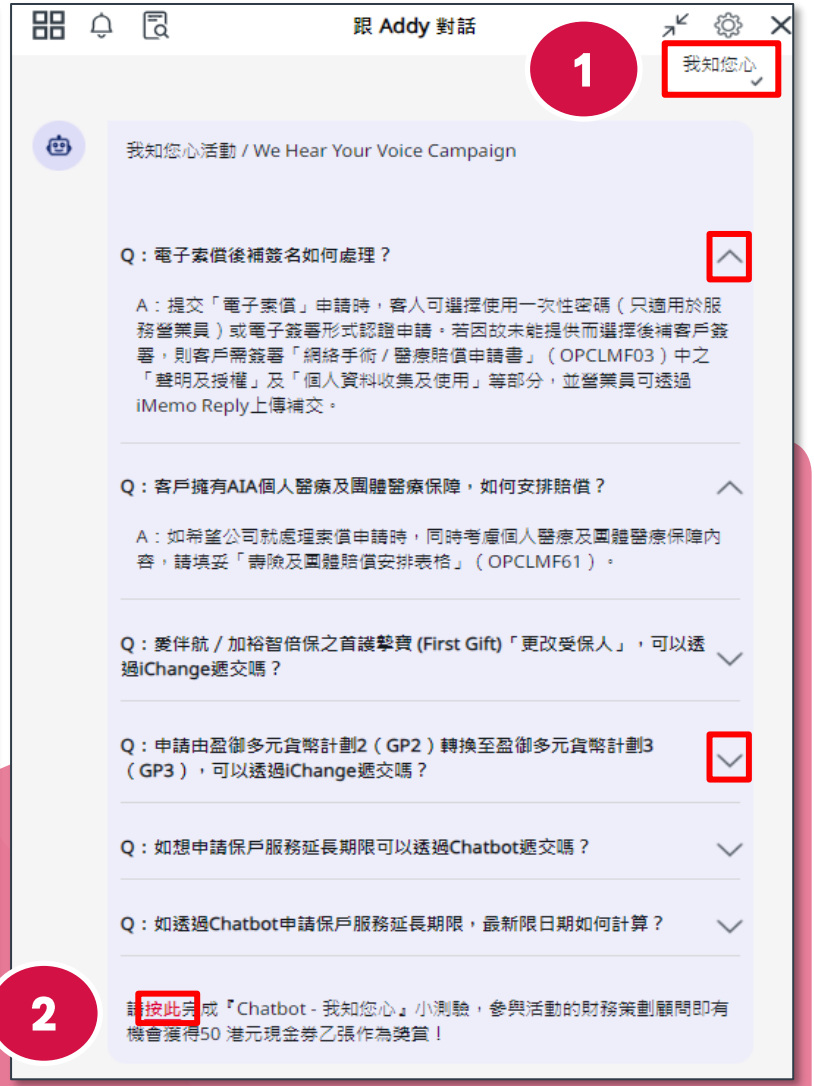
1. **輸入關鍵字『我知您心』，閱讀最新Chatbot資訊！**

2. **挑戰『我知您心』小測驗，答對最少80%**
   （小測驗鏈結可於Chatbot『我知您心』內）

- 即有機會獲得 50 港元現金券1張
- 每期均可參與，每期獲獎名額為 100 個，先到先得

詳情請參閱營業員通告A240249





「營喜」快訊


營喜 快訊
VOL.004 | JAN 2024
疏解
專業
公司有很多前線支援工具，只要掌握使用方法，對友
每天忙碌不已，為令您工作事半功倍，Life Ops誠意推
資訊帶到您的收件箱。內容化繁為簡，信息淺白易明，
在社交媒體上閱讀一個帖子一樣。
去年開始，iChange申請已經涵蓋全
POS申請！（詳見通告A230756）但而
多咗客人移居、旅居海外，要幫呢啲客
做iChange申請，有冇得搞呢?
有得搞㗎!
1 海外接收OTP方法
只要客人保單登記嘅手機號碼係以
「+852」 「+853」 「+86」
區號開頭，即使客人身處海外，都可以用同
碼接收SMS短訊（例如：設置咗漫遊），
樣使用一次性密碼（OTP）認證!
外銷售除外。
一月號
營喜 快訊
VOL.005 | FEB 2024
疏解
專業
公司有很多前線支援工具，只要掌握使用方法，對友
每天忙碌不已，為令您工作事半功倍，Life Ops誠意推
資訊帶到您的收件箱。內容化繁為簡，信息淺白易明，
在社交媒體上閱讀一個帖子一樣。
究竟幾時應該用「iMemo Reply
幾時用「iAmendment」、又幾
「營運電郵查詢」呀? 可唔可以
吓呢3樣工具嘅分別?
當然冇問題!
正所謂「工
揀啱工具，
iMe
以營業
iMemo用於提供額
除非iMemo內指明
二月號
營喜 快訊
VOL.006 | MAR 2024
疏解營運實務·助你跟進保單
專業化繁為簡·務求淺白易明
公司有很多前線支援工具，只要掌握使用方法，對友邦財務策劃顧問工作大有裨益。大家
每天忙碌不已，為令您工作事半功倍，Life Ops誠意推出「營喜」快訊，將最貼身的營運
資訊帶到您的收件箱。內容化繁為簡，信息淺白易明，希望您能夠輕鬆地吸收重點，就像
在社交媒體上閱讀一個帖子一樣。
文件交咗輕鬆Track，隨時隨地輕鬆Check!
遞交完文件，要等部門處理個案之後先
可以喺PES睇到。中間呢段時間，我哋
完全睇佢唔到㗎。Help！個客chur緊
我，但我冇嘢覆到個佢
AIA
擔心! 其實公司都不斷增加透明度，利用
atbot 已經可以連線內部系統，睇返份
文件喺內部系統有紀錄（俗稱上咗機）未。
而且，文件同費用佢都可以搵到！唔使下下
三月號

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Q & A

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

透過今次落區分享，希望能助你對 Chatbot 了解更多



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

多謝!

Chatbot & iChange 信箱

https://forms.office.com/r/fdwasHbQwU

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.