

英國保誠人壽推出智能客服「保寶」

提供業界最多元對話管道 隨時隨地均享服務

隨著人工智能的進步，「智能客服」也成為各行各業在優化客戶體驗中相當重要的一環，透過智能客服提供 24 小時全天候不打烊的服務，讓消費者可以隨時隨地獲得更即時的協助。英國保誠人壽於 4 月份推出保險業界**最多元對話管道的智能客服 - 「保寶」**，只要到英國保誠人壽官方網站、網路投保網站、LINE@一起好幸福朋友圈、FB 粉絲團，選擇習慣使用的平台，即可 24 小時全年無休的體驗「保寶」提供之服務，舉凡保單內容、網路投保、保費查詢及理賠等問題皆可諮詢；「保寶」收集數年來電話客服中心常見服務問題，以系統化與結構化方法進行分類及歸納，設計出 500 個情境問題，涵蓋範圍屬業界最廣。

英國保誠人壽強調「以客為本」的精神，持續開發提升客戶體驗與方案的服務，提供業界最多元的智能客服平台，及 24 小時即時、便利的線上諮詢服務。在目前 3C 產品暢行的時代，無論客戶使用電腦、平板、手機等各類載具，都可以輕鬆找到「保寶」，即時獲得回應。

「保寶」是英國保誠人壽攜手國際知名科技大廠共同開發的智能客服平台，為目前業界智能機器人開發時程最短之專案，因配合保誠集團朝向科技化發展政策，於專案執行時導入敏捷式(Agile)開發，能即時調整需求與功能，第一階段在 70 個工作天就完成測試並順利上線，蒐集高達 500 個情境問題，可回應近 80%之常見問題，如果客戶希望更進一步查詢，也可於操作過程中直接與電話客服人員聯繫。

「保寶」的開發理念係以「傾聽你的聲音 回應你的需求」為宗旨，依客戶視角設計直觀便利的流程，依功能複雜度分三個階段上線。第一階段提供客戶常見問題諮詢，讓客戶可以於 4 個平台透過「保寶」隨時隨地獲得諮詢服務；第二階段將開放真人文字客服，針對較為複雜的問題或需求，提供個人化、溫暖貼心的服務；第三階段客戶將可透過「保寶」直接進行線上交易，提供客戶最佳服務體驗，充分發揮高效能的人工智能優勢。

英國保誠人壽年度「WeDO」品牌精神強調以簡易友善形式提供創新服務，為客戶打造幸福人生。近年來積極開發各項結合人工智能、雲端科技的保戶服務，旨在落實英國保誠人壽「以客為本」的宗旨，未來將持續開發更多與科技結合的服務，提供更便利的客戶體驗，真正落實「一起好幸福」的願景。

英國保誠人壽智能客服「保寶」小檔案

- 「保寶」代表保誠全心保護、保障客戶的珍寶！
- 收集數年來客服中心常見服務問題
- 專業、成就導向
- 「保寶」善於傾聽、樂於分享，針對客戶的問題，提供最適切的解答
- 「保寶」溫暖體貼，答案設計以客戶角度出發，讓客戶感受人性的回應，而非機器人硬梆梆的制式回答。