

優化進線流程暨增加自動化解鎖功能

一、說明：

1. 增加自動偵測忙線功能：客戶進線後，客服系統會自動偵測是否在忙線中，如遇忙線中時**可按 # 字鍵**利用自動語音引導服務功能。
2. **增加語音自動解鎖功能**：客戶撥打客服專線辦理解鎖時，如遇忙線中可直接按 3，再選擇「憑證身分解鎖按 1、下單密碼解鎖按 2、**成交回報密碼解鎖按 3**」，按完後輸入身分證字號或統編，系統會詢問是否為本人，資料確認無誤後，即完成解鎖，減少客戶等待時間。
3. 增加查詢線上等候人數功能：客戶可在官網查詢客服中心線上等候人數，以判斷是否願意繼續等待，降低等候時間，提升服務滿意度。相關示意圖如下：

相關示意圖如下：

查詢線上等候人數：請使用 **Chrome 或 Safari 瀏覽器**。提供兩個位置查詢：

(1) 官網最下方

客戶服務中心 CUSTOMER SERVICE CENTER

▶ 查詢線上等候人數

02-2718-5886

線上客服

線上交談

(2) 官網客服中心左下方

交易日上午8:00-下午8:00

客服專線 02-2718-5886

海外專線 886-2-2718-5886

▶ 查詢線上等候人數

進線流程

客服信箱

線上客服

線上交談

查詢線上等候人數

線上客服

線上等候人數 1

按下更新等候人數

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #