



(19) 中華民國智慧財產局

(12) 新型說明書公告本

(11) 證書號數：TW M649397 U

(45) 公告日：中華民國 112 (2023) 年 12 月 11 日

(21) 申請案號：112208767

(22) 申請日：中華民國 112 (2023) 年 08 月 17 日

(51) Int. Cl. : G06Q30/02 (2012.01)

G06Q40/08 (2012.01)

(71) 申請人：國泰人壽保險股份有限公司(中華民國) (TW)

臺北市大安區仁愛路 4 段 296 號

(72) 新型創作人：郭乃毓 (TW)；張志榮 (TW)

(74) 代理人：高玉駿；楊祺雄

申請專利範圍項數：10 項 圖式數：1 共 24 頁

(54) 名稱

智能電訪系統

(57) 摘要

一種智能電訪系統智能電訪系統，其包括一通訊單元、一儲存單元及一與該通訊單元和該儲存單元電連接的處理單元，該處理單元根據該儲存單元儲存的一客戶的個人資料，透過該通訊單元自動撥打電話至一客戶端裝置，並於確認接聽者為該客戶本人、確認該客戶願意聽保單重點說明，以及確認該客戶的身分正確後，該處理單元輸出一保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置，請客戶答覆多個保單權益確認問題，且該該處理單元記錄該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，傳送一結束電訪語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話。

指定代表圖：

符號簡單說明：

100:智能電訪系統

1:客戶端裝置

2:通訊單元

3:儲存單元

31:個人資料

32:保單資訊

33:外撥記錄資料庫

4:處理單元

41:智能外撥模組

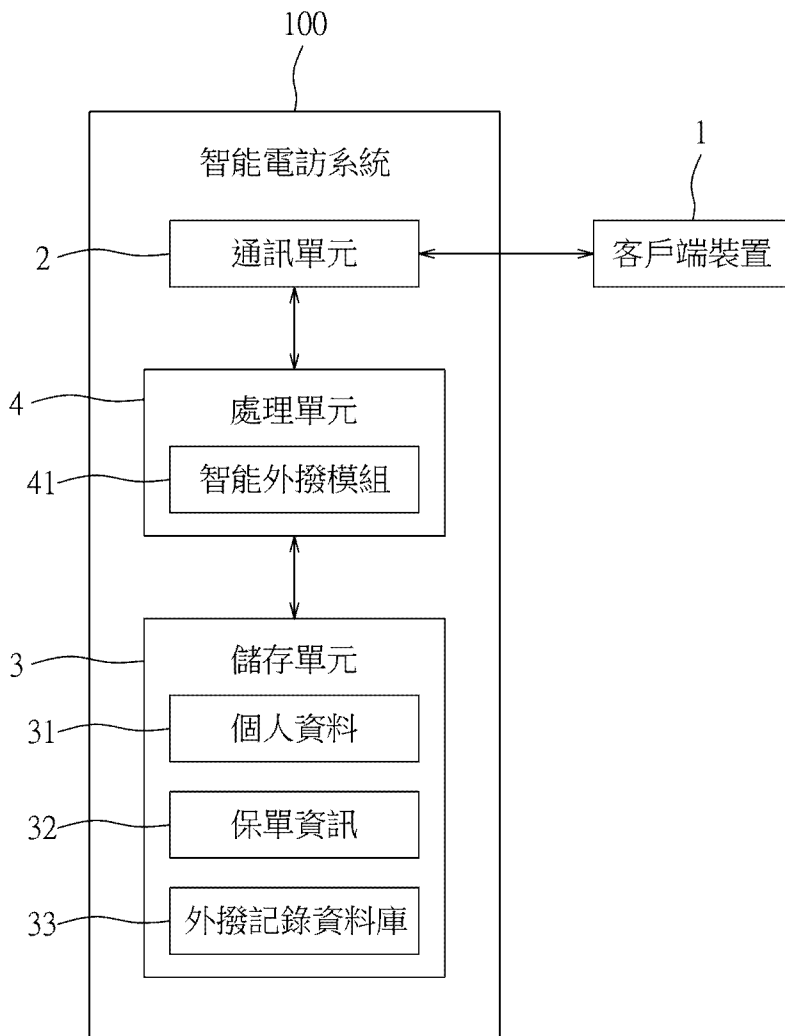


圖 1



公告本

【新型摘要】

M649397

【中文新型名稱】 智能電訪系統

【中文】

一種智能電訪系統智能電訪系統，其包括一通訊單元、一儲存單元及一與該通訊單元和該儲存單元電連接的處理單元，該處理單元根據該儲存單元儲存的一客戶的個人資料，透過該通訊單元自動撥打電話至一客戶端裝置，並於確認接聽者為該客戶本人、確認該客戶願意聽保單重點說明，以及確認該客戶的身分正確後，該處理單元輸出一保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置，請客戶答覆多個保單權益確認問題，且該該處理單元記錄該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，傳送一結束電訪語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話。

【指定代表圖】：圖（1）。

【代表圖之符號簡單說明】

100：智能電訪系統

1：客戶端裝置

2：通訊單元

3：儲存單元

31：個人資料

32：保單資訊

33：外撥記錄資料庫

4：處理單元

41：智能外撥模組

【新型說明書】

【中文新型名稱】 智能電訪系統

【技術領域】

【0001】 本新型是有關於一種應用智能客服機器人的智能外撥系統，特別是指一種推廣信用卡分期智能外撥系統。

【先前技術】

【0002】 現行保險業者在客戶投保一保單後，會由客服人員外撥電話給投保的客戶進行保單電訪，以確認客戶完全了解投保保單的相關重要權益；然而，以人工電訪的問題在於當遇到新投保保單爆量、疫情影響出勤...等因素時，客服人員進行保單電訪的量能及效率將受到限制，而無法及時服務客戶。因此，有必要尋求另一替代人工電訪的方案。

【新型內容】

【0003】 因此，本新型之目的，即在提供一種智能電訪系統，其能利用智能客服機器人外撥電話給投保的客戶進行保單電訪，以替代人工電訪，並解決先前技術無法及時服務客戶的問題。

【0004】 於是，本新型一種智能電訪系統，其能與一客戶的一客戶端裝置通訊，並包括一通訊單元、一儲存單元及一處理單元。該

通訊單元能與該客戶端裝置建立一通訊管道；該儲存單元中儲存該客戶的一個人資料和一保單資訊；該處理單元與該通訊單元和該儲存單元電連接，並包含一智能外撥模組。

【0005】 該智能外撥模組讀取儲存於該儲存單元中的該個人資料和該保單資訊，並根據該個人資料中記錄的一電話號碼，透過該通訊單元自動撥打電話至該客戶端裝置，並於該客戶端裝置接聽電話時，輸出一問候語音訊息至該客戶端裝置，該問候語音訊息詢問接聽者是否為該客戶本人。

【0006】 該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該問候語音訊息相關的回應訊息，確認接聽者為該客戶本人後，該智能外撥模組從該保單資訊中取得該客戶近期投保的一保單的保單名稱，並傳送一確認是否受訪語音訊息至該客戶端裝置，該確認是否受訪語音訊息說明該保單的保單名稱並請客戶確認是否願意聽保單重點說明。

【0007】 該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶願意聽保單重點說明後，該智能外撥模組根據該個人資料中記錄的一身分識別資料，傳送一身分驗證語音訊息至該客戶端裝置，該身分驗證語音訊息要求客戶回答一身分確認問題。

【0008】 該智能外撥模組根據該身分識別資料驗證該客戶端裝

置傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，並確認該客戶的身分正確後，該智能外撥模組根據該保單資訊輸出一保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置，該保單權益確認語音訊息依序詢問多個保單權益確認問題，並請客戶答覆。

【0009】 該智能外撥模組記錄該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，傳送一結束電訪語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話。

【0010】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組根據與該問候語音訊息相關的回應訊息，確認接聽者並非該客戶本人後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的非本人電訪記錄，並將該非本人電訪記錄儲存於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【0011】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組根據與該問候語音訊息相關的回應訊息，無法辨識是否為該客戶本人後，則再次輸出該問候語音訊息至該客戶端裝置，但仍無法根據該客戶端裝置傳來之與該問候語音訊息相關的回應訊息，辨識是否為該客戶本人後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要

客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的無法辨識客戶回電記錄，並儲存該無法辨識客戶回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【0012】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組根據與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶不願意聽保單重點說明後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的不願電訪回電記錄，並儲存該不願電訪回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【0013】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組根據與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，無法辨識該客戶是否願意聽保單重點說明，而再次輸出該確認是否受訪語音訊息至該客戶端裝置後，仍無法根據該客戶端裝置傳來之與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，辨識該客戶是否願意聽保單重點說明後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與

該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的意願無法辨識回電記錄，並儲存該意願無法辨識回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【0014】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，判定該客戶的身分不正確後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的身分驗證失敗記錄，並儲存該身分驗證失敗記錄於該外撥記錄資料庫。

【0015】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置傳來之與該身分確認問題相關的回應訊息，無法辨識及判定該客戶的身分，而再次輸出該身分驗證語音訊息至該客戶端裝置後，仍無法根據與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，辨識及判定該客戶的身分後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置

並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的個資無法辨識回電記錄，並儲存該個資無法辨識回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【0016】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組無法辨識該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息，而再次輸出該保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置後，仍無法辨識該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的保單權益無法確認回電記錄，並儲存該保單權益無法確認回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【0017】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組結束與該客戶端裝置的通話後，還產生一與該客戶相關的完成電訪記錄，並儲存該完成電訪記錄於該外撥記錄資料庫。

【0018】 在本新型的一些實施態樣中，該智能外撥模組撥打N次電話至該客戶端裝置，該客戶端裝置皆未接聽電話後，該智能外撥模組產生一與該客戶相關的未接聽記錄，並將該未接聽記錄儲存於

該外撥記錄資料庫。

【0019】 本新型之功效在於：藉由該智能電訪系統自動撥打電話給客戶，並於驗證客戶身分正確後，主動向客戶詢問保單權益確認問題，並對電訪過程中遇到的問題進行記錄，以供客服人員做為回電給客戶時參考之用，解決客服人員量能不足無法及時服務客戶的問題，並提升客服的效率及好感度。

【圖式簡單說明】

【0020】 本新型之其他的特徵及功效，將於參照圖式的實施方式中清楚地顯示，其中：

圖 1 是本新型智能電訪系統的一實施例的主要組成元件方塊示意圖。

【實施方式】

【0021】 在本新型被詳細描述之前，應當注意在以下的說明內容中，類似的元件是以相同的編號來表示。

【0022】 參閱圖 1 所示，是本新型智能電訪系統的一實施例，該智能電訪系統 100 是一電腦裝置，其能透過例如行動通信業者提供的通信管道與一客戶的一客戶端裝置 1，例如行動電話或智慧型手機通訊，並主要包括一通訊單元 2、一儲存單元 3 及一處理單元 4。該通訊單元 2 是一網路通訊媒介，例如網路卡等，其能透過行動通

信業者提供的通信網路和基地台與該客戶端裝置 1 建立一通訊管道。

【0023】 該儲存單元 3 中儲存該客戶的一個人資料 31 及一保單資訊 32(例如最近投保的保單商品的名稱、保單內容等)。該個人資料 31 包含例如姓名、身分識別資料(比如生日、身分證字號等)及電話號碼等，該保單資訊 32 包含例如該客戶最近投保的保單商品的名稱及保單內容等；且該客戶在本實施例中是代表多個最近投保保單商品的客戶。

【0024】 該處理單元 4 是例如中央處理器，其與該通訊單元 2 和該儲存單元 3 電連接，以透過該通訊單元 2 與該客戶端裝置 1 互相傳輸語音訊息，並存取該儲存單元 3；且該處理單元 4 包含由軟體程式實現的一智能外撥模組 41，亦即該智能外撥模組 41 是包含在一軟體程式中，且該處理單元 4 藉由執行該軟體程式而使該智能外撥模組 41 執行下述的功能。

【0025】 在本實施例中，該智能外撥模組 41 是由一經過訓練的 AI 智能外撥機器人實現，其讀取儲存於該儲存單元 3 中的該個人資料 31 和該保單資訊 32，並根據該個人資料 31 中記錄的該電話號碼，透過該通訊單元 2 自動撥打電話至該客戶端裝置 1。該智能外撥模組 41 確認該客戶端裝置 1 接聽電話後，輸出一問候語音訊息至該客戶端裝置 1，該問候語音訊息詢問接聽者是否為該客戶本

人，該問候語音訊息的內容大致為例如「您好，我是 00 人壽智能客服專員，請問是 000 先生/小姐嗎？」。

【0026】 然後，該智能外撥模組 41 根據該客戶端裝置 1 傳來之與該問候語音訊息相關的回應訊息，確認接聽者為該客戶本人(例如該客戶透過該客戶端裝置 1 回答”是”或”對”)後，該智能外撥模組 41 從該保單資訊 32 中取得該客戶最近投保的該保單的保單名稱，並傳送一確認是否受訪語音訊息至該客戶端裝置 1，該確認是否受訪語音訊息說明該保單的保單名稱並請客戶確認是否願意聽保單重點說明；該確認是否受訪語音訊息的內容大致為例如「感謝您最近透過服務人員投保<000(保單名稱)>保單，為了維護您的權益，希望透過電話和您說明保單重點，能打擾您大約 00 分鐘的時間嗎？」。值得一提的是，若該客戶最近投保多張保單的話，則該確認是否受訪語音訊息要逐一說出每張保單的保單名稱。

【0027】 然後，該智能外撥模組 41 根據該客戶端裝置 1 傳來之與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶願意聽保單重點說明(例如該客戶透過該客戶端裝置 1 回答”好”或”可以”)後，該智能外撥模組 41 根據該個人資料中記錄的該身分識別資料，傳送一身分驗證語音訊息至該客戶端裝置 1，該身分驗證語音訊息要求客戶回答至少一身分確認問題，該身分驗證語音訊息的內容大致為例如「電訪過程將全程錄音，為維護您的個人資料安全，先簡

單跟您核對幾項資料：(1)請問您的出生年月日是 000 年 00 月幾號呢?(2)請問您的身分證字號後三碼是多少呢?」；其中第(1)及第(2)問題即為上述的身分確認問題，且第(1)及第(2)問題是依序輸出至該客戶端裝置 1，且該智能外撥模組 41 根據該身分識別資料判斷該客戶透過該客戶端裝置 1 回答該第(1)問題的答案正確後，才會接著輸出該第(2)問題至該客戶端裝置 1，並根據該身分識別資料判斷該客戶回答該第(2)問題的答案是否正確，藉此驗證該客戶的身分。

【0028】 當該智能外撥模組 41 根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置 1 傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，並確認該客戶的身分正確後，該智能外撥模組 41 根據該保單資訊輸出一保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置 1，該保單權益確認語音訊息依序詢問多個保單權益確認問題，並請客戶答覆；該保單權益確認語音訊息的內容大致為例如「(1)請問保單是您本人親自投保嗎?(2)請問保單是您本人親自簽名嗎?(3)請問您了解保單的保險內容嗎?...」；上述第(1)~(3)問題即為該等保單權益確認問題。且該智能外撥模組 41 收到該客戶透過該客戶端裝置 1 回答前一個問題的答案後，才會接著輸出下一個問題。

【0029】 且該智能外撥模組 41 記錄該客戶透過該客戶端裝置 1 傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，即傳送一結束

電訪語音訊息至該客戶端裝置 1 並結束與該客戶端裝置 1 的通話，而完成對該客戶的電訪作業。且該結束電訪語音訊息的內容大致為例如「謝謝您，若日後有服務需求，歡迎來電 OO 人壽客服中心，再見」。此外，該智能外撥模組 41 結束與該客戶端裝置 1 的通話後，還產生一與該客戶相關的完成電訪記錄，並儲存該完成電訪記錄於該儲存單元 3 中的一外撥記錄資料庫 33。

【0030】 另外，若該智能外撥模組 41 撥打 N 次($N \geq 2$ ，例如 $N=3$) 電話至該客戶端裝置 1，該客戶端裝置 1 皆未接聽電話後，該智能外撥模組 41 即產生一與該客戶相關的未接聽記錄，並將該未接聽記錄儲存於該外撥記錄資料庫 33。

【0031】 另外，當該智能外撥模組 41 根據與該問候語音訊息相關的回應訊息，確認接聽者並非該客戶本人後，該智能外撥模組 41 輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置 1 並結束與該客戶端裝置 1 的通話；該結束通話語音訊息的內容大致為例如「好的，很抱歉打擾您，謝謝，再見」。且該智能外撥模組 41 產生一與該客戶相關的非本人電訪記錄，並將該非本人電訪記錄儲存於該外撥記錄資料庫 33。

【0032】 又或者，該智能外撥模組 41 根據與該問候語音訊息相關的回應訊息，無法辨識是否為該客戶本人後，則再次輸出該問候語音訊息至該客戶端裝置 1，但仍無法根據該客戶端裝置 1 傳來之

與該問候語音訊息相關的回應訊息，辨識是否為該客戶本人後，該智能外撥模組 41 即輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置 1，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該確認回電語音訊息的內容大致為例如「抱歉打擾您的時間，請問需要客服人員回電給您嗎？」。然後，該智能外撥模組 41 根據該客戶端裝置 1 傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組 41 輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置 1 並結束與該客戶端裝置 1 的通話；該結束通話語音訊息的內容大致為例如「好的，電訪人員將再致電給您，謝謝，再見」。且該智能外撥模組 41 產生一與該客戶相關的無法辨識客戶回電記錄，並儲存該無法辨識客戶回電記錄於該外撥記錄資料庫 33。

【0033】 另外，當該智能外撥模組 41 根據與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶不願意聽保單重點說明(例如該客戶透過該客戶端裝置 1 回答”不要”或”不用”)後，該智能外撥模組 41 輸出如上所述的該確認回電語音訊息至該客戶端裝置 1，且該智能外撥模組 41 根據該客戶端裝置 1 傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組 41 輸出如上所述的該結束通話語音訊息至該客戶端裝置 1 並結束與該客戶端裝置 1 的通話；且該智能外撥模組 41 產生一與該客戶相關的不願電訪回電記錄，並儲存該不願電訪回電記錄於

該外撥記錄資料庫 33。

【0034】 或者，當該智能外撥模組 41 根據與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，無法辨識該客戶是否願意聽保單重點說明，而再次輸出該確認是否受訪語音訊息至該客戶端裝置 1 後，仍無法根據該客戶端裝置 1 傳來之與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，辨識該客戶是否願意聽保單重點說明時，該智能外撥模組 41 輸出如上所述的該確認回電語音訊息至該客戶端裝置 1，而該智能外撥模組 41 根據該客戶端裝置 1 傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組 41 輸出如上所述的該結束通話語音訊息至該客戶端裝置 1 並結束與該客戶端裝置 1 的通話；且該智能外撥模組 41 產生一與該客戶相關的意願無法辨識回電記錄，並儲存該意願無法辨識回電記錄於該外撥記錄資料庫 33。

【0035】 另外，該智能外撥模組 41 根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置 1 傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，判定該客戶的身分不正確後，該智能外撥模組 41 輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置 1 並結束與該客戶端裝置 1 的通話；該結束通話語音訊息的內容大致為例如「謝謝接受訪問，若有需要將會主動與您聯絡，再見」。且該智能外撥模組 41 產生一與該客戶相關的身分驗證失敗記錄，並儲存該身分驗證失敗記錄於該外撥記錄資料

庫 33。

【0036】 或者，該智能外撥模組41根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置1傳來之與該身分確認問題相關的回應訊息時，無法辨識及判定該客戶的身分，而再次輸出該身分驗證語音訊息至該客戶端裝置1後，仍無法根據該客戶端裝置1傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，辨識及判定該客戶的身分後，該智能外撥模組41輸出如上所述的該確認回電語音訊息至該客戶端裝置1，且該智能外撥模組41根據該客戶端裝置1傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組41輸出如上所述的該結束通話語音訊息至該客戶端裝置1並結束與該客戶端裝置1的通話；且該智能外撥模組41產生一與該客戶相關的個資無法辨識回電記錄，並儲存該個資無法辨識回電記錄於該外撥記錄資料庫33。

【0037】 另外，該智能外撥模組41無法辨識該客戶端裝置1傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息，而再次輸出該保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置1後，仍無法辨識該客戶端裝置1傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，該智能外撥模組41輸出如上所述的該確認回電語音訊息至該客戶端裝置1；該智能外撥模組41根據該客戶端裝置1傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組41

輸出如上所述的該結束通話語音訊息至該客戶端裝置1並結束與該客戶端裝置1的通話；且該智能外撥模組41產生一與該客戶相關的保單權益無法確認回電記錄，並儲存該保單權益無法確認回電記錄於該外撥記錄資料庫33。

【0038】 藉此，客服人員即可根據該智能電訪系統100之該外撥記錄資料庫33中儲存的該完成電訪記錄、該非本人電訪記錄、該無法辨識客戶回電記錄、該不願電訪回電記錄、該意願無法辨識回電記錄、該身分驗證失敗記錄、該個資無法辨識回電記錄、該保單權益無法確認回電記錄及該未接聽記錄等記錄資訊，清楚得知該智能電訪系統100是否完成電訪該客戶的任務，以及若該智能電訪系統100未完成電訪該客戶的任務且該客戶需要該客服人員回電時，該客服人員可以根據該等記錄資訊，清楚知道電訪在哪一個階段被中斷，而只需從中斷的那一個電訪階段繼續對該客戶進行後續的電訪，因而節省客戶與客服人員彼此的時間並增進客服的效率及好感度。

【0039】 綜上所述，本實施例藉由該智能電訪系統100自動撥打電話給客戶，並於驗證客戶身分正確後，主動向客戶詢問保單權益確認問題，並對電訪過程中遇到的問題進行記錄，供客服人員做為回電給客戶時參考之用，除了解決客服人員量能不足無法及時服務客戶的問題，並提升客服的效率及好感度，確實達成本新型的功效

與目的。

【0040】 惟以上所述者，僅為本新型之實施例而已，當不能以此限定本新型實施之範圍，凡是依本新型申請專利範圍及專利說明書內容所作之簡單的等效變化與修飾，皆仍屬本新型專利涵蓋之範圍內。

【符號說明】

【0041】

100：智能電訪系統

1：客戶端裝置

2：通訊單元

3：儲存單元

31：個人資料

32：保單資訊

33：外撥記錄資料庫

4：處理單元

41：智能外撥模組

【新型申請專利範圍】

【請求項1】一種智能電訪系統，其能與一客戶的一客戶端裝置通訊，並包括：

一通訊單元，其能與該客戶端裝置建立一通訊管道；

一儲存單元，其中儲存該客戶的一個人資料和一保單資訊；及

一處理單元，其與該通訊單元和該儲存單元電連接，並包含一智能外撥模組；其中

該智能外撥模組讀取儲存於該儲存單元中的該個人資料和該保單資訊，並根據該個人資料中記錄的一電話號碼，透過該通訊單元自動撥打電話至該客戶端裝置，並於該客戶端裝置接聽電話時，輸出一問候語音訊息至該客戶端裝置，該問候語音訊息詢問接聽者是否為該客戶本人；

該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該問候語音訊息相關的回應訊息，確認接聽者為該客戶本人後，該智能外撥模組從該保單資訊中取得該客戶近期投保的一保單的保單名稱，並傳送一確認是否受訪語音訊息至該客戶端裝置，該確認是否受訪語音訊息說明該保單的保單名稱並請客戶確認是否願意聽保單重點說明；

該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶願意聽保單重點說明後，該智能外撥模組根據該個人資料中記錄的一身分識別資料，傳送一身分驗證語音訊息至該客

戶端裝置，該身分驗證語音訊息要求客戶回答一身分確認問題；

該智能外撥模組根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，並確認該客戶的身分正確後，該智能外撥模組根據該保單資訊輸出一保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置，該保單權益確認語音訊息依序詢問多個保單權益確認問題，並請客戶答覆；

該智能外撥模組記錄該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，傳送一結束電訪語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話。

【請求項2】如請求項1所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組根據與該問候語音訊息相關的回應訊息，確認接聽者並非該客戶本人後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的非本人電訪記錄，並將該非本人電訪記錄儲存於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【請求項3】如請求項2所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組根據與該問候語音訊息相關的回應訊息，無法辨識是否為該客戶本人後，則再次輸出該問候語音訊息至該客戶端裝置，但仍無法根據該客戶端裝置傳來之與該問候語音訊息相關的回應訊息，辨識是否為該客戶本人後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，

第2頁，共6頁(新型申請專利範圍)

該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的無法辨識客戶回電記錄，並儲存該無法辨識客戶回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【請求項4】如請求項1所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組根據與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶不願意聽保單重點說明後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的不願電訪回電記錄，並儲存該不願電訪回電記錄於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【請求項5】如請求項4所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組根據與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，無法辨識該客戶是否願意聽保單重點說明，而再次輸出該確認是否受訪語音訊息至該客戶端裝置後，仍無法根據該客戶端裝置傳來之與該確認是否受訪語音訊息相關的回應訊息，辨識該客戶是否願意聽保單重點說明後，該智能

外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的意願無法辨識回電記錄，並儲存該意願無法辨識回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【請求項6】如請求項1所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置傳來之與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，判定該客戶的身分不正確後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的身分驗證失敗記錄，並儲存該身分驗證失敗記錄於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【請求項7】如請求項6所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組根據該身分識別資料驗證該客戶端裝置傳來之與該身分確認問題相關的回應訊息，無法辨識及判定該客戶的身分，而再次輸出該身分驗證語音訊息至該客戶端裝置後，仍無法根據與該身分驗證語音訊息相關的回應訊息，辨識及判定該客戶的身分後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該

客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的個資無法辨識回電記錄，並儲存該個資無法辨識回電記錄於該外撥記錄資料庫。

【請求項8】如請求項1所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組無法辨識該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息，而再次輸出該保單權益確認語音訊息至該客戶端裝置後，仍無法辨識該客戶端裝置傳來之與該等保單權益確認問題對應的答覆訊息後，該智能外撥模組輸出一確認回電語音訊息至該客戶端裝置，該確認回電語音訊息詢問客戶是否需要客服人員回電；該智能外撥模組根據該客戶端裝置傳來之與該確認回電語音訊息相關的回應訊息，確認該客戶需要客服人員回電後，該智能外撥模組輸出一結束通話語音訊息至該客戶端裝置並結束與該客戶端裝置的通話；且該智能外撥模組產生一與該客戶相關的保單權益無法確認回電記錄，並儲存該保單權益無法確認回電記錄於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【請求項9】如請求項1所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組結束與該客戶端裝置的通話後，還產生一與該客戶相關的完成電訪記錄，並儲存該完成電訪記錄於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【請求項10】 如請求項1所述的智能電訪系統，其中，該智能外撥模組撥打 $N(N \geq 2)$ 次電話至該客戶端裝置，該客戶端裝置皆未接聽電話後，該智能外撥模組產生一與該客戶相關的未接聽記錄，並將該未接聽記錄儲存於該儲存單元中的一外撥記錄資料庫。

【新型圖式】

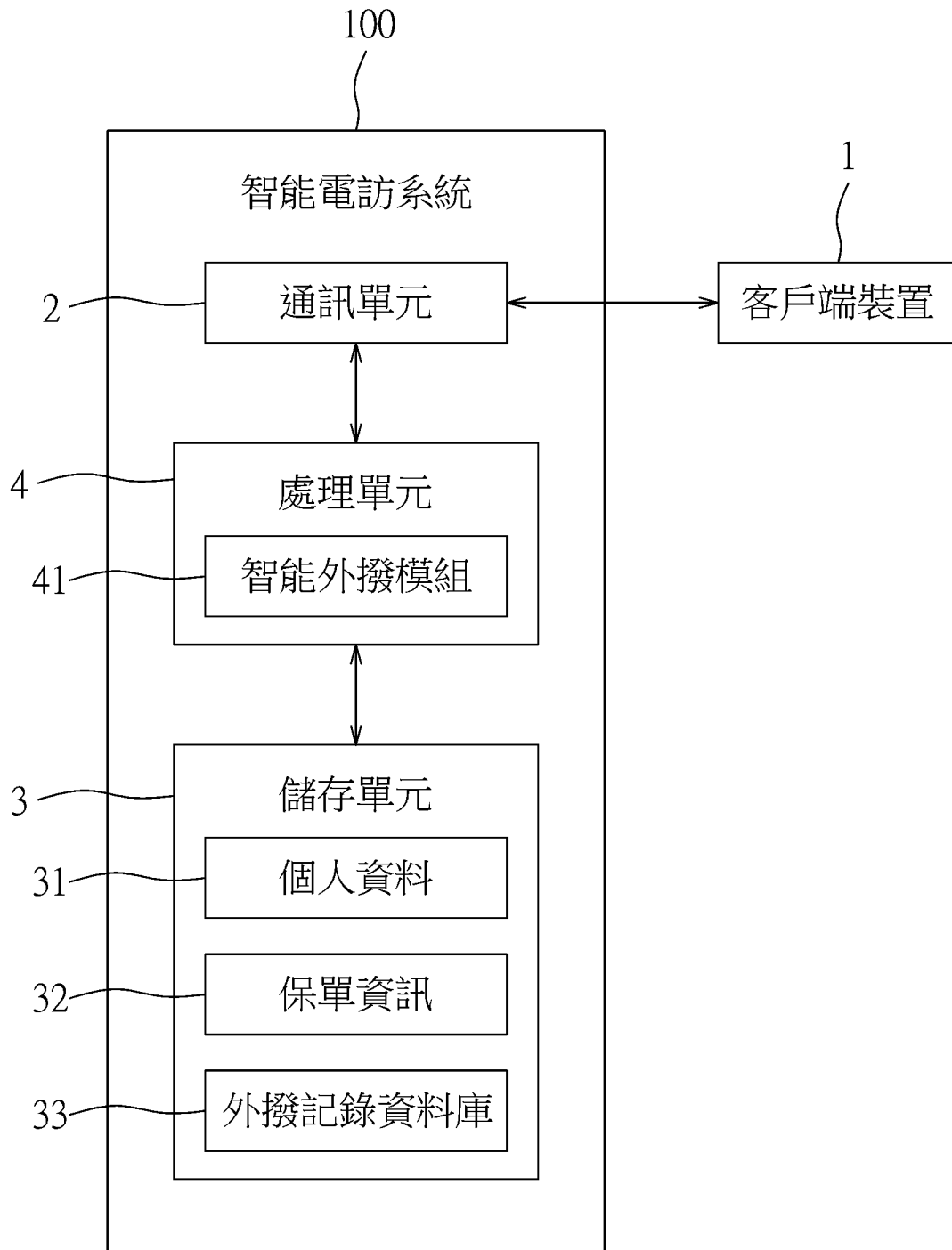


圖 1