

醫小梅客服流程詳細描述

1. 初始加入好友

- 加入好友：顧客加入「醫小梅」LINE 好友後，自動收到歡迎訊息與貼圖。內容為：「Hi~{Nickname}您好！我是醫小梅，歡迎使用醫聯網各項服務，請依照您的需求選擇。」

2. 主要選單 (大分類)

- 按我問問題：
 - 顧客點選後，系統回應：「Hi, {顧客名稱} 您好! 我是醫小梅，讓我來為您服務，請依照下列步驟操作。」接下來提供進一步的選項或指引。
- 企業員工健檢：
 - 我要預約：顧客選擇此選項後，系統回應：「好的，讓我來協助您，請您依序提供下列資訊。請告知您的公司名稱或統編？」
 - 若顧客輸入了公司名稱或統編，系統引導顧客登入到專屬平台進行後續步驟：
 - 步驟 1：提供登入專區連結。
 - 步驟 2：提示找到對應企業（例如「台灣通力電梯股份有限公司」），並提供登入指導。
 - 若未找到符合的企業，請重新輸入（循環 3 次）
 - 其他預約問題
 - 進入專區後要怎麼進行預約
 - 您好!請依照下列步驟 (給多頁操作圖卡)
 - 結帳後接下來怎麼做
 - 您好! 請點選"我的訂單"，到歷史紀錄填寫問卷送出後，就能看到預約行事曆，謝謝 (提供教學圖卡)
 - 想要幫眷屬預約

- 好的，請您直接登入您的企業專區，選擇方案後進行線上付款即可。眷屬輸入折扣碼為【Medi99】，眷屬價格與員工一樣喔!(提供教學圖卡)
- 找不到合適的健檢日期
 - 好的，讓我來協助您，請您依序提供下列資訊，謝謝您。請告知受檢者姓名？
 - 請告知您的訂單編號？
 - 請告知想要體檢的 3 個日期
 - 說:"收到，後續將由客服人員為您安排，確認體檢日後將會回覆您，請留意客服訊息，謝謝您"
 - 【建單後的回覆，要發通知信】通知信內容包含: 提供包含檢查日期、檢查機構、和檢查套組，並留意""生活問卷""是否已經填寫，務必填寫完成才算預約完成喔，下列為問卷連結：
【接連結】
 - "經查訂單資料填寫不完整，讓我來協助您，請依序提供受檢者的姓名、性別、身分證字號、聯絡電話、和通訊地址"
 - 【若 3 次都錯】【推小分類圖卡】說"不好意思，目前沒有完全符合您所寫的帳號。建議您再重新選擇您的問題，或許我就能回答您喔，謝謝"
- 若未找到符合的訂單編號，重新輸入（循環 3 次）
 - "【若 3 次都錯】(推小分類圖卡)
說:"不好意思，目前沒有完全符合您所寫的訂單編號。建議再重新選擇您

的問題，或許我就能回答您喔，謝謝"

○ 如何升等或加選

▪ 如何升等方案

- 您好!您可以直接選擇升等的方案，僅需要線上支付差額即可，電子發票會寄送至您的會員信箱

▪ 如何加選項目

- 好的，讓我來協助您，請您依序提供下列資訊，謝謝您。請告知受檢者姓名？

- 請告知您的訂單編號？

▪ 請告知您想加選項目

- 收到，後續將由客服人員為您安排，確認後將會回覆您，請留意客服訊息，謝謝您

- "【確認後的回覆】"您好，您的體檢日期已安排於下列，請記得預留時間喔”，回覆須包含：檢查日期、檢查機構、檢查套組、和加選項目。

- 未找到符合的訂單編號，請重新輸入（循環3次）

- "【若3次都錯】【推小分類圖卡】說不好意思，目前沒有完全符合您所寫的訂單編號。建議您再重新選擇您的問題，或許我就能回答您喔，謝謝"

○ 折扣碼問題

▪ 折扣碼無法使用

- 您好!請提供註冊帳號(mail)，我們將會為您確認

- （有帳號／未綁訂折扣碼）
 - 請確認您提供的帳號是否為公司本次健檢所綁訂的有效帳號，或請您描述所遇到的問題
 - 收到，後續將由客服人員為您處理，確認後將會回覆您，請留意客服訊息，謝謝您
- （有帳號／有綁訂折扣碼）
 - 請描述您所遇到的問題
 - 收到，後續將由客服人員為您處理，確認後將會回覆您，請留意客服訊息，謝謝您
- （無帳號）
 - 未找到符合的帳號，請重新輸入（循環3次）
 - "【若3次都錯】【推小分類圖卡】不好意思，目前沒有完全符合您所寫的帳號。建議您再重新選擇您的問題，或許我就能回答您喔，謝謝"

○ 健檢如何改期

- 我想要改期
 - 您好!請您至"我的訂單"中的"歷史紀錄"，即可直接變更日期，每個人有兩次變更權限，謝謝!(提供教學圖卡)

○ 費用相關

- 升等方案費用如何支付
 - 您好!升等方案的價差是直接於平台上支付的，電子

發票會寄送至您的會員信箱

- 加選項目費用如何支付
 - 您好!升等方案的價差是直接於平台上支付的，電子發票會寄送至您的會員信箱
- 眷屬健檢費用如何支付
 - 您好!眷屬的方案是預約時及在平台上直接線上支付喔
- 電子發票要改開三聯式
 - 您好，請告知訂單編號或發票號碼，我們將為您變更
 - 好的，請告知欲變更的統一編號，我們將為您變更
 - 【變更後發票要再寄給客戶】"收到，我們將會為您處理電子發票問題。若還有其他問題歡迎來訊，謝謝"
 - （沒有開發票）您好！本次體檢由公司補助，因此不會開立發票給個人喔
 - （訂單／統編錯誤）未找到符合的發票，請重新輸入（循環3次）
 - 【若3次都錯】【推小分類圖卡】說"不好意思，目前沒有完全符合您所寫的發票。建議您再重新選擇您的問題，或許我就能回答您喔，謝謝"
- 沒有收到電子發票
 - 您好，請告知訂單編號，我們將為您補發
 - 好的，請提供可以寄送的 mail，我們將為您補發

- **【變更後發票要再寄給客戶】**"收到，我們將會為您處理電子發票問題。若還有其他問題歡迎來訊，謝謝"
- （沒有開發票）您好！本次體檢由公司補助，因次不會開立發票給個人喔
- （訂單／統編錯誤）未找到符合的訂單，請重新輸入（循環 3 次）
 - **【若 3 次都錯】【推小分類圖卡】**"不好意思，目前沒有完全符合您所寫的訂單。建議您再重新選擇您的問題，或許我就能回答您喔，謝謝"

○ 檢前注意事項

- 注意事項
 - (提供教學圖卡)您好!下列是檢前注意事項
- 可能會遇到生理期
 - (提供教學圖卡)您好!女性遇生理期會有部分項目不適合進行，建議您生理期結束後三天再補做部分檢查
- 健檢報到時間
 - 您好!報到時間要依照各健檢機構規定，一般而言，若是早上檢查，報到時間大概是 **8-10 點**；若是下午檢查，報到時間大概是下午的 **1-2 點**
- 報到時需要帶甚麼
 - 您好!當天報到請記得攜帶健保卡及身分證(本國人)；外國籍請帶護照或是居留證
- 健檢流程需要多久
 - 您好!一般健檢流程約需 **2-4 小時**不等，請您事先預留時間喔

- 沒有收到檢前通知信或簡訊
 - 您好!檢前通知信(簡訊)是由各健檢機構依其內部作業進行。平台會於檢前一天發送檢前提醒，請留意喔
- 沒有收到糞便檢體盒
 - 您好!糞便檢體採集盒是由各健檢機構依其內部作業進行。若您於檢前三天仍未收到，請告知我們，謝謝
- 健檢報告何時收到
 - 您好！健檢報告將視各健檢機構作業而定，通常可於受檢日後的 **14-21** 個工作天(不含假日)產出喔！
- 個人自費健檢
 - 個檢如何預約
- 醫師線上諮詢
 - 都留，刪除電話+視訊
- 會員使用問題
 - 如何登入
 - 如何變更密碼
 - 如何變更帳號
- 健康文章
 - 連結到 **Mednes**
- 健康測一測
 - 連結到主站

3. 互動與動作判斷 (小分類)

- 針對不同的顧客回應，系統會進行動作判斷以決定接下來的流程。
- **動作判斷：**
 - **確認顧客身分：**系統可要求顧客輸入公司或個人資訊進行驗證。
 - **依序引導：**若身份驗證正確，系統會提供下一步指引，並給出相應的連結或選項。
 - **錯誤處理：**若顧客在多次嘗試中輸入錯誤資訊，系統則建議顧客重新選擇服務或提供其他指引。