7/17 電話討論後，中華已發信確認

由於訊息發送平台寄送Email，後來有新增寄件者欄位，因此請，再多新增一項Email。

=>由客服主動發得第一封，可以走訊息平台寄送email，寄件者要帶[service@ccs.nextbank.com.tw](https://webmail.cht.com.tw/cgi-bin/genMail?adr=service@ccs.nextbank.com.tw&)。

同SMS/PUSH 方式有自行輸入或帶罐頭語，如果選擇自行輸入，一樣要有maker/checker。

而客戶email進件，因為為了回信一致，這部分仍然可以使用Avaya Oceana回信。

7/17芝華提供

補充說明

罐頭語的部分就是 "內容"

如果客服發 SMS/PUSH/EMail，是選擇自行輸入(就是不帶罐頭語)，這個需要經過maker/checker後，才能去call訊息平台寄送。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **系統** | **訊息類別名稱** | **通知方式** | **專案名稱** | **內容** |
| CSI | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 問題已接受並在處理中 | 親愛的客戶您好，針對您今日致電將來銀行客服中心反映的問題，已與相關單位進行反映，待處理完成後會立即通知您，請您留意手機通知，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| CSI | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 聯絡不上客戶 | 親愛的客戶您好，因有重要事項需與您聯繫，但無法聯繫上您，煩請您撥空致電將來銀行客服中心，電話：(02)8979-6600，謝謝！ |
| CSI | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 請客戶提供附件 | 親愛的客戶您好，剛才您與將來銀行客服人員對談中有提到需要請您提供相關附件，請您協助將檔案寄至：[service@ccs.nextbank.com.tw](https://webmail.cht.com.tw/cgi-bin/genMail?adr=service@ccs.nextbank.com.tw&)信箱，謝謝！ |
| T24 | 5. 重要通知(不可關閉) | PUSH/ SMS | 個人資料異動完成  (註1) | 親愛的將來銀行客戶您好，您的個人資料已修改完成，若您有任何疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| CMS | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 簽帳卡停卡/暫停 | 親愛的將來銀行客戶您好，您的簽帳金融卡狀態已異動完成，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| CMS | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 簽帳卡到期不續卡 | 親愛的將來銀行客戶您好，您的簽帳金融卡已完成到期不續卡之設定，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| DCS | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 簽帳卡開關功能設定 | 親愛的將來銀行客戶您好，您的卡片簽帳功能已依照您的需求完成調整，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| DCS | 5. 重要通知(不可關閉) | SMS/Email | 國外提款密碼解鎖 | 親愛的將來銀行客戶您好，您的簽帳金融卡國外提款密碼已解鎖完成，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| APP | 5. 重要通知(不可關閉) | PUSH/SMS | 裝置綁定解除 | 親愛的將來銀行客戶您好，您的裝置綁定已解除，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |
| APP | 5. 重要通知(不可關閉) | PUSH/SMS/Email | 推播功能開關 | 親愛的將來銀行客戶您好，APP推播功能已依照您的需求完成調整，若有其他疑問，歡迎您再與我們聯繫，謝謝！ |

註1：個人資料項目包含：行動電話號碼、通訊地址、電子信箱、網銀之使用者代號/密碼、行銷註記異動

7/23芝華提供, (客服 CCS05、作服OPT05)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **新增訊息類別** | **\***訊息類別代碼 | **\***訊息類別名稱 (IBMB訊息夾分類) 待NCB定義分類(ex:信用卡通知、系統訊息、帳務通知、信託理財通知) | **\***訊息類別說明 |
| 固定樣版-非常態通知-CCS01 | CCS01 | 1. 帳務通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-CCS02 | CCS02 | 2. 優惠通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-CCS03 | CCS03 | 3. 消費通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-CCS04 | CCS04 | 4. 點數通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-CCS05 | CCS05 | 5. 重要通知(不可關閉) | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-OPT01 | OPT01 | 1. 帳務通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-OPT02 | OPT02 | 2. 優惠通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-OPT03 | OPT03 | 3. 消費通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-OPT04 | OPT04 | 4. 點數通知 | 非常態通知 |
| 固定樣版-非常態通知-OPT05 | OPT05 | 5. 重要通知(不可關閉) | 非常態通知 |