

客戶服務概念與管理 暨企業實務分享



程曦資訊整合股份有限公司

總經理 張榮貴

james.chang@chainsea.com.tw



程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd.

講師簡歷

張榮貴

現職：程曦資訊整合股份有限公司 總經理

主要資歷：

1993 – 至今 程曦資訊整合股份有限公司
共同創辦人兼總經理

2012 – 至今 台北城市大學 兼任助理教授級專業人員

2012 – 2014 淡江資工系所校友會 會長

2012 – 2013 台北市中小企業榮譽指導員協進會 副會長

1997 – 至今 教育部講師資格(講字第051051號)

2004 – 2005 德明大學 管理資訊系統 講師

1995 – 1998 崇佑企專 管理資訊系統 講師

1993 淡江大學 管理科學研究所系統分析組畢業

1988 東吳大學 電子計算機系畢業

主要研發經歷及成就：

21年CTI/CRM技術整合應用發展實務經驗，主要成就
有Call Center產品開發、電話服務中心系統產品開發..等
獲得台灣電話自動外撥子系統與方法專利(專利字號178775字號)
客服中心營運管理、公司經營管理

榮華富貴、榮耀尊貴





沉默的關鍵競爭力



服務的藝術與科學



服務的流程



企業實務分享



問題與討論

沉默的關鍵競爭力

--什麼是服務



開始之前—什麼是良好的服務？

- 回想一下, 你曾受到良好服務的經驗
- 回想一下, 你曾受過最差勁的服務經驗

- 對您而言, 良好的服務定義是什麼....



服務是什麼？

- 有人問我：〈服務是什麼？〉這實在很抽象，因為沒有實際的商品；但它確實存在，於是乎我反問：〈有什麼不需要服務？〉服務其實涵蓋了〈有形〉與〈無形〉、〈內部〉與〈外部〉的一切，它比任何有形的產品都大，因為它是整個企業的命脈。

參考來源: 2010.5.20 鄭淑惠老師



服務是什麼？



服務是一種表演由一連串前後相連的步驟或程序所串聯起來，優良的服務應該是一場表演藝術，所有的演員同心協力的演出。

參考來源: 2010.5.20 鄭淑惠老師

-  **S**incerity (Smile) 真誠
-  **E**mpathy 同理心
-  **R**eliability 可靠專業
-  **V**alue 具有價值
-  **I**nteraction 主動及良好溝通
-  **C**ompleteness 完整演出
-  **E**xcellent 卓越服務



認識服務的概念



忠誠度

服務的最終目的不僅只完成服務過程，而在客戶滿意度忠誠度的提升



感受品質

服務品質是一種顧客心靈的感受，感受品質更甚實際產品品質



價值觀

服務不是口號，是時間累積的形象。更是組織價值觀及行動力的表現



整體服務

服務是所有部門的事，非僅客服中心的事

客戶背後知多少？

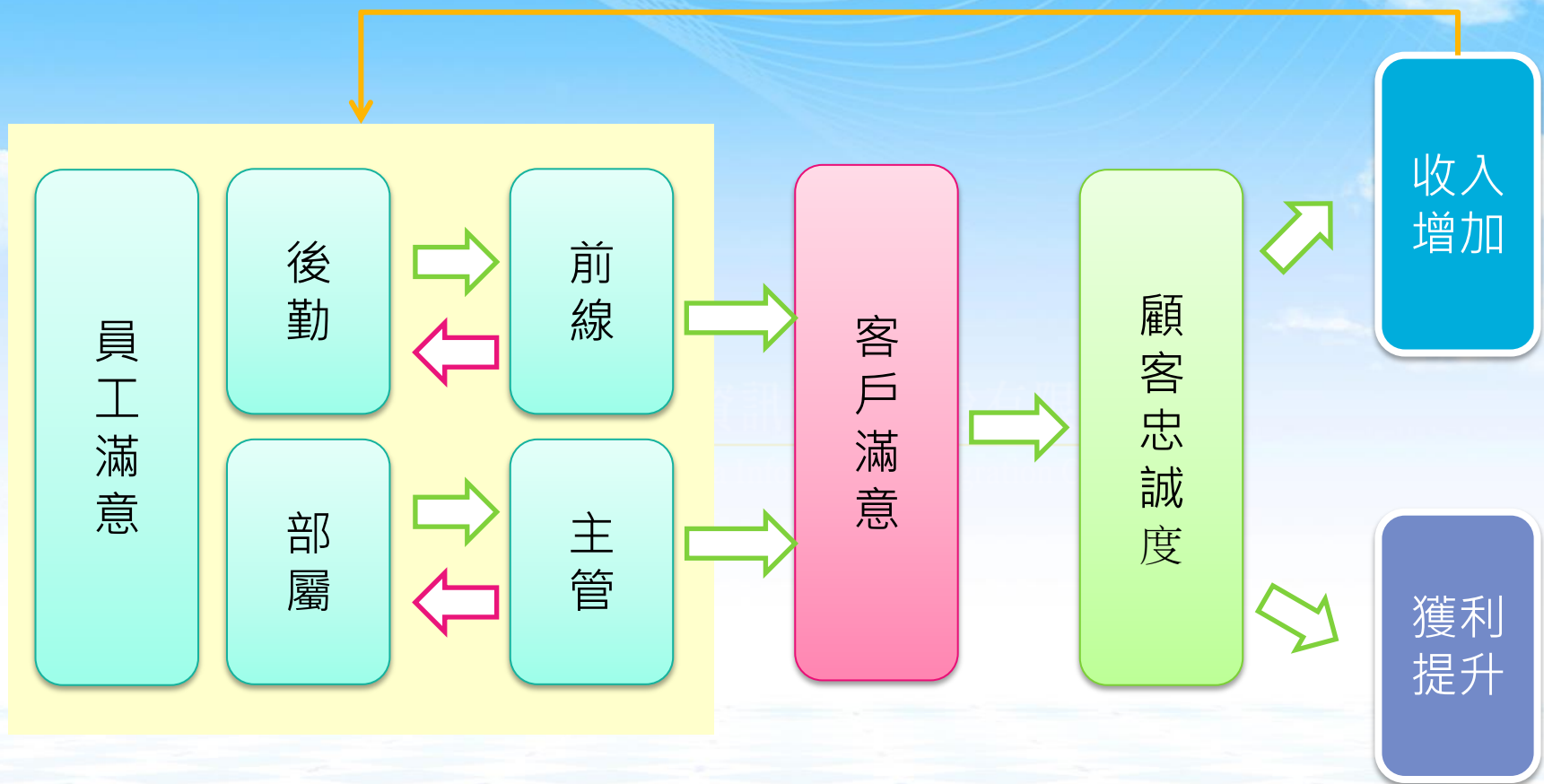
一百位滿意的客戶，可衍生出十五位新的客戶。

每一個抱怨的背後，還有二十個同樣的抱怨，而且會傳播出去。

一位不滿意的顧客會讓平均九個人知道其不愉快的經驗。

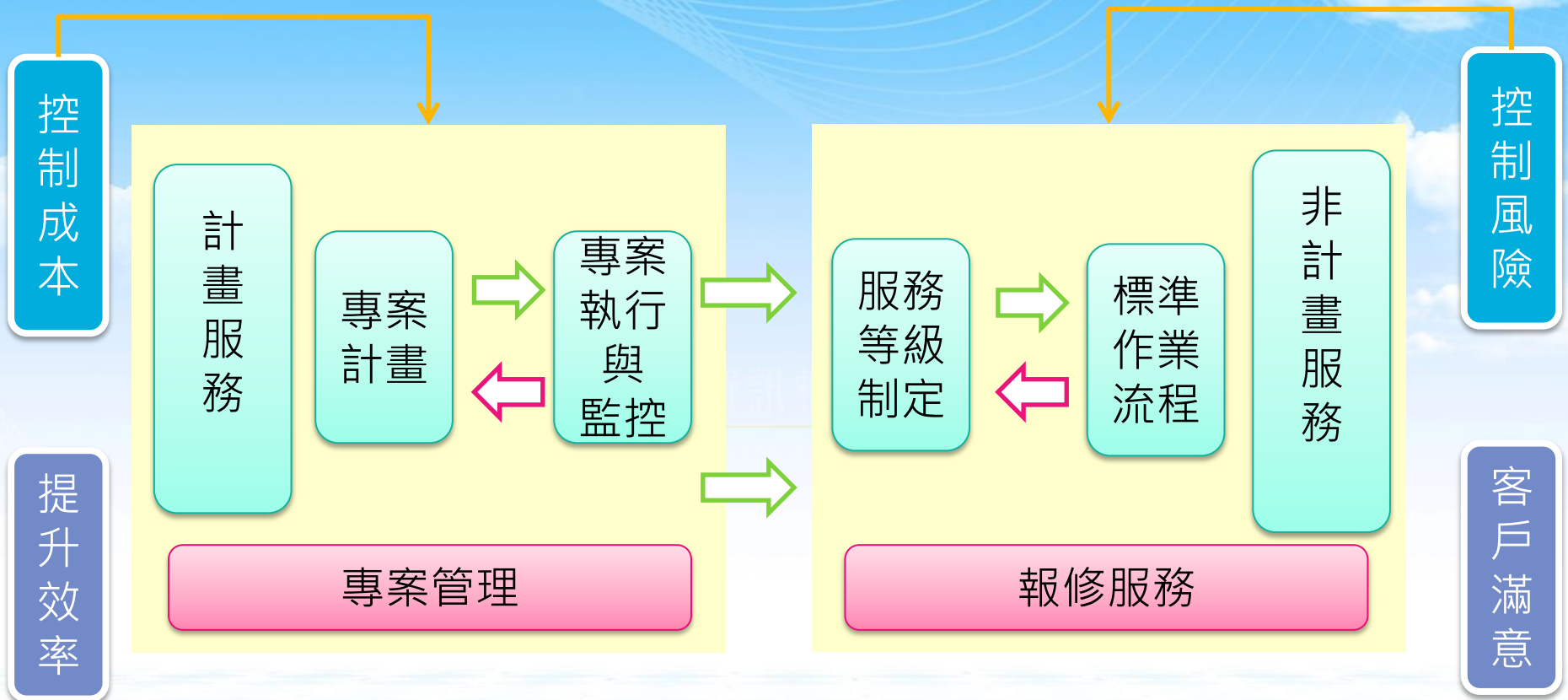
企業為補救服務品質欠佳的首次消費，通常需要多花25%~50%的成本。

內部服務與外部服務



- 滿意的員工創造滿意的客戶
- 內部服務:部屬協作主管，後勤支援前線，展現團隊力
- 外部服務:以客戶為對象，以培養忠誠客戶為目的

計畫服務與非計畫服務



- 正確的服務認知，正確的服務行為
- 計畫服務: 運用專案管理，團隊協作，達客戶預期
- 非計畫服務: 控制風險，將客戶抱怨化成對公司忠誠

服務管理的三大要素

流程

- ◆ 通話前-進線及分配流程
- ◆ 通話中-通話管理流程
- ◆ 通話後-後送作業管理

人員

- ◆ 人才招募及任用
- ◆ 職前及在職教育訓練
- ◆ 管理與績效評核
- ◆ 激勵與關懷

系統

- ◆ PBX\ACD話務系統
- ◆ IVR\FAX自動化系統
- ◆ 錄音及品質管制
- ◆ 知識庫管理
- ◆ 業務及後送系統

1

2

3

4

流程



電話/店頭



服務請求



服務明細



產品缺失
(缺失及需求)

流程 / 物件



客服中心



二線客服



後勤部門
協作廠商



研發部門

指標

服務水準

後送率

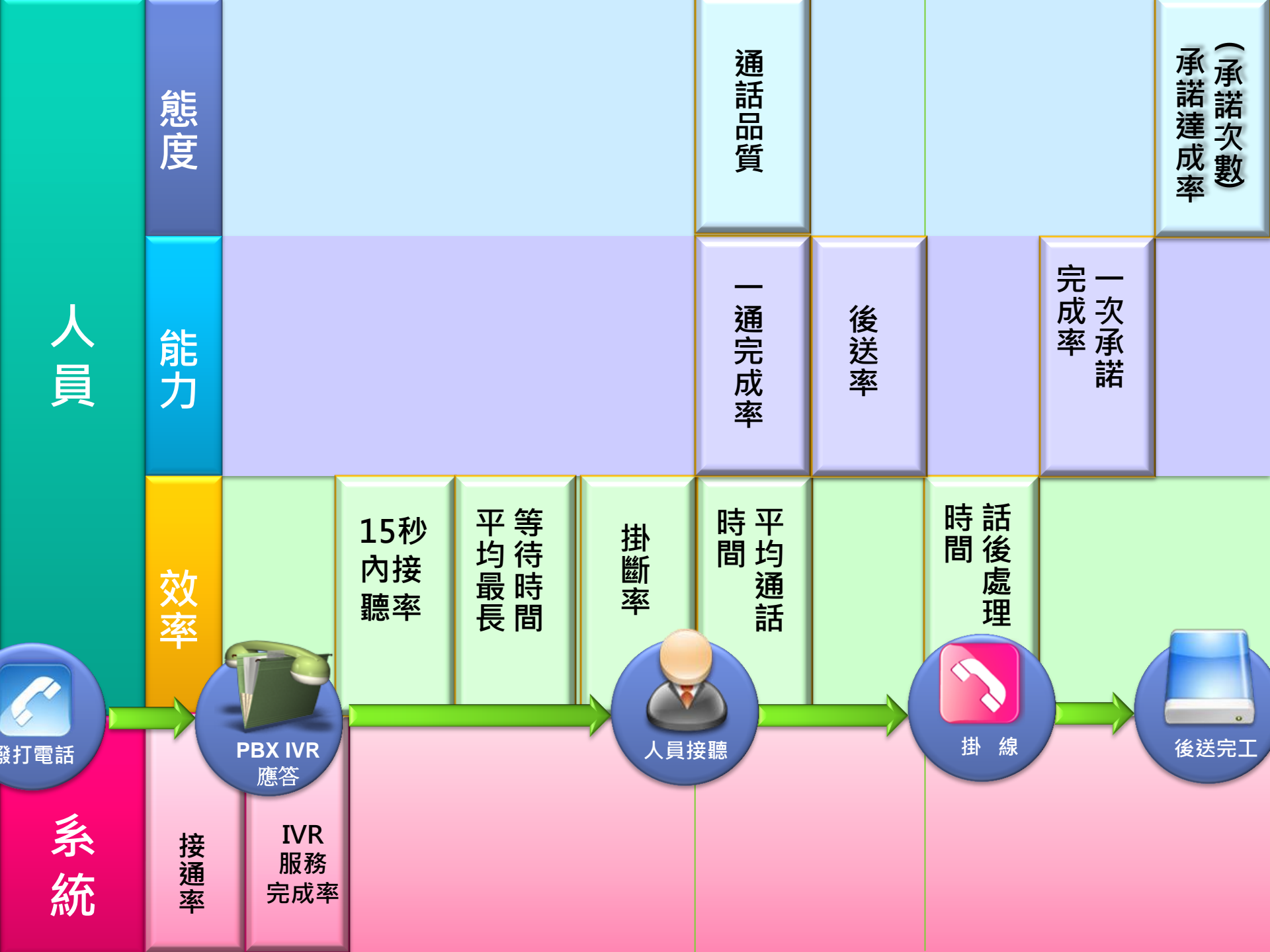
首次承諾時間

延時/升級次數

任務達成率

準時率

產品研發
企業政策改善



服務的藝術與科學

程聯資訊整合股份有限公司



正確的溝通模式

民眾投訴的三種心態：希望發洩、希望尊重、希望補償



傾聽
(Listen to)



分擔
(Share)



澄清
(Clarify)



陳述
(Present)



要求(Ask)

用LSCPA模型處理服務及溝通過程

服務管理的基本循環



承諾力

內部也沒有制定標準

內部有標準但不對外

內部標準也對外
但不宣揚

有標準並昭告天下

- 服務標準是一種承諾的表現，我負責，找我就對了！
 - 24小時不打烊
 - 三響內接聽
 - 85%電話在15秒內接聽
 - 24小時內完修
 - 15分鐘內上菜
 - 30分鐘內到場
- 承諾背後，是以嚴謹的流程做為靠山
- 無法實現的承諾比不承諾還糟糕

什麼是服務水準

SLA : Service Level Agreement

SLA 實例

1999市民熱線的派工時效管制

	執行機關	派工項目	第一階段	第二階段	
1.	警察局	警察局(各分局)	人與動物噪音	30分鐘內到場處理	
2.		交通警察大隊	違規停車處理	40分鐘內到場處理	
3.	工務局	新工處	超過8米道路坑洞處理	24小時內勘查搶修或設置安全措施	
4.		新工處	8米以下道路坑洞處理	24小時內勘查搶修或設置安全措施	
5.		新工處	人手孔破處理	24小時內勘查搶修或設置安全措施	
6.		新工處	道路側溝溝蓋損壞	24小時內勘查搶修或設置安全措施	
7.		公園處	路燈故障處理	48小時內勘查檢修	
8.		公園處	路樹處理	48小時內勘查檢修	
9.		水利處	道路側溝結構損壞	24小時內勘查搶修或設置安全措施	
10.		水利處	河濱自行車道破損	24小時內勘查搶修或設置安全措施	
11.		環保局	衛生稽查大隊	場所與設施噪音	
12.	衛生稽查大隊		污染舉發	4小時內到場處理	
13.	各區清潔隊		大型廢棄物溝清運聯繫	1小時內完成約定	
14.	各區清潔隊		鄰里無主垃圾清運	4小時內到場處理(下午4時後通報，翌日中午前完成)	
15.	各區清潔隊		雨水下水道側溝清淤	24小時內清除完成	
16.	交通局	交工處	交通號誌不亮申報修復	6小時內勘查搶修	12日內完工
17.		交工處	交通標誌損壞傾斜	48小時內勘查搶修或設置安全措施	
18.	水處	自來水事業處	用戶無水漏水	2小時內勘查檢修	

服務的流程

中國資訊綜合股份有限公司



作業流程標準化



魔鬼藏在細節裡

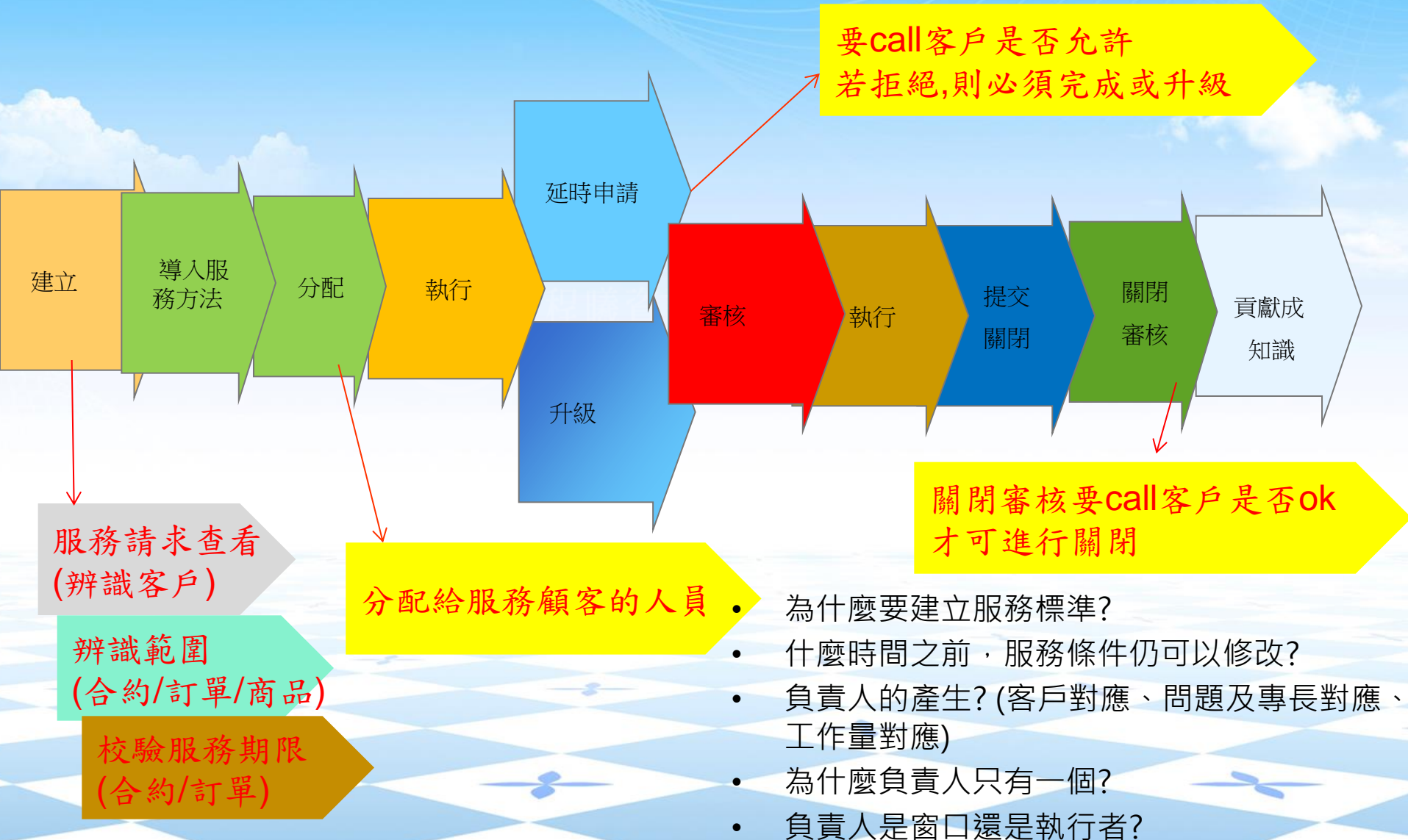
作業管理

動作、口語、文件等標準化
顯化作業經驗，複製成功模式

流程管理

服務前、中、後，貫徹承諾力
流程銜接、標準訂立、風險控管

服務流程解析-服務請求流程



流程管理的階段



流程管理

進件

辨識

執行

例外管理

後處理



接通前

進線

確認需求

進線流程

溢流

滿意度



一線處理

分配\接聽

確認客戶
及問題

電話技巧

長/短通話

滿意度
客戶關懷



二線處理

分配\後送

確認方法

專業服務能力

超時處理
延時次數

滿意度
客戶關懷

後勤服務指標的層次

承諾力

服務流程是企業從外到內對客戶及市場的承諾力及價值鏈管理的過程

承諾達成率

$\frac{\text{最後承諾完成數}}{\text{全部完成數}}$

一次承諾達成率

$\frac{\text{一次承諾完成數}}{\text{全部完成數}}$

標準達成率

$\frac{\text{標準時間內完成數}}{\text{全部完成數}}$

延時\升級次數

延時:主動通知
升級:主管介入

服務方法及服務指標

建立服務方法，並建立服務處理工時及處理時限，以進行服務品質管理

服務請求的方法，是資源(時間\時數)限制的標準。

預計完成/首次承諾/標準完成時間

e-contact+

用戶 david.huang 部門 總部

服務請求

2/24櫻花-IVR 系統

未分配升級中升級多次逾期多次的服務請求3條

任務與資訊 活動列表 日曆 工作檢查表列表 活動列表 活動 服務請求

預計完成時間由執行者與客戶確認，但可透過延時申請/升級審核改變

標準完成時間 = 建立的時間 + 服務請求方法中的標準完成時間

首次承諾時間在服務請求新增時帶出標準完成時間但可更改，執行後即不可更改

流程知識範本選擇，為服務流程確認基本程序

服務請求方法 Level 4
流程知識 服務請求處理 知識
延時申請次數 0
標準完成時間 2012年 3月15日 17時20分
服務請求狀態 已關閉

服務請求時間 2012年 2月24日 17時20分
預計完成時間 2012年 3月15日 17時20分
升級次數 0
首次承諾時間 2012年 3月15日 17時20分
處理狀態 可結案

工作檢查表 互動 處理軌跡 重要記事 服務明細 活動 商品 任務 專案管理 費用 附件 解決方案 產品缺失 授權 通話紀錄

服務明細

The screenshot displays a web-based service request management interface. At the top, a navigation bar includes tabs for '任務與資訊', '日曆', '聯絡人', '機台序號', and '服務請求', with '服務請求' highlighted. Below this, a toolbar contains buttons for '儲存並分配', '送件', '儲存檔案', '分配', '執行', '關閉', and '合約檢驗'. The main form area shows '服務請求資訊' with fields for '編號' (SQ2011-00001) and '主旨' (來電問題詢問:如何將機器關閉). A rich text editor is visible below the subject field. A secondary navigation bar includes '服務明細', '機台序號', '附件', '資料連結', '工作檢查表', '處理軌跡', and '通話紀錄', with '服務明細' highlighted. A table below this bar has columns for '地址', '送修客戶', '聯絡電話_家', '聯絡電話_公', '服務單號', '描述', and '處理方式'. A pop-up window titled '服務明細 -- 網頁對話' is open, showing a URL and a table with columns: '描述', '機台類別', '機型', '機台序號', '主項目', '次項目', '處理方式', and '關閉'. The table contains multiple rows of service request details. A pink callout box points to the '服務明細' tab and the pop-up window.

服務明細

服務明細 -- 網頁對話

http://192.168.0.251/ProductRepairBatchItem.jsp?operatorType=addNew&objType=serviceRequest&objectID=1

<input type="checkbox"/>	描述	機台類別	機型	機台序號	主項目	次項目	處理方式	關閉
<input checked="" type="checkbox"/>	來電者如何正確開關機	隨時查系列	OPass2	111601025016	主機功能操	其他	1線上解決	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		隨時查系列	OPass2	111601025016				<input type="checkbox"/>

http://192.168.0.251/ProductRepairBatchItem.jsp?operatorType=addNew&objType=

一筆服務請求下可建立多筆服務明細，代表此服務請求需透過工作分派協作完成

缺失管理

管理者可清楚掌握缺失管理的類型、編號、處理狀態、優先順序、對應的物件和服務請求

處理狀態	優先順序	類型	產品缺失編號	產品缺陷摘要	預計完成版本	產品物件	服務請求	解決處理
		新增需求	PF20120411-0004	系統要求必填	3.5.7.8Q5			
		新增需求	PF20120410-0002	系統要求必填	3.5.7.8Q6	指標		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110418-0006	[優先需求]工作檢查表需要有列表式快速新增的... 增加一個業務自定義的介面(評估), 原則上列表新增...	3.5.8	工作檢查表		
處理中	稍緩	新增需求	PF20110425-0002	請將查詢方案-我的\部門\全部, 要涵蓋當前... 加入“合作團隊”頁簽而負責人不等於當前用戶(或部門)的...	3.5.8	查詢方案		claire
處理中	A-DH	功能改進	PF20110516-0004	1. 在工作檢查表新增某欄位並輸入值 2. ... 工作檢查表的物件產生流程知識, 檢查流程知識下的工作檢查...	3.5.8	工作檢查表		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110523-0006	系統要求必填	3.5.8	工作檢查表		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110525-0016	[優先需求] 相關修改以及目前的... 可以參考附件。技術性的問題請參考“修改方向”內容以及附件。	3.5.8	重要記事		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110527-0006	[優先需求] 於工作檢查表的... 可以進行快速新增的動作, 快速新增的畫面。畫面相同於快速調整...	3.5.8	工作檢查表		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110601-0001	[優先需求]新增物件, 在... 態下先導入流程知識 物件名稱請保留用戶填寫的名稱, 不被流程知識...	3.5.8	流程知識		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110601-0004	[優先需求]1. 專案導入... 為原流程知識附件已刪除 應該完成所有動作 不應中斷 2. 因為中斷 所...	3.5.8	流程知識		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110602-0014	[優先需求]專案不... 選擇導入流程知識, 跳出專案階段修改對話框, 關閉後帶入流程知識, 但che...	3.5.8	專案管理		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110615-0001	[優先需求]待討... 識的查看權, 但在流程知識的發布範圍, 可以查看到流程知識, 但無法看到工作...	3.5.8	流程知識		claire
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0006	[優先需求]... 始日” 相關結算或是工作日將會根據此工作日往下計算。階段以及工作檢查表...	3.5.8	商業機會		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0007	[優先需求]... 速調整 全部平移 導入要有日期。希望可以達到類似project 日期調製時的功能...	3.5.8	工作檢查表		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0011	[優先需求]... 對於階段物件的支援性。	3.5.8	流程知識		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0012	[優先需求]... 助關閉該活動時, 則重要記事主頁的提醒來源會變成第2個用戶-----	3.5.8	重要記事		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0013	[優先需求]... 需要額外被標記為流程知識導入的部分。	3.5.8	流程知識		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0014	[優先需求]... 提醒了 服務請求描述: 當專案(或其他任何物件)狀態為取消則專案!	3.5.8	提醒	201108-002	魯旭
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0015	[優先需求]... 同一種, 不需要分開兩種。 2. “複製”功能請一併複製, 工作檢查...	3.5.8	流程知識		
處理中	A-DH	新增需求	PF20110711-0016	[優先需求]... 於早布範圍內都可以查看該流程的工作檢查表。	3.5.8	流程知識		

無法透過現有資源完成的事情，轉入缺失管理。可以不影響服務指標管理，也能提供產品及政策修改的參考

延時申請與超時管理

e-contact+

用戶 david.huang 部門 總部

未分配升級中升級多次逾期多次的服務請求33條

- 工作檢查表列表
- 活動列表
- 活動
- 服務請求
- 服務請求列表
- 服務請求
- 服務請求
- 服務請求列表
- 服務請求
- 服務請求

- 產生流程知識
- 儲存並分配
- 儲存檔案
- 分配
- 延時申請
- 執行
- 關閉
- 合約檢驗

延時/升級申請單 -- 網頁對話

送審 儲存檔案 返回

服務請求名稱: eTalk無法撥放音檔

服務請求允許延長日期: 2012年 9月 7日 13時 46分

申請原因: 因原廠已經沒有庫存料號，必須下周才能完成，已經通知客戶

地址: 40425 台中市雙十路二段2-1號

主要電話: 04-23690876

負責人: 黃士軍

客戶名稱: 臺灣股份有限公司有限公司

主要聯絡人: 何曼

聯絡電話: (03)9229841- [] 專用

預計完成時間: 2012年 9月 11日 13時 27分

- 工作檢查表
- 互動
- 處理軌跡
- 重要

序號	類型
<input type="checkbox"/> 1	確認系統架構
<input type="checkbox"/> 2	確認音檔Pat
<input type="checkbox"/> 3	確認音檔格式
<input type="checkbox"/> 4	確認音檔讀取權限

放置新音檔至指定	黃士軍	2012-08-28	未開始	2012-09-02 13:27:00	✓	建議去做	5.0
----------	-----	------------	-----	---------------------	---	------	-----

延時申請與升級管理

e-contact+

用戶 david.huang 部門 總部

服務請求 台中商

務請求33條

工作檢查表列表 活動列表 活動 服務請求 服務請求列表 服務請求 服務請求 服務請求列表 服務請求

查詢方法 全部服務請求

新增 修改 匯出 高級功能 重新整理

<input type="checkbox"/>	編號	描述	下次活動說明	負責人	延時申請次	升級次數	提出時間	首次承諾時間	預計完成時間
<input type="checkbox"/>	201207-046	桌面異當	[7/9][網路處理]	王煌琪	2	0	2012-07-10 10:30	2012-07-24 10:30:00	2012-09-20 23:59
<input type="checkbox"/>	201208-003	環境新增人	[8/1][電話網路處	仲林	1	0	2012-08-01 13:06	2012-08-15 13:06:00	2012-08-31 23:00
<input type="checkbox"/>	201208-008	blems	[8/1][電話網路處	廖家威	0	1	2012-08-01 16:39	2012-08-15 16:39:00	2012-08-31 00:50
<input type="checkbox"/>	201208-011	異常	[8/3][網路處理]	仲林	1	0	2012-08-03 15:31	2012-08-17 15:31:00	2012-09-27 23:00
<input type="checkbox"/>	201208-013	發生嚴重延後	[8/3][網路處理]	孫重謙	0	1	2012-08-03 16:25	2012-08-17 16:25:00	2012-08-31 16:57
<input type="checkbox"/>	201208-014	一枚	[8/3][現場處理]	廖家威	0	1	2012-08-03 16:44	2012-08-23 16:44:00	2012-09-14 22:16
<input type="checkbox"/>	201208-017	障	[8/3][現場處理]	廖家威	1	0	2012-08-03 17:53	2012-08-23 17:53:00	2012-09-07 23:06
<input type="checkbox"/>	201208-019	異常	[8/3][網路處理]	仲林	1	0	2012-08-06 16:42	2012-08-20 16:42:00	2012-09-26 23:00
<input type="checkbox"/>	201208-027				0	1	2012-08-06 18:10	2012-08-20 18:10:00	2012-08-31 18:32
<input type="checkbox"/>	201208-032				0	0	2012-08-07 17:17	2012-09-05 17:17:00	2012-09-05 17:17
<input type="checkbox"/>	201208-034				1	0	2012-08-07 17:31	2012-08-21 17:31:00	2012-09-20 23:59
<input type="checkbox"/>	201208-038				1	0	2012-08-08 10:03	2012-08-22 10:03:00	2012-09-20 23:59
<input type="checkbox"/>	201208-043				0	1	2012-08-08 13:03	2012-08-22 13:03:00	2012-09-14 19:59
<input type="checkbox"/>	201207-089				1	0	2012-07-23 13:19	2012-08-06 13:19:00	2012-08-31 23:00
<input type="checkbox"/>	201207-091				1	0	2012-07-23 17:49	2012-08-21 17:49:00	2012-09-20 23:59
<input type="checkbox"/>	201207-096	異常	[7/24][現場處理]	孫重謙	0	0	2012-07-24 17:53	2012-08-07 17:53:00	2012-08-07 17:53
<input type="checkbox"/>	201207-098	一枚	[7/25][現場處理]	廖家威	1	0	2012-07-25 11:16	2012-08-14 11:16:00	2012-08-28 22:41
<input type="checkbox"/>	201207-101	25-電腦異常	[7/25][電話網路處	仲林	1	0	2012-07-25 15:29	2012-08-08 15:29:00	2012-08-31 23:09
<input type="checkbox"/>	201207-103	直系統異常	可結案	仲林	0	1	2012-07-26 09:46	2012-08-09 09:46:00	2012-08-24 13:54

延時:代表與客戶達成的承諾
內修改時間的次數
升級:代表與客戶達成的承諾
內毀約的次數

明確的指標及透明的資訊是有效管理的基礎

The screenshot shows a web browser window displaying the 'e-contact+' system. The main content is a 'Service Request Index Analysis Report' for the 41st week of 2009. The report is summarized in the table below:

部門	服務請求			未逾期		已逾期				完成狀態		服務水準	
	前期遺留	本期新增	執行總數	準時完成	未完成	升級完成	升級一次	升級二次	三次以上	完成率	平均升級次數	總服務水準	服務水準
吳小姐	0	5	5	3	0	2	0	0	0	100%	0	60%	60%
陳小明	0	2	2	0	0	1	0	0	0	50%	0	0%	0%
總經理室-測試環境	0	7	7	3	0	3	0	0	0	85.7%	0	42.9%	42.9%

Below the table is a bar chart showing the distribution of service requests for the '總經理室-測試環境' department. The chart highlights that 7 requests were newly added, while there were 0 requests that required one, two, or three levels of escalation.

Category	Count
本期新增	7
升級一次	0
升級二次	0
三次以上	0

服務指標除了完成率與服務水準外，也要關心升級次數

企業服務的實踐



什麼是標準服務流程

SOP: (Standard Operating Procedure)

實例:

程曦CTC-委外作業範疇_Canny_V2.0_2013.2.23.doc

CTC_技服報修標準作業流程V1.0_Canny_2013 02.27.doc

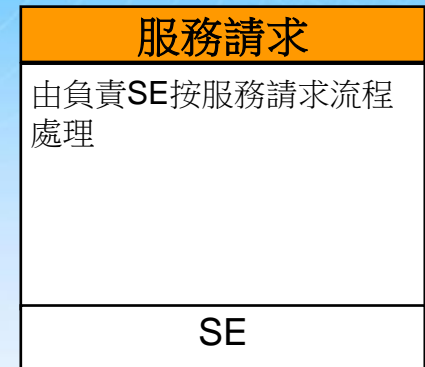
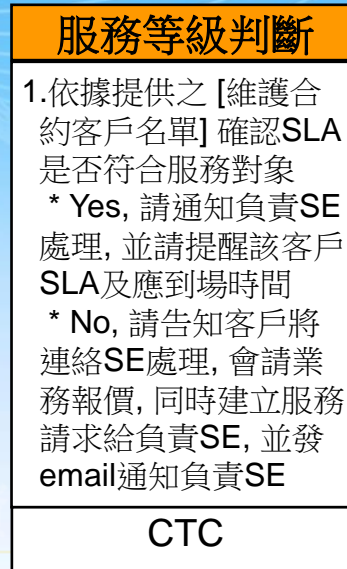
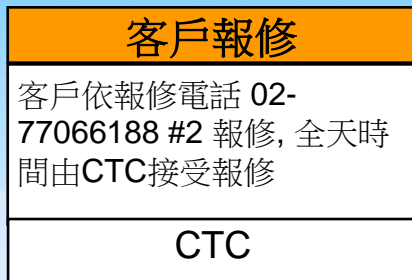
報修服務



客戶報修等級區分

等級	問題分類	首次回應時間限制	通知等級	結案天數
Level 1	系統停機問題 (對外服務全面中斷，需停機處理)、客戶抱怨或特別強調緊急處理之問題	於 1小時 內須先電話回應預計處理方式與時間安排，當日內排除或達到讓客戶同意之備援處理。	電話通報：專案經理、業務窗口、技服主管、應用開發部主管、專案處主管、總經理	3天
Level 2	系統異常問題 (造成部份系統無法正常服務，需停機處理)、客戶報修盡快處理之問題	於 1小時 內須先電話回應預計處理方式與時間安排，次日內排除或達到讓客戶同意之備援處理。	電話通報：專案經理、技服主管。並Mail通報至業務窗口、應用開發部主管、專案處主管	5天
Level 3	作業異常問題 (無急迫性，會影響客戶作業造成不便)、客戶報修之影響服務問題	於 3小時 先回覆預計處理方式與安排處理。	電話通報：專案經理。並Mail通報至業務窗口、技服主管、應用開發部經理	10天
Level 4	一般問題 (無急迫性，不影響客戶對外服務)、客戶報修之不影響服務問題	於 當日 先回覆預計處理方式與安排處理。	電話通報：專案經理。並Mail通報至業務窗口、技服主管、應用開發部經理	14天
Level 5	諮詢服務 、客戶回覆暫不急安排時間處理即可之問題	於 次日 內先回覆，並依照諮詢狀況，進行處理作業。	Mail通報：專案經理、業務窗口、技服主管及相關諮詢對象	21天

客戶報修流程 (上班時間)



Email通知內容參考:

Dear all :

服務請求編號 : 201111-006

11/1 神農 [REDACTED] 小姐 09 [REDACTED] 0--電話報修(Nina 代報)

報修內容 :

外撥時話機螢幕無顯示畫面

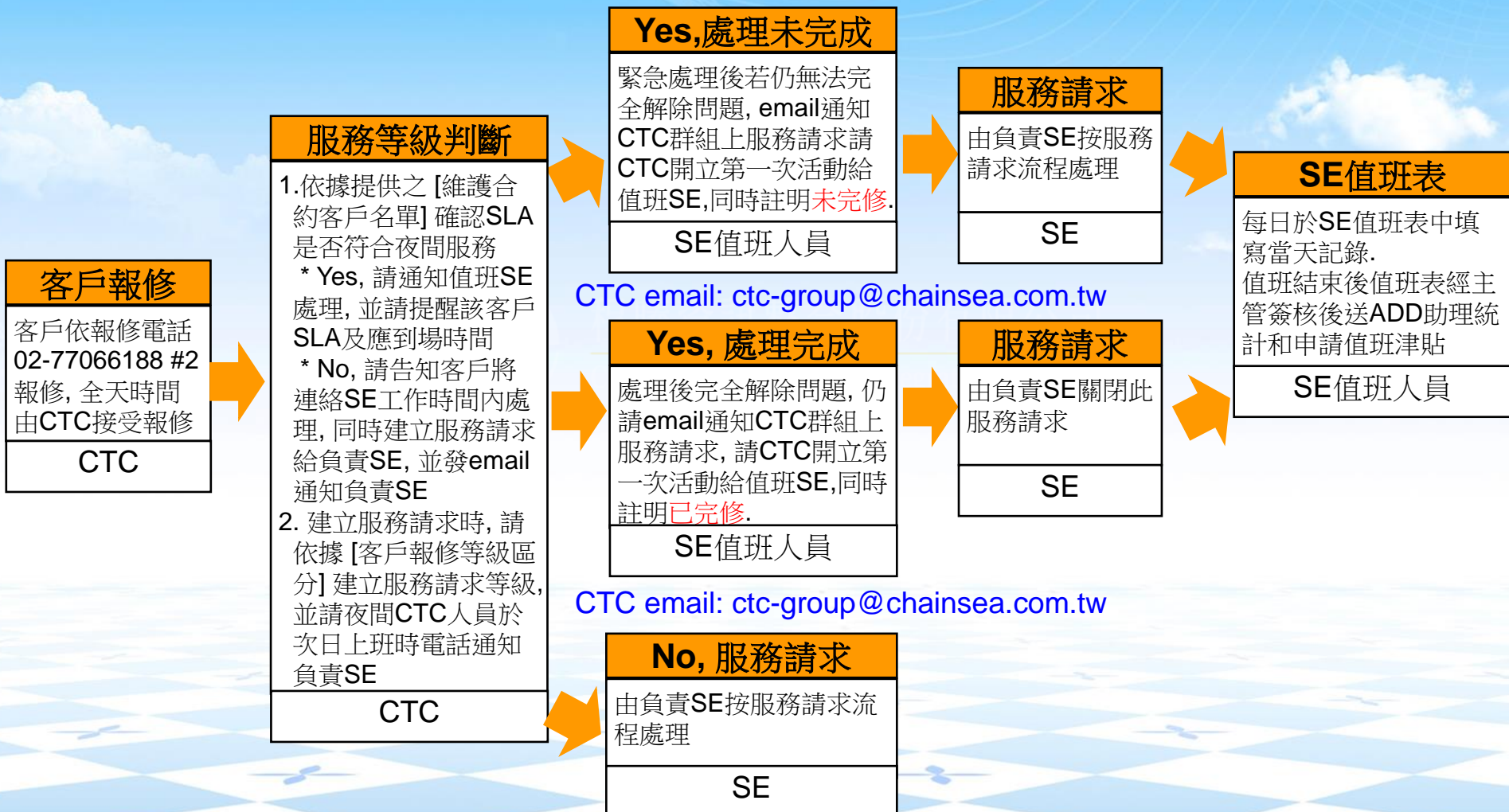
服務請求等級 : level 4

處理情形 : 已請負責 SE--家豪處理

請相關業務至電關懷

Thx

客戶報修流程 (夜間)



SE 值班日誌

(連續假日提出值班計畫時使用)

(附件二) 連續假日提出值班計畫時使用

SE 值班日誌

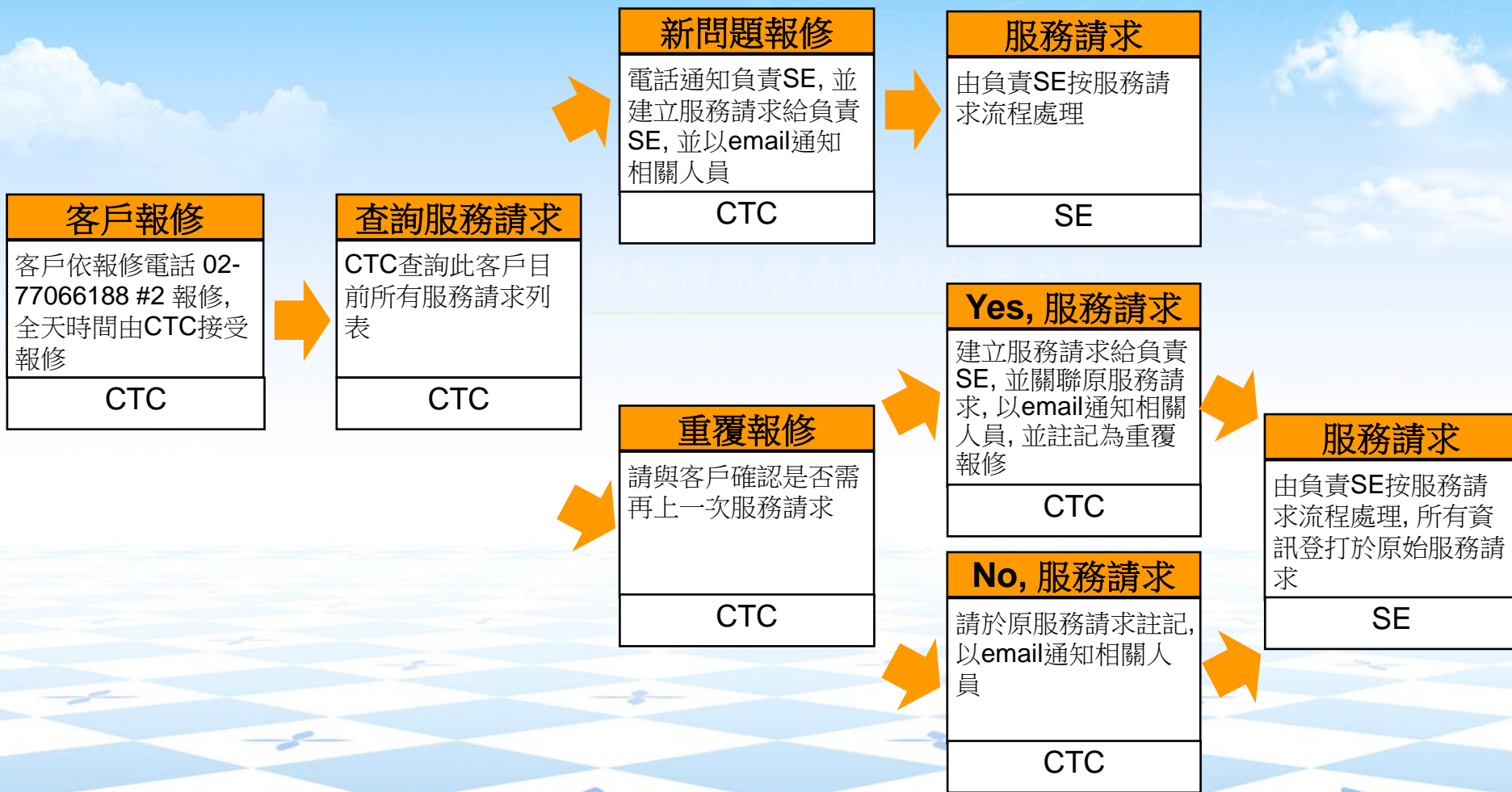
第 1 頁

監控異常次數			報修次數	服務請求 總數
測試 OK	測試異常 自行結案	測試異常 上服務請求		
報 修 或 監 控 紀 錄	報修日期		報修時間	
	客戶名稱		報修人	
	負責 SE		服務請求編號	
報 修 或 監 控 紀 錄	報修日期		報修時間	
	客戶名稱		報修人	
	負責 SE		服務請求編號	

主管簽名:

值班人員簽名:

客戶報修流程 (重覆報修)



服務請求之作業規範

除上列的客戶報修等級區分外，技服維護人員亦要求須進行報修及定期維護處理過程之作業規範，即作到

預約處理->到達回報->客戶簽字->離開回報->記錄單繳回
簡稱 4R1S的服務請求作業規範。

規範	要求內容
Reserve 預約處理	於接獲服務請求後，須於對應等級之指定時間內回應客戶並預約處理或維修之預計時間。
Report 到達回報	於維護人員到達客戶端時，須進行電話回報。
Sign 客戶簽字	於問題處理後，須將處理過程填寫服務記錄單，向客戶說明並取得客戶確認簽名及勾選服務滿意度。
Report 離開回報	於維護人員離開客戶端時，須進行電話回報。若當天無完修, 需於隔日再與客戶約下次維修時間或說明維修時程。
Return 記錄單繳回	回公司後，須將處理之服務記錄單需繳回。

服務請求之作業規範

服務請求在關閉審核, 請技服組長審核時若對處理有意建議加註意見, 另要審視問題與處理說明, 並在審查記錄中記載,

描述清楚->列入訓練->作業改善->標準流程

簡稱 CTIS的服務請求知識累積作業。

規範	要求內容
Clear 描述清楚	服務請求紀錄是否清楚
Training 列入訓練	是否應列入KM與教育訓練內容。
Improve 作業改善	是否應建議產品或應用改善或建置作業改善。
Standard 標準流程	是否常見問題, 是否應建立標準處理步驟。

服務請求範例

問題記錄要點:

- ◆ 詳述問題
 - 發生時間
 - 問題影響/範圍
 - 發生頻次

- ◆ 處理過程
 - 逐次處理紀錄日期與簡易過程

- ◆ 處理結果
 - 處理方法
 - 採用原因
 - 避免方式

結案審查流程

工作流程

結案送審

(服務請求負責人)

知識負責審查

(相關主管)

客戶結案確認

(CTC報修專員)

主管結案審查

(相關主管)

工作內容

1. 確認活動是否關閉?
2. 服務記錄單是否完成上傳?
3. 紀錄是否清楚
4. 提交結案審查

1. 確認處理人員描述是否清楚,若描述不清楚則給予返回修改.
2. 確認問題處理結果是否已達可結案狀態?

3. 審查確認下面要點:
 - 1) 是否新增或修改KM
 - 2) 是否應列入教育訓練
 - 3) 產品/專案/建置改善建議
 - 4) 是否新增或修改標準處理步驟

(各欄位若填寫不正確,主管須在審查意見中加註說明後再同意審查)

1. 確認服務記錄單是否完成上傳?
2. 確認活動是否完成關閉?
3. 外撥電話給客戶,確認客戶是否同意關閉?
4. 檢核結案送審時填寫之相關欄位與主管審查記錄,確認是否需要列入流程改善管理流程,確認有需要時,則以CTC專員身分於知識管理專案中新增一筆任務給相關人員處理,回報流程改善結果

1. 確認與客戶確認之記錄是否完整?
2. 檢核全部處理流程是否完成

培養正向思考與積極態度

導正思考、改善態度

- a. 教育正確服務技能
- b. 定期提供正向思考文章分享
- c. 主管談話注入正面能量與激勵
- d. 安排聚會、分享、提高凝聚力與互相學習
- e. 客戶溝通與應對技巧課程
- f. 安排紓壓與心靈課程, 排除壓力樂在工作

問題與討論

