

職能單元代碼	BGM4R0169v2
職能單元名稱	優化客戶服務業務
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、使用統計工具分析客戶服務流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認<u>客戶服務流程</u>【註1】所需的分析。 2. 使用統計工具，衡量<u>不同服務程度</u>【註2】的流程或其他指標的影響。 3. 服務流程所衍生問題的容許程度。 4. 計算數據控制的上下限。 5. 調查績效超出控制範圍的理由。 <p>二、矯正生產力的阻礙</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 照組織標準和目標，對目前<u>生產力</u>【註3】進行質化和量化分析。 2. 確認生產力阻礙的原因。 3. 分析服務品質和品質管理工具以降低阻礙。 4. 確認作業達到生產力標準。 <p>三、進行流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認流程的環節。 2. 使用<u>圖形技術</u>【註4】，分析並修改流程以改善績效。 3. 嘗試並修正流程以達到組織效率的標準。 4. 使用圖形技術，書面化修正流程。 <p>四、設定客戶聯繫作業的標竿</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認適當流程改善的目標。 2. 研究並推薦相關可執行之最佳實務的<u>標竿組織</u>【註5】及流程。 3. 將標竿組織所使用相關的最佳實務流程書面化並確認此流程符合企業需求。 4. 確認執行新流程相關的 SWOT 分析。 5. 確認並書面化適當績效指標以評估新流程。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、統計控制系統</p> <p>二、標竿原則</p> <p>三、客戶聯繫流程和適用管道客戶服務原則和流程</p> <p>四、客戶聯繫運作內的運作變數</p>

	五、統計、統計流程控制和支撐統計計算原則 六、流程評量和文件原則 七、專案管理原則 八、品質管理和有關流程控制方法
職能內涵 (S=skills 技能)	一、人際溝通協調能力 二、統計分析能力 三、客戶諮詢和協商能力 四、生產力管理與改善 五、規劃客戶服務策略 六、客戶訴願處理能力 七、專案管理能力 八、資訊科技應用能力
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能分析聯繫中心流程績效等的統計報告。 2. 能解釋或證明流程改善策略。 3. 能與客戶聯繫生產力衡量的分析紀錄。 4. 能解釋生產力改善方法。 5. 能具備品質管理和有關流程控制方法的知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析活動的資訊、報告和資料庫等。 2. 相關標準和指導方針等。 3. 基準分析和改善計畫等。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告等。 2. 提供模擬情境，評量所制訂之流程、分析流程改善策略、生產力改善方法與分析等。 3. 進行個案討論，評量同儕和產品線管理回饋分析、績效統計報告、客戶聯繫流程圖形紀錄等書面文件之品質。 4. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。
說明與補充事項	【註1】客戶服務流程：如電子郵件和其他電子溝通通信、面對面接觸、電信傳真和其他書面溝通訊息、撥入

	<p>和撥出電話聯繫資料、服務和銷售支援流程等。</p> <p>【註2】不同服務程度：如接觸期間、接觸等待時間、逐步擴大接觸的政策、在規定時間期間內呼叫回答的百分比、服務保證、回應速度等。</p> <p>【註3】生產力：如平均回答速度、首次來電電話解決、衡量每天、每星期、每小時的電話、衡量所提供的財務回報、銷售數量或服務、客戶接觸運作的整體績效、服務程度的結果等。</p> <p>【註4】圖形技術：如魚骨圖、流程圖、甘特圖或計畫評核數、地圖、柏拉圖等。</p> <p>【註5】標竿組織：如最佳實務組織，可能是在無關的產業、競爭者、在相同產業的組織、具有相似功能的組織等。</p>
--	--

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。