

職能單元代碼	BGM2R0174v2
職能單元名稱	安排客戶服務活動時間表
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、分析電話流量數據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 取得<u>電話流量數據</u>【註 1】。</li> <li>2. 確認電話流量模式。</li> <li>3. 確認客戶服務異常事件。</li> </ol> <p>二、檢視預測和規劃</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認<u>客戶服務內容或程序</u>【註 2】，納入資源規劃考量。</li> <li>2. 進行預測和規劃時，納入客戶服務產生之相關議題。</li> </ol> <p>三、規劃人力資源需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用等候工具，計算所需資源。</li> <li>2. 調整結果以說明<u>量化和質化因素</u>【註 3】。</li> <li>3. 根據電話的預測量和聯絡流量規劃<u>排班</u>【註 4】。</li> <li>4. 將營運效率和客戶服務水準最大化，同時將薪資成本最小化。</li> <li>5. 使用現有的技術基礎，將人力資源的安排做最有效的利用。</li> <li>6. 在指定的時程內與員工溝通的時間表。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、預算原則</p> <p>二、電話流量衡量系統</p> <p>三、組織政策和程序</p> <p>四、等候和預測工具相關知識</p> <p>五、排程電話和聯繫流量流程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、任務規劃及組織能力</p> <p>三、等候及預測工具操作能力</p> <p>四、組織數據分析能力</p> <p>五、資訊科技應用能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分析電話流量數據，完成檢視預測和規劃勞動力</li> </ol>

	<p>需求。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 能具備安排客戶服務活動時間表相關知識與能力。</li> <li>3. 能遵循個人資料保護等相關法規。</li> </ol> <p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準備安排客戶服務活動時間表相關表單或相應軟硬體。</li> <li>2. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以書面方式評估受評者對上述職能內涵之了解。</li> <li>2. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>3. 評估受評者所提交的專案報告。</li> <li>4. 直接提問第三方（如主管、同事）提供的工作績效報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p><b>【註 1】</b>電話流量數據：如擷取來自客戶聯繫系統數據，或其他型態的聯繫數據等。</p> <p><b>【註 2】</b>客戶服務中心內容或程序：如管理職責、帳單和信貸議題、氣候環境和健康因素、設備故障、累積的聯繫、過度的電話長度、過度的假期承諾、外部影響或因素、行銷和競爭者的活動、媒體關注、訓練期間和團隊會議。</p> <p><b>【註 3】</b>量化和質化因素：如聯繫聯繫成本的考量、行銷活動、季節變化、員工適用性的變化、員工經驗和技能和知識的變化等。</p> <p><b>【註 4】</b>排班：如業績需求、目標和關鍵績效指標(KPIs)；藉由歷史資料使用加權平均預測模式進行預測查詢、員工的偏好、操作的限制、排程方法、工作功能預測、納入品質和數量等。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。