

職能單元代碼	MEM4R2256v2
職能單元名稱	提供客服遠端協助
領域類別	製造 / 設備安裝維護
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確認使用者支援需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依<u>使用者支援</u>【<sup>註1</sup>】服務的組織指南，確認使用者支援需求。</li> <li>2. 以主動聆聽與詢問技巧，釐清使用者支援問題或協助變更客戶請求。</li> <li>3. 使用客戶易懂的技術語言，確認使用者支援問題或協助變更客戶請求。</li> </ol> <p>二、確認客戶或委託人使用的軟硬體</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認客戶使用的軟體、硬體、網路連接方式與應用程式。</li> <li>2. 以主動聆聽與詢問技巧，確認客戶預期達成結果，以及客戶目前完成進度。</li> <li>3. 使用簡單易懂說法讓客戶瞭解</li> <li>4. 以清楚且合理方式帶領客戶完成程序。</li> </ol> <p>三、確認使用者支援議題的解決方式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消除可能造成使用者支援問題的因素。</li> <li>2. 為解決客戶問題或完成變更請求，解說與指引客戶執行還原與修復流程。</li> <li>3. 提供客戶詳細說明，以利問題再次發生時客戶可自行處理解決問題。</li> <li>4. 若客戶請求無法於目前條件環境下完成，提供升級建議或報請變更，並說明所需成本。</li> <li>5. 適當變更文件內容。</li> </ol> <p>四、經營溝通關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依客服政策確認客戶問題的解決難度。</li> <li>2. 依客服政策確認客戶對目前服務的滿意程度。</li> <li>3. 依客服政策告知客戶其他支援或服務選項。</li> <li>4. 依組織的銷售需求，提供組織其他產品與服務資訊予客戶參考。</li> <li>5. 依客服需求完成客戶聯繫紀錄表。</li> </ol>

職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、職業安全衛生相關規範</li> <li>二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</li> <li>三、背景範圍的升級程序</li> <li>四、使用者支援政策</li> <li>五、技術支援與解決方案</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、溝通協調能力</li> <li>二、職業安全衛生風險管控能力</li> <li>三、規劃提供客服遠端協助支援專案與程序</li> <li>四、分析使用者支援需求與軟體設備</li> <li>五、撰寫巨集與模組技術能力</li> <li>六、教育客戶還原與修復流程的遠端引導策略能力</li> <li>七、提供系統紀錄與存取資訊服務能力</li> <li>八、客戶服務管理能力</li> </ul>
評量設計參考	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 能解決遠端使用者支援問題。</li> <li>2. 能展現客服技能。</li> <li>3. 能將問題解決方式文件化。</li> </ul> </li> <li>二、評量情境與資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 升級程序、客戶服務與使用者支援政策相關條件。</li> <li>2. 相關作業文件。</li> <li>3. 相關通訊設備。</li> </ul> </li> <li>三、評量方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 評估受評者提供客戶建議與支援之過程。</li> <li>2. 審核受評者處理問題後的文件紀錄。</li> <li>3. 口頭或書面方式提問受評者對客戶服務之了解。</li> </ul> </li> </ul>
說明與補充事項	<p>【註1】使用者支援：如客戶電話聯繫中心、電子郵件、其他即時支援結構、即時網站支援等。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。