

職能單元代碼	IDC3R3508
職能單元名稱	客戶影音串流支援服務
職類別	資訊科技 / 數位內容與傳播
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、 提供客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過客服系統協助解決客戶收視問題。</li> <li>2. 提供客戶服務諮詢及異議問題，確保客戶滿意度。</li> <li>3. 蒐集客戶需求，進行初步分析後，整合回饋相關部門。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶諮詢表</li> <li>• 客戶回饋表</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶導向及服務</li> <li>• 資料處理及分析數據</li> <li>• 系統故障排除</li> </ul>
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 影音訊號轉換能力</li> <li>• 影音串流軟硬體操作能力</li> <li>• 解決問題能力</li> <li>• 數據分析能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 客戶服務能力</li> </ul>
說明與補充事項	無