

21	顧客服務之系統建置及組織設計— 以南港軟體園區某資訊公司為例	
指導教授		王明揚 博士
參與學生		u900829 詹于萱 u880834 曾宇璋
摘 要		
背景目標	■ 整體 E 化設施整合；以往客戶服務憑經驗，管理不易無章法 ■ 建立標準客戶服務流程，適用於各種需求來源 ■ 電話客服基礎設施設計、網路服務平台 Service Web 整合硬體設施及 DB ■ (下一階段)導入工作流程方案，協助有效管理分析各服務案件	
文獻	● 客戶服務 Customer Service、顧客滿意 Customer Satisfaction ● 客戶關係管理 CRM (運用 MS CRM)、知識管理 KM (運用 MS EIP 做為平台) ● 大型企業應用系統整合(Enterprise Application Integration)、企業流程管理 BPM	
「對外服務系統」- CRM	● 對象：公司主力產品之客戶 ● 流程：SOP 建置→流程規劃→案例模擬→流程所使用表單設計→試行	
	IT 設施	● 硬體：Web Server、Project Server、Exchange Mail Server、SQL 2000 Server DB、Portal、Backup Server、FTP Server ● 軟體：MS CRM、MS Share Point.....etc.
	需求來源 v.s. 因應方針	● WEB：建置專屬此產品的 Service Web， 整合內部 DB ● 0800 Hot-Line：電話客服流程、設施建置、CSR 口語話術設計 ● SAL：針對業務部門所使用 CRM 軟體，使用評估並尋求改善 ● personal：與技術人員探討實際流程運行細節、驗證設計可行性
	Support Web 建置步驟	■ [WHAT] survey 同性質/同規模 企業體之 Support Web ■ [WHO] 使用者分群、客戶層級/服務層級規劃，探知需求 ■ [HOW] 網站設施之功能選定、所需技術 ■ [WHEN] 各設施先後優序決定、專案日期確定 ● Web Design 人因：”usability” ● 服務流程所需 Form、Message、Email Content、Email Format
「對內服務系統」- KM	■ 當服務系統的需求來源為「SAL」、「man」時，即觸發對內服務系統的運作 ■ 對象：公司內部人員，任何可能的工作流程，需要使用 Support Web ■ IT 設施：(軟體) MS CRM、MS Share Point ■ 現行觀察與檢討：以 MS Share Poing 實現 EIP ■ 工作流程解決方案：引進企業流程管理 BPM 軟體(Ultimus、AgentFlow.etc)	
結論	● 南港軟體園區之 IT 產業生態（與製造業之異同） ● 服務流程設計、E 化建置參與 ● 專案管理：規劃→實行→督導→檢討 (cycle) ● 組織、辦公室文化：跨部門溝通與協調	