

# ● 台灣中油公司 客服後送案件管理系統簡介

台灣中油公司 油品行銷事業部 客戶服務室主任 謝佳玲

## 壹、前言

台灣中油公司（以下簡稱本公司）秉持著「品質、服務、貢獻」的經營理念，強調「以客為尊，服務至上」的企業核心價值，多年來積極致力建置以客戶為導向的服務系統網絡，尤其是負責銷售儲運業務的油品行銷事業部，須服務廣大的加油客戶，隨著消費者意識抬頭，客戶服務品質宜持續提昇，故於民國 89 年 3 月成立客戶服務室，專責客戶關係之經營，96 年成立客服中心，提供 24 小時全年無休的客戶電話服務。

為落實客戶服務，當客戶進線客服中心無法即時處理完成、客戶寫信至本公司全球資訊網意見信箱、經濟部首長電子信箱轉來本公司相關信件或親洽總公司等客服案件，皆須立案後，送交客戶服務室與主辦單位協助處理，為精準處理客服後送案件，本公司於 101 年，全面更新客服後送案件管理系統（以下簡稱本系統），提供完善的系統管理、處理流程與統計分析等一貫化、自動化功能，無論是立案、分派、處理、結案、稽催、報表等功能，皆操作簡便且有詳細記錄與歷程管理。

## 台灣中油公司 客服服務基本架構

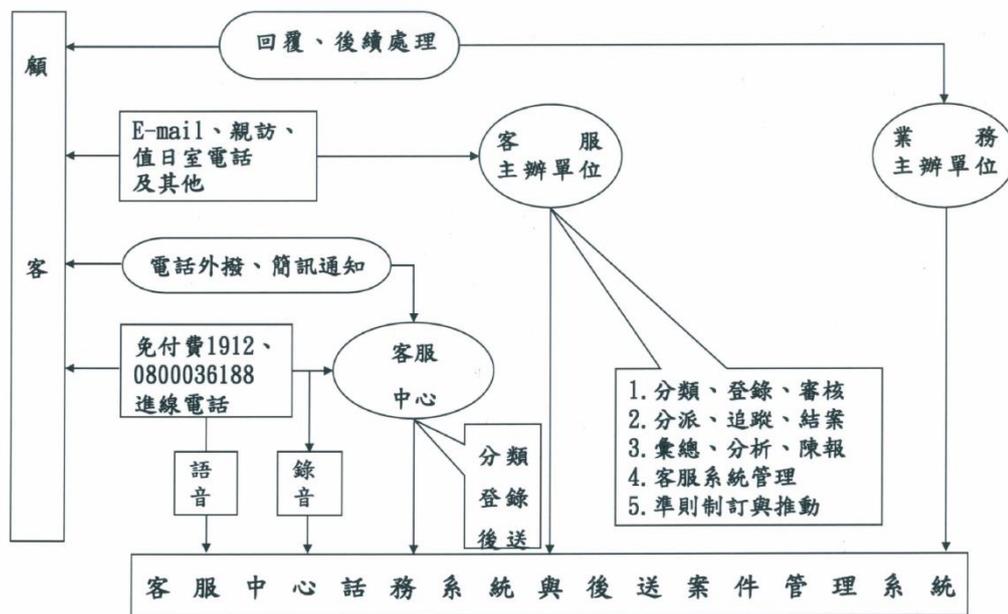


圖 1 客服後送案件管理系統基本架構圖

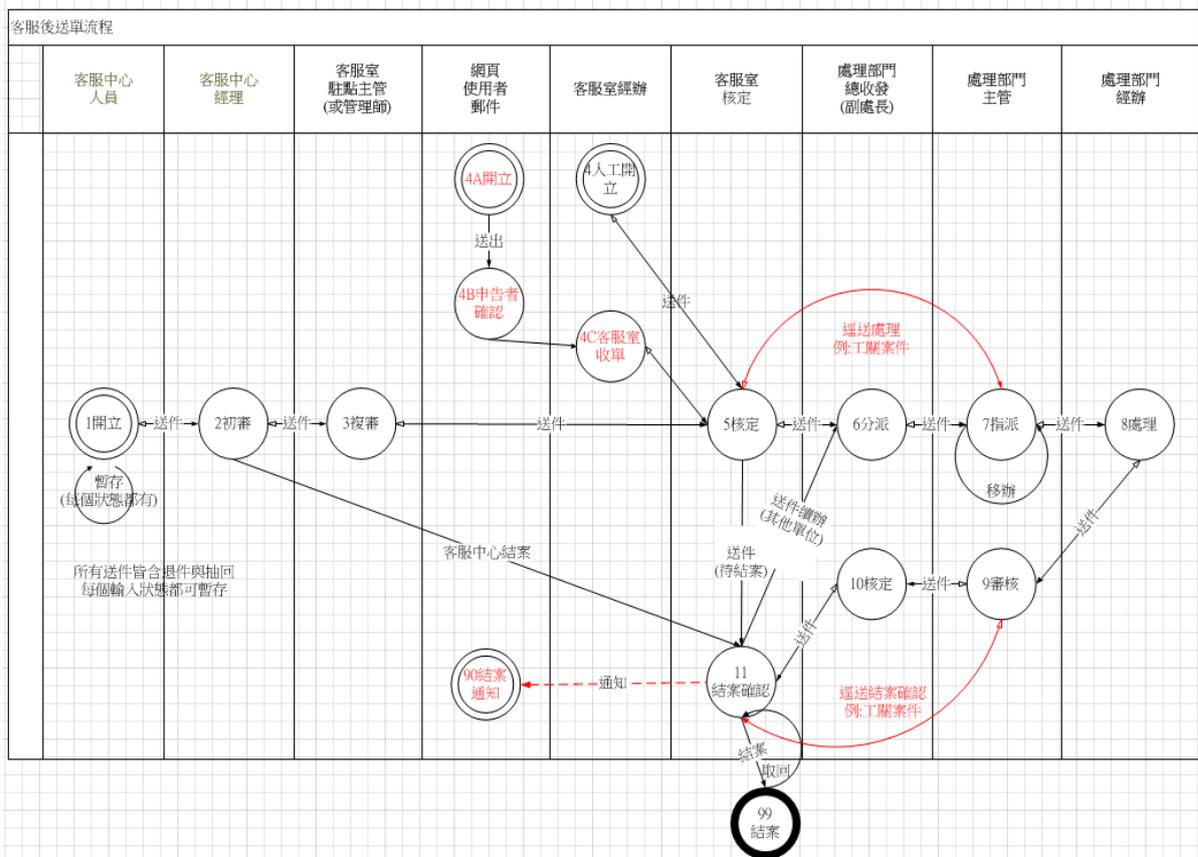


圖 2 客服後送單流程圖

## 貳、本系統流程與功能介紹如下：

### 一、處理程序：

- (一) 立案作業：客戶服務室或客服中心收到客訴案件，無法立即處理時，應開立客服後送單(顧客以電話客訴時，會請其留下姓名、聯絡電話、發生時間、地點及事件經過)立案於本系統。若屬意見信箱的網頁信件會自動連結本系統，由客戶服務室再做資料補充完成立案。
- (二) 送件處理作業：依客訴對象透過本系統送件給被客訴單位，各單位則設有處理部門總收發，於收到客訴案件時，透過本系統送件給主辦部門處理說明後，再透過本系統送回客戶服務室確認能否結案。惟案情較為簡單或屬制式案件時，則由客服中心、客戶服務室直接處理結案，俾能快速回應客戶訴求。
- (三) 結案作業：客戶服務室為客訴案件結案窗口，結案時有三種狀況：
  1. 主辦單位處理有瑕疵時，通知主辦單位補充，或以退件方式請主辦單位重新處理後再行結案。
  2. 主辦單位處理尚有未竟事宜時，再請相關單位續辦後再行結案。
  3. 主辦單位對於客訴事項均做了妥適處理，由客戶服務室點下「確認

結案」，完成客訴案件。

#### (四) 結案方式：

1. 電話回覆：客戶以電話客訴時，即由主辦單位以電話回覆，若客戶有特別要求回信者，則由主辦單位回信給客戶。
2. 意見信箱回覆：客戶寫信至本公司全球資訊網意見信箱時，主辦單位於系統內撰寫回信內容，系統會自動發信回覆客戶。
3. 簡訊回覆：主辦單位無法電話聯繫到客戶，主辦單位可申請結案且委託客服中心代發簡訊回覆。
4. 逕行結案：客戶留市話但無法聯絡到時，則逕行結案。若客戶進線查詢進度時，再由客服中心線上說明主辦單位辦理情形。

## 二、案件稽催

為提升客訴案件處理績效，本公司對於特急案件，於案件開立時，同時以簡訊通知主辦單位主管先行安撫客戶情緒，降低案件處理難度。另為掌握處理時效，本系統設有兩種稽催方式：

- (一) 系統稽催：依客戶需求，設定案件為特急件(1日)、急件(3日)與一般件(6日)，不含例假日，一旦超過期限，系統自動啟動稽催流程，送出稽催通知。
- (二) 人工稽催：案件尚未逾期，但主辦單位遲未分文或處理人員已擬妥處理說明遲未送出，客戶服務室可於系統內設定條件，經由人工稽催程式，發送電子郵件進行個別稽催，避免不小心逾期。

## 三、滿意度調查

- (一) 為了解客訴案件處理品質，本系統針對全球資訊網意見信箱的客訴案件，於結案回信給客戶同時會請客戶填寫滿意度問卷。當客戶完成問卷後，本系統會自動寄信給客戶服務室，客戶服務室依客戶填寫內容，認為處理有所不足時，會將原案件抽回續辦後，再回信給客人或副知主辦單位知悉參考。
- (二) 客服中心辦理各類外撥客戶專案時，當客戶另有批評建議且具體陳述時，立案於本系統，後送主辦單位參考，列為未來業務改善之依據。

## 參、系統效益

- (一) 具備個資保護相關功能：本系統設有完整的權限管理，結合人事系統自動判斷處理人員權限是否合理，案件未有處理權限者，無法經手案件；案件列印或副知功能皆自動隱藏顧客個資；各項查詢或統計程式，未經授權者，無法使用。
- (二) 提供多元服務管道整合管理：不論是進線客服中心、中油全球資訊網意見信箱、親洽總公司、上級或外部轉來信件，皆於本系統集中管理再做分派，不

會發生案件重覆或遺漏情形。

- (三)協助工作流程全面改造：去除不必要人工列印陳核流程，一律於系統簽核送件，採無紙化作業，系統記錄完整的作業軌跡，可快速查閱辦理中或已結案案件，也大大提昇工作效率，降低作業成本，節省作業時間。
- (四)提供人性化的操作介面：每一步驟皆由系統自動控管，杜絕不合法程序或資料，且做友善提示與防呆設計，初次操作人員亦容易學習。
- (五)有利顧客友善關係發展：充份掌握案件處理進度與狀況，提供關聯舊案功能，容易了解客戶服務經驗與歷程，當客戶再度客訴時，能與客戶充分溝通無障礙，避免客戶抱怨。
- (六)累積客服服務知識：透過系統記錄每一筆服務內容，針對創新內容，結案時，有案件推荐設定功能，一旦設定，可供服務人員快速查閱與學習。藉由系統讓客服知識不斷累積，人員處理客訴能力明顯提昇。
- (七)方便各項統計分析：完整的報表模組再加上不同組合查詢與匯出檔案功能設計，大幅節省人工統計分析時間，隨時可依不同需求，提供各類管理資訊。
- (八)提升客服服務績效：系統提供完善的稽催制度，一旦逾期，會自動發信給主辦人與主管，主管可隨時稽核辦理現況，管理服務品質。

#### 肆、結語

隨著網路科技進步，顧客會於各種網路社群抒發不滿情緒與討論消費經驗，本公司客服系統雖能符合現況需要且近乎完善，但畢竟是被動接受客訴，未來將思考如何化被動為主動，善用資訊科技，主動挖掘客戶需求，讓客戶感受到本公司貼心主動的服務與自我反省能力。