

第八節 客戶服務

一、提升櫃檯服務品質

（一）持續增加上班時段與非上班時段之服務據點。

為加強服務客戶，目前全區計有 27 個營運處、312 個服務中心提供客戶申辦、查詢、申訴及繳納各項電信費服務；另視客戶需要提供非上班時段之服務，目前中華電信股份有限公司計有 43 個據點提供夜間服務、62 個據點提供週六上午服務、14 個據點提供週日時段服務，各營運處並持續視業務量多寡及客戶需求，調整營業時間，以方便客戶利用下班時段就近申辦各項電信業務。

（二）啓用 SPEP 尊櫃服務系統：

94 年 2 月完成尊櫃服務系統之開發，引進智慧型叫號機、電漿電視等新設施，除提供有效管理客戶等候時間及客戶滿意度調查等服務品質管理工具外，可針對多設備使用量客戶提供專櫃服務，以提高案件處理效率，初期先於三區分公司員林、文山及台南等示範服務中心上線。自 94 年 9 月開始進行第二期硬體裝設，累計至 94 年底全區共 95 個服務中心建置並啓用 SPEP 系統。

（三）開放查號加值「1288 您的幫手」服務

94 年 9 月開放查號加值「1288 您的幫手」資訊查詢、資訊刊登及代客轉接等加值服務，以滿足客戶多樣化查號需求並增裕營收。本公司市內或行動電話客戶撥打「1288」服務碼，即由專業服務人員依照來電客戶所提條件，提供最符合其需要之店家資訊，並依客戶要求代為轉接所查號碼。

（四）客戶意見處理系統上線：

94 年 10 月完成「客戶意見處理系統」上線，提供本公司空櫃及臨櫃客戶意見(包含申訴案件)之受理、派工、處理、回覆、結案等作業，並與各分公司(含北區、中區、南區、行通、國際及數據)客服應用系統結合，提供各客服中心人員快速受理/處理客戶意見案件，提高服務品質，增加客戶滿意度。

（五）客服資訊站上線：

94 年 7 月完成本公司各產品分公司(行通、數據、國際)之「客服資訊站」上線，系統提供公司客服人員及員工查詢即時且正確的客服資訊，快速回應客戶需求，提升客戶服務品質。

（六）空中櫃檯客戶服務流程提升計畫：

94 年 12 月完成北區分公司 123 及 128 客服專線空中櫃檯之客戶服務流程提升計畫上線。當客戶來電時，客戶自行輸入客戶之電話號碼，在與 IVR 語音互動同時，由客服應用系統至各後端系統預先查詢該電話之客戶基本資料、欠費資料、障礙申告、申裝前案以及上一通來電等資料，供客

服人員線上即時為客戶服務，節省客戶等待時間，提升客戶服務品質。

(七) 提供「客戶受信通信紀錄查詢服務系統」功能：

94 年 6 月 26 日完成本系統功能上線，提供客戶固網市話及行動受信通信紀錄查詢服務，有效遏阻不當之騷擾/詐財電話情形發生，提高客戶服務滿意度。

二、提升帳務服務品質

(一) 推動帳單整合

94 年度再併入帳單數約 83 萬，累計每月減少印寄之帳單數約 735 萬張，因彙寄減少之信封數約 185 餘萬封，目前符合併帳之帳單約 87% 已完成併帳，每年帳單整合可節省金額約 7 億元。

(二) 推出新版帳單

94 年 7 月份起推出新版帳單，提供客戶更清楚之帳單訊息。為使帳單更方便閱讀，新版帳單將「應繳總金額」、「繳費期限」等重要訊息以加框方式醒目顯示；帳單費用計費期間改列於帳單正面，並新增逾期尚未繳納電信費之提示訊息，避免客戶因忘記繳費致遭停話。

(三) 推出電子帳單服務

94 年 8 月推出全新電子帳單服務以提供客戶多樣化帳單選擇，並提昇帳單時效，客戶可於中華電信股份有限公司網頁查詢應繳帳單、線上繳費及帳單分析等多項貼心服務，滿足上網族 e 化帳單的服務需求，達到安全、便利、環保的效果。

(四) 多樣化繳納電信費管道服務：

隨著科技之進步，不斷提供客戶更便捷、多元之繳費管道，節省客戶繳費等候時間，目前已有的繳費方式包括：

- (1) 金融機構活期存款帳戶及信用卡定期轉帳代繳
- (2) 中華電信股份有限公司企業網站及行動電話 **emome** 理財通轉帳繳費
- (3) **123、412** 電腦語音使用活期存款帳戶及信用卡轉帳繳費
- (4) 金融機構電話語音、企業網站、**ATM** 與 **KIOSK** 轉帳繳費
- (5) 中華電信股份有限公司各地營業窗口、金融機構櫃檯，及統一超商、全家、萊爾富、**OK**、福客多等五家便利商店繳費。

三、支援行銷業務分析

(一) 支援行銷業務推廣

利用資料倉儲跨業務資料，篩選 **HiNet KKBOX**、色情開服務、行動電話 **MNP** 業務相關目標族群客戶名單，提供營運處以電話 **call out**、帳單夾寄或專函寄送等方式,提升產品知名度。

（二）持續推動事件式行銷

為因應電信業務劇烈競爭，資料倉儲系統於國際分公司導入事件式行銷，藉由建置完成的行銷系統平台，運用完善管理之整體行銷流程，提昇行銷績效，減少不必要的人工作業與降低人力成本。目前完成國際業務部分資料倉儲分析型 CRM 第一階段 CRS 系統設計、程式開發。

（三）配合其他專案

配合行銷處『3G 推展之 GPRS 客戶使用行為 data mining』，包括 3G 潛力客戶之篩選及加值服務之 bundle 等，據以研擬及執行 3G 客戶移轉及加值行銷方案。

四、電子地圖 GIS e 化服務

- （一）中華電信電子地圖相關產品協助台中縣警察局警政『e 視訊巡邏勤務』、內政部警政署建構 e 化勤務指管系統等建設與服務。
- （二）推廣縣市與企業 GIS 服務，包括：苗栗消防局防災地理資訊系統、自來水通霄銅鑼營運所、隆盤科技（國道高速公路局）、地拓工程（豐濱鄉道路工程）、尚揚工程、行毅科技、新聯工程、天工程、標準儀器等。

五、地域性內容加值服務

- （一）開放台灣在地生活網 LifeNet，提供在地化工商生活資訊便民服務，包括在地風情、商圈景點、美食購物、休閒娛樂等。
- （二）行動黃頁支援各縣市政府在地節慶活動之 m 化服務，包括：彰化縣花博會、苗栗國際假面節活動與桃園縣【探訪桃花源】等服務。
- （三）結合各縣市平面專刊發行，推出行動手機休閒美食查詢服務，包括新竹、基隆、高雄、桃園、雲林、士林、台南等縣市。