三民輔考學務行政+客服工作分配表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 負責人 | **朋祥** | **敏萱** | **佳孜** | **欣怡** |
| 代理人 | **敏萱** | **佳孜** | **敏萱** | **佳孜** |
| 主要項目 | * 建立客服中心各項工作要點 * 視訊補課全天候客服規劃 * 錄影影片轉檔與處理 * 遠距學員服務 * 資訊系統需求反應與規劃 * 函授系統規劃 * 追蹤各類客服管道的問題是否完成回覆 * 統一內部員工發問格式 * 統一客服回覆同仁、學員格式 | * [課業諮詢(含課業提問及申論批改)客服信箱管理](現有SOP/課業諮詢管理-工作程序說明書.docx) * [特案註冊(單科、單專業註冊)及追溯註冊](file:///D:\Documents\11_三民輔考\01_非現場學員服務\現有SOP\特案註冊-工作程序說明書.docx) * [商品管理(新建、更新價格或課程、不定期招考)](file:///D:\Documents\11_三民輔考\01_非現場學員服務\現有SOP\商品管理-工作程序說明書.docx) * [簡訊發送管理](file:///D:\Documents\11_三民輔考\01_非現場學員服務\現有SOP\簡訊發送管理-工作程序說明書.docx) * [雲端及數位學院班級影片上架(含內部示範課程/教育訓練課程上架)](file:///D:\Documents\11_三民輔考\01_非現場學員服務\現有SOP\雲端及函授班級管理-工作程序說明書.docx) * [下載榜單與彙整](file:///D:\Documents\11_三民輔考\01_非現場學員服務\現有SOP\榜單查榜-工作程序說明書.docx) * 問卷排程規劃與統計 | * [換版開班](現有SOP/DVD函授與雲端函授開班與上架-工作程序說明書.docx) * [課程對應註冊班級表](現有SOP/課程對應註冊表更新_工作程序說明.docx)更新 * Vimeo影片搬移與觀看報表匯整 * 工作SOP撰寫與維護 | * 函授返班業務推廣 |
| 共同項目 | * [學員問題處理(含電子郵件、Line@、客服電話、內訊、官網問題反應等五大管道)](file:///D:\Documents\11_三民輔考\01_非現場學員服務\現有SOP\非現場學員服務_工作程序說明書.docx) | | | |
| 支援項目 | * 本部裝修工程 |  | | |
| 備註 |  | * Line@ 只有上班同仁可以讀取訊息，以免讓未讀的訊息被讀取，以致無人知道有學生發問 * Line@ 若無法當日處理完畢，請標示狀態為「待處理」，若「待處理」的學生完成後，請恢復原本的狀態即可，不要切到「已處理」 * 每週巡視一次 Line@ 的所有訊息，看看是否有漏掉未回覆的問題 * 若有其他單位交辦新工作項目，請先與朋祥討論 | | |

製表日期：109.08.17