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](%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP/%E8%AA%B2%E6%A5%AD%E8%AB%AE%E8%A9%A2%E7%AE%A1%E7%90%86-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.docx)
* [特案註冊(單科、單專業註冊)及追溯註冊](file:///D%3A%5CDocuments%5C11_%E4%B8%89%E6%B0%91%E8%BC%94%E8%80%83%5C01_%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%5C%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP%5C%E7%89%B9%E6%A1%88%E8%A8%BB%E5%86%8A-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.docx)
* [商品管理(新建、更新價格或課程、不定期招考)](file:///D%3A%5CDocuments%5C11_%E4%B8%89%E6%B0%91%E8%BC%94%E8%80%83%5C01_%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%5C%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP%5C%E5%95%86%E5%93%81%E7%AE%A1%E7%90%86-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.docx)
* [簡訊發送管理](file:///D%3A%5CDocuments%5C11_%E4%B8%89%E6%B0%91%E8%BC%94%E8%80%83%5C01_%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%5C%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP%5C%E7%B0%A1%E8%A8%8A%E7%99%BC%E9%80%81%E7%AE%A1%E7%90%86-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.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%3A%5CDocuments%5C11_%E4%B8%89%E6%B0%91%E8%BC%94%E8%80%83%5C01_%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%5C%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP%5C%E9%9B%B2%E7%AB%AF%E5%8F%8A%E5%87%BD%E6%8E%88%E7%8F%AD%E7%B4%9A%E7%AE%A1%E7%90%86-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.docx)
* [下載榜單與彙整](file:///D%3A%5CDocuments%5C11_%E4%B8%89%E6%B0%91%E8%BC%94%E8%80%83%5C01_%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%5C%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP%5C%E6%A6%9C%E5%96%AE%E6%9F%A5%E6%A6%9C-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.docx)
* 問卷排程規劃與統計
 | * [換版開班](%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP/DVD%E5%87%BD%E6%8E%88%E8%88%87%E9%9B%B2%E7%AB%AF%E5%87%BD%E6%8E%88%E9%96%8B%E7%8F%AD%E8%88%87%E4%B8%8A%E6%9E%B6-%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.docx)
* [課程對應註冊班級表](%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP/%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E5%B0%8D%E6%87%89%E8%A8%BB%E5%86%8A%E8%A1%A8%E6%9B%B4%E6%96%B0_%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E.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%3A%5CDocuments%5C11_%E4%B8%89%E6%B0%91%E8%BC%94%E8%80%83%5C01_%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%5C%E7%8F%BE%E6%9C%89SOP%5C%E9%9D%9E%E7%8F%BE%E5%A0%B4%E5%AD%B8%E5%93%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99_%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%A8%8B%E5%BA%8F%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9B%B8.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