

邱柏勳

呼叫中心資深客服專員



boxun.chiu@example.com



0966-254-781



桃園市中壢區

👤 個人總結

8 年電信與公共服務呼叫中心經驗，專長語音路由、即時監控、品質稽核與升級案件。熟悉 Genesys Cloud、Verint、SQL 與 Power BI，兼顧高話務量下的服務速度和一次解決率。

📅 工作經歷

呼叫中心資深專員

拓頻通訊服務股份有限公司

6/2021 - 至今

- 依停復話、帳單與基地台故障建立 Genesys IVR 分流，與網路維運及 5 位班長測試 18 組路徑，月均 7.6 萬通語音的轉錯部門率由 12% 降至 4.7%。
- 以 Verint 對照客戶核身步驟與通話回訪，協作 26 名客服及資安窗口檢視每週 160 段錄音，一次解決率在 2 季內提升 9.4 個百分點。
- 撰寫 23 張光纖斷線診斷流程卡並連結網路告警代碼，和 4 位二線工程師每月更新，客服可先完成排查的案件增加 1,280 件/月。
- 用 SQL 匯整尖峰佇列及重撥資料，與 WFM 分析師重排週末 3 個時段的 42 人班表，放棄等待率由 8.1% 降至 5.3%。

客服代表

新泉公用事業聯合服務

3/2017 - 5/2021

- 透過 Avaya 案件碼追蹤水電帳單與抄表異議，配合 3 個區處的 14 名帳務窗口每週結案 360 件，平均待核對時間從 4.6 天減至 2.8 天。
- 將停電或停水通知改由簡訊連結最新公告，和調度中心、文字客服共維護 11 類事件模板，高峰重複來電量較前一年同期少 23%。
- 以 Excel 標註高齡用戶及代繳授權疑義，和社福專責窗口處理 95 戶個案，帳務催繳誤聯絡每月由 17 件降到 3 件。
- 在新人影子訓練中示範個資核身與費率查詢，帶 8 位新進同仁完成 40 通模擬通話，首月 QA 過關率從 75% 提至 92%。

🎓 教育背景

資訊服務學士

桃園城市管理學院

9/2013 - 1/2017

☆ 技能專長

聯絡中心

Genesys Cloud, IVR, ACD 路由,
Verint WFM

品質與分析

Power BI, SQL, QA 抽樣, 服務水
準

案件處理

帳務爭議, 故障排查, 升級通報, 個
資核身

<>專案經驗

話務原因與路由標準 比對 IVR 選項和結案碼，找到誤轉來源並回饋排程。

Genesys Cloud
SQL
Power BI
ACD

故障事件語音腳本庫 把工程公告轉成不同服務階段可使用的語音與客服話術。

Verint
SharePoint
IVR
QA 抽核

語言能力

中文

母語

客語

可提供帳務與故障基本說明

證書獎項

聯絡中心品質稽核師

華語服務營運協會（虛構）

2022

獎項 | 一次解決率提升提案獎

拓頻營運創新季（虛構）

2023