

曾 毓倫

客戶服務主管

✉ yulun.tseng@example.com

☎ 0908-526-491

📍 彰化縣員林市

"10 年家電維修與售後服務經驗，帶領 18 人客服及技師調度團隊。熟悉 Dynamics 365、Field Service、Power Automate 與維修料件週轉，能把報修、派工和保固判定連成一條服務鏈。"

🎓 教育背景

彰南工業服務學院

工業服務管理學士 · 機電服務與維修管理學系

⏰ 2012.09 - 2015.06

🔗 技能專長

售後營運

Dynamics 365 Field Service

保固判定 技師派工

品質改善

Power Automate 返修分析

知識庫 QA 管理

管理

18 人排班 服務成本

承攬商協作 客訴升級

🌐 語言能力

中文

母語

臺灣台語

可與中部客戶及技師溝通

🏆 證書獎項

家電售後服務流程督導師

民生設備服務公會（虛構）
2021.10

獎項 | 維修返工改善獎

曜川服務營運季會（虛構）

🏢 工作經歷

客戶服務主管

🏢 曜川家電維護股份有限公司

⏰ 2020.05 - 至今

- 在 Field Service 以地區、技師證照與料件庫存排序 7,400 件年報修單，與 3 個服務站及 21 名技師主管共調派工，首次到府修復率由 68% 升至 81%。
- 用 Power Automate 在保固到期前提醒客服核對購買證明，和 4 位通路窗口每週清理待補件，保固誤判退款在兩季內減少 39%。
- 將重複維修按機型與故障碼彙入 Dynamics 365 儀表板，會同品保、採購及 6 位維修站長追蹤 12 個月，前 10 大故障機種返修率下降 17%。
- 每月抽聽 210 段報修電話並與 4 位組長校準說明步驟，將危險故障轉接安全專線的演練納入班會，急迫案件漏升級從每季 9 件降至 1 件。

維修客服組長

🏢 立方冷凍空調服務社

⏰ 2016.01 - 2020.04

- 將電話報修表改為平板表單並同步服務地圖，與 2 位調度員及 14 名外勤技師處理 5 個縣市案件，地址資訊不足造成的二次派工每月少 52 件。
- 依 RMA 表單記錄壓縮機、控制板與風扇更換原因，協同 3 家料件商檢查 1,860 筆維修紀錄，急件缺料等待中位數由 3.4 天縮至 1.9 天。
- 建立技師完修照片和客戶簽認的 SharePoint 歸檔規則，與 5 位站務同仁每週抽查 120 件工單，保固爭議調閱時間縮短 64%。

- 編寫 16 類冰箱與除濕機初步排查話術，帶 7 位新客服完成現場觀摩，無效派修比例由 13% 降至 8%。

專案經驗

**維修一次
到府成功
計畫** 將故障碼、技師技能與
備料檢核放在派工前確
認。

Field Service

Dynamics 365

Power BI

料件管理

**保固文
件自動
預檢** 用表單規則辨識缺漏序
號與購買日期並分派補
件。

Power Automate

SharePoint

保固政策

流程自動化