

魏書妍

遠端客戶支援專員

✉ shuyan.wei@example.com ☎ 0981-403-257 📍 花蓮縣花蓮市

個人總結

6 年遠端金融科技與數位帳戶支援經驗，服務分散於臺灣及東南亞的客戶。熟悉 Intercom、Notion、Loom、Looker Studio 與身分驗證流程，擅長非同步協作及清楚紀錄處理軌跡。

工作經歷

遠端客戶支援專員

1/2022 - 至今

晨橋數位支付股份有限公司 • 花蓮 / 遠端

- 在 Intercom 建立裝置、KYC 及轉帳失敗的分流標籤，與新加坡風控及臺灣工程輪值共用交接格式，跨時區 1.9 萬張季工單首次回覆達標率由 84% 升至 96%。
- 錄製 Loom 逐步說明雙重驗證重設，和資安、法遵核對 7 個身分檢查點，支援中心收到的重設補件件數每週少 46 件。
- 用 Looker Studio 比對 iOS 版本與登入錯誤事件，協作 2 位 QA 和 3 位行動工程師驗證修補，相關登入工單在版本更新後下降 28%。
- 將 4 小時跨班待辦改為 Slack 摘要機器人加責任人欄位，和 13 名遠端同仁試行 6 週，隔班重複查案時間每人每週減少 2.3 小時。

遠端服務顧問

4/2019 - 12/2021

白帆線上票務有限公司 • 臺東 / 遠端

- 用 Freshdesk 巨集處理電子票券改期與付款失敗，和 8 家交通及展演主辦窗口共訂升級時限，日均 190 則跨渠道詢問的結案中位數縮短 31%。
- 建立 Notion 版本紀錄和異常公告範本，協作產品、金流與行銷共 11 人同步週末事故資訊，公告發布中位時間由 42 分鐘降至 15 分鐘。
- 以 Airtable 記錄退款原因及銀行回覆日期，與財務每週追 520 筆未入帳交易，超過 5 個工作天的逾期案件比例降至 2.6%。
- 設計新進遠端客服 10 日自學任務與 3 次導師通話，帶 6 位跨縣市新人使用沙盒工單演練，上線首月 QA 平均分數提高 12 分。

教育背景

遠距服務學士 at 數位溝通與服務設計學系

9/2015 - 6/2019

東海岸數位服務大學

技能專長

遠端客服工具: Intercom • Notion • Loom • Slack

數位帳戶: KYC 核驗 • 登入排查 • 付款追蹤 • 風險轉介

服務分析: Looker Studio • 工單標籤 • SLA • 非同步交接

專案經驗

跨時區工單交接板

以狀態、風險和下一個動作描述未結案件，減少重複查詢。

使用技術: Intercom, Slack, Notion API, Zapier

自助登入排障中心

將常見裝置錯誤改寫成分步檢查與可回報的錯誤碼。

使用技術: Loom, Notion, Looker Studio, KYC

證書獎項

- **分散式客戶支援實務認證** - 遠距營運人才中心（虛構）（2023）
- **獎項 | 遠端服務知識分享獎** - 晨橋共學週（虛構）（2024）

語言能力

- **中文** - 母語
- **馬來文** - 基本書面服務
- **英文** - 可獨立支援亞太客戶