

吳采霓

多據點前台服務專員

✉caini.wu@example.com • ☎0955-628-143 • 📍嘉義市西區

👤 個人總結

6 年金融服務總部與共享辦公場域接待經驗，負責訪客身分核對、門禁權限、會議支援與服務台案件分流。熟悉 HID、Envoy、ServiceNow、Power BI 及雙語接待，擅長將櫃檯紀錄轉成可追蹤的服務時效與安全稽核資料。

📅 工作經歷

多據點前台服務專員

遠辰支付科技

2022-08 - 至今

- 透過 HID SAFE 依訪客類別核發 4 種門禁卡，和資安及 3 個據點櫃檯處理月均 780 次到訪，未授權樓層通行告警由每季 13 件降至 2 件。
- 以 Envoy 預約檢查和受訪人推播取代紙本電話確認，服務 1,200 名員工與 90 家合作商，每月櫃檯等待中位數從 6.5 分鐘縮至 2.8 分鐘。
- 將 ServiceNow 前台案件按門禁、設施、會議設備及失物分派給 6 個支援組，與 4 位值班主管檢視 220 件月工單，四小時內首次處理率由 74% 升至 93%。
- 用 Power BI 比對 3 棟辦公室訪客時段與會議室預約，協同總務調整午休輪值，尖峰櫃檯單人服務超過 10 分鐘的事件每月少 31 件。
- 依個資保存規則每週清除逾期訪客紀錄並抽查 120 筆例外，和法遵及稽核每季覆核 4 個據點，檢查缺失連續 3 次為 0 項。

前台與會員服務專員

白露國際共享辦公

2020-01 - 2022-07

- 以 OfficeRnD 維護 520 名會員的訪客白名單及會議預約，和 5 位社群經理處理月均 340 位外賓，因受訪人資訊缺漏造成的改約下降 58%。
- 建立中英雙語來訪通知與緊急聯絡欄位，和 2 名警衛交接 6 種訪客類別，每月證件資料補登從 46 筆降至 8 筆。
- 依設備故障 QR 表單追蹤 12 間會議室的視訊與門鎖問題，與 3 位維運人員每週分析 45 件回報，平均恢復時間從 7.2 小時減至 3.6 小時。
- 使用 Excel 核對包裹室每日約 95 件收件和領件時間，跨 7 個會員企業更新通知偏好，錯誤通知由每月 18 件降至 4 件。

訪客櫃檯專員

嶼光商業銀行營運中心

2017-04 - 2019-12

- 依銀行訪客規範以門禁系統核驗外包商 6 類證件與工作單，每月約 270 人次，缺少陪同人簽核的入場紀錄從 21 筆降至 3 筆。
- 透過 Outlook 資源信箱安排 9 間會議室與視訊設備，支援 11 個部門每週 72 場會議，重複預約率由 4.7% 降至 1.2%。
- 將失物、文件急件和客訴分別登記於 SharePoint 清單，協同 8 個樓層窗口每月追蹤 64 件案件，逾

期末結案率由 16% 降至 5%。

- 依紙本轉電子流程掃描 2,400 份訪客同意文件並設定 90 日保存提醒，與法遵窗口完成季度抽樣 100 筆，歸檔缺漏由 12 件降至 1 件。

<>專案經驗

跨據點訪客安全月報

彙整預約、核驗、門禁例外與逾期清除情況供資安檢視。

使用技術: HID SAFE, Envoy, Power BI, 資料稽核

前台案件 SLA 分流規則

將影響訪客安全與會議運作的請求設為優先，明確交由責任團隊。

使用技術: ServiceNow, SLA, Power Automate, 流程圖

☆技能專長

前台營運

身分核驗與訪客證 門禁權限 會議活動支援 服務台分流

數位工具

HID SAFE Envoy ServiceNow Power BI

風險與服務

訪客安全 事件紀錄 SLA 管理 中英接待

🎓教育背景

文學士 - 勞工關係學系

中正大學

2013-09 - 2017-06

🌐語言能力

中文

母語

英文

商務訪客接待與安全說明

🏆證書獎項

企業訪客安全與門禁作業證明

嘉義企業安全研習中心 (虛構)

2023-03

獎項 | 總部服務流程優化獎

遠辰支付科技 (虛構)

2024-09