



# 主計整合客服諮詢之推動與效益

主計資訊系統客服，將諮詢服務系統化後，以不同面向進行資料統計分析，除了提供服務管理用途的服務水準協議項目各個指標值外，也從個案中了解使用者真正需求，進而提供各個精進資訊系統需求之參考，以最新技術、最貼近使用者的需求，進行資訊系統再精進，以提供更穩定、更安全、更友善、更快速、更可靠的資訊系統。

**林家鳳**（行政院主計總處主計資訊處分析師）

## 壹、前言

行政院主計總處（以下簡稱本總處），為推動中央政府歲計會計事務自動化作業，以提升政府主計工作效率，開發各項歲計會計資訊系統包括政府歲計會計資訊管理系統（以下簡稱 GBA1.6 系統）、非營業特種基金歲計會計資訊管理

系統（以下簡稱 NBA 系統）、營業基金歲計會計資訊管理系統（以下簡稱 PBA 系統），提供政府機關辦理預算、普通會計及決算、出納等業務；另因應推動政府會計革新工作，刻正積極推廣中央主計機構試辦新版政府歲計會計資訊管理系統（以下簡稱新版 GBA 系統），隨著主計資訊化的發展，

越來越多倚重資訊科技協助處理主計業務，及使用者的諮詢需求不斷地提高，如何在有限的經費與人力資源，提供完整諮詢資訊，滿足使用者需求，是一個資訊單位重要的課題。

為增進資訊系統服務品質，本總處採用資訊技術基礎架構為基礎，制訂資訊服務管理的標準化程序及方法，於

101年10月建置「主計資訊系統客服中心」，是本總處提供資訊系統外，以資訊服務為導向的另一項新興業務。整合電信交換機設備、電腦及電腦應用軟體，統合第一線專業資訊客服人員、第二線本總處主計資訊處同仁、第三線系統維護廠商提供全國主計同仁透過客服專線、服務信箱、傳真及客服資訊系統平台等各種管道，提出諮詢需求，依諮詢服務標準化流程，實施單一窗口完整性諮詢服務，並藉由統計分析報表，呈現出各項系統功能改善建議，作為歲計會計資訊系統精進參考依據，俾利提升軟體品質與效能。

## 貳、營運模式

### 一、初期導入時的克服

專案導入要成功，除了軟硬體系統的建置所遇到的難題要克服之外，人員培訓、場地佈置、作業流程，各部門間協調合作、營運演練等都是成

功的關鍵。然而作業流程也需因應系統的上線而有所改變，這中間就是不斷地與流程相關人、事、物進行溝通協調，最後才發展出最佳化的作業流程，讓主計資訊系統客服中心，在最短的時間內（約2個月）正式營運，成為主計人員心中的1999，貼心提供系統操作諮詢的好幫手，為主計人員解決資訊系統操作問題。

專業資訊客服人力是本專案最重要的資源，雖說客服工作沒有什麼門檻，卻真的很難尋找兼具資訊與主計業務專長的客服人員，要具備比專職人員懂更多不同資訊系統知識，並得隨時更新最新系統異動後的操作，反應也得很快，要從使用者提供瑣碎的線索，拼湊出一張完整的資訊；也要適當控制電話兩端使用者與自己的情緒，進而提升客服中心服務品質。本總處提出客服人員專才需求後，採用委外採購方式與廠商共同合作。透過二階段選才程序如下：

#### 1. 第一階段目標篩選

初步遴選人員，由廠商透過推薦、網站徵才招募等管道，以電話訪談先進行符合條件目標篩選，透過面談雙向溝通方式，觀察應徵者的回應、態度及行為，選出符合條件的客服人員後，進行客服值機前訓練後，始得進入本專案擔任第一線專業資訊客服人員。

#### 2. 第二階段複審驗測

其次，動員本總處承辦科同仁、科長、高級分析師、副處長等參與人員的面試，再經過業務專業筆試、電話值機及系統操作，以確保值機人員上線前熟悉主計資訊系統客服中心作業程序。

最後，終於通過層層考驗關卡脫穎而出，就是我們需要的忠誠負責、品德良好、具團隊精神、服務熱忱、良好溝通能力、抗壓性及服從性高、工作認真負責並主動學習，適才性極高專業資訊客服人員（下頁表1）。

# 論述》管理 · 資訊

表 1 一線專業資訊客服人員能力檢測項目

能力檢測項目	說明
客服基礎應對能力	<input checked="" type="checkbox"/> 標準應對用語話術：開頭與結尾服務應對用語、良善服務、抱怨處理、後續處理等技巧
	<input checked="" type="checkbox"/> 話務台系統操作：話務台撥接電話功能
	<input checked="" type="checkbox"/> 客服資訊系統：前台功能、服務台（問題單登錄／取單／受理）、問題單管理、FAQ 知識管理
主計資訊系統操作能力	<input checked="" type="checkbox"/> 個人電腦與網際網路基本操作 <input checked="" type="checkbox"/> GBA1.6、新版 GBA 系統、NBA 系統、PBA 系統操作

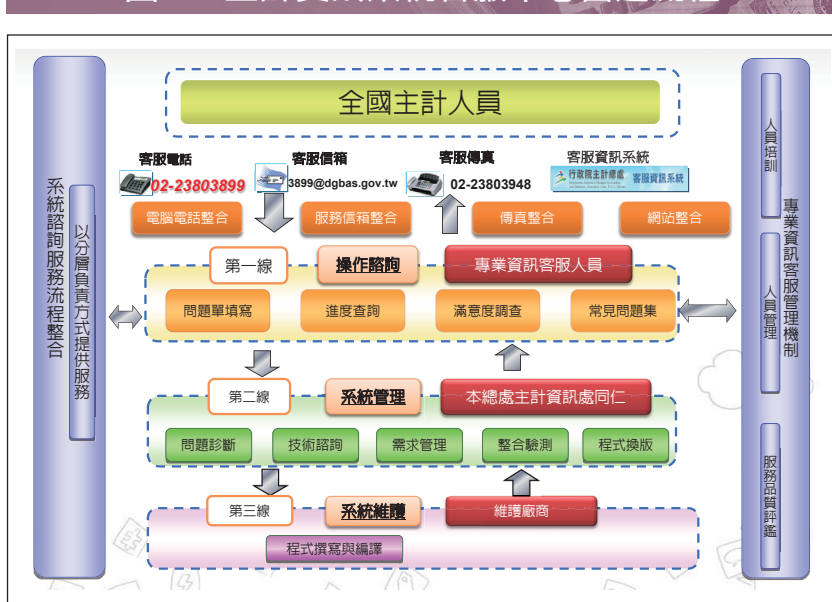
資料來源：行政院主計總處主計資訊處。

## 二、營運模式的標準化

「標準作業流程」(SOP)，  
目的在使每一項作業流程均能

清楚呈現，任何人只要看到流程图，便能一目了然，有助於  
相關人員對整體工作流程的掌握。明訂每個工作的步驟、做

圖 1 主計資訊系統客服中心營運流程



資料來源：行政院主計總處主計資訊處。

法、標準，清楚劃分工作權責  
之後，每項標準作業化的業務  
經驗傳承、永續經營都不再是  
難事。以主計資訊系統客服中心  
為例，採以分層負責方式，  
並整合系統諮詢服務流程，訂  
定「主計資訊系統客服中心營  
運流程」(圖 1)，簡述如下：

### 1. 第一線操作諮詢

專業資訊客服人員於第一  
時間輔導使用者對系統功能  
介面指引，並建立常見問題  
知識庫，經驗累積與傳承，  
使用者可透過客服資訊系  
統來查閱。

### 2. 第二線系統管理

由本總處主計資訊處同  
仁擔任系統之問題診斷、技  
術諮詢及專注於新技術的研  
究與開發，彙整使用者需求  
分析，以持續精進資訊系統  
新功能創新與開發，提升資  
訊系統品質。

### 3. 第三線系統維護

系統之程式錯誤、新功  
能開發建置工作，委外由系  
統廠商實作程式撰寫與編  
譯。

最後，再經由逆向流程，

由第二線資訊同仁反覆整合驗證功能，發版後便可經由第一線專業資訊客服人員回覆使用者。雖流程繁瑣，卻也是一步步朝向提升資訊服務品質，提高使用者滿意度，進而提升使用者工作效率的目標前進。

### 三、客服資訊系統的介紹

客服資訊系統依不同群組需要，主要分有前後台功能，滿足主計資訊系統客服中心營運流程中相關人員工作需求，如下：

#### 1. 前台諮詢功能

提供全國主計同仁問題提問及進度查詢、常見問題集查閱（圖 2、表 2）。

#### 2. 後台管理功能

提供本總處同仁使用的後台管理需要，具有問題管理、知識管理、滿意度管理、統計分析等功能，以滿足問題彙整與統計分析、常見問題集、問卷設計及滿意度分析等管理與考核需求。

### 四、服務水準的評鑑

主計資訊系統客服中心

圖 2 客服資訊系統前台登入畫面



資料來源：行政院主計總處主計資訊處。

表 2 客服資訊系統前台主要功能

功能	功能說明	操作說明
一、問題單登錄	可依需求輸入提問主旨、提問內容、問題單分類及上傳附件等，進行問題單的建立。	1. 問題單填寫完畢後送出，此時系統會跳出常見問題，集中相關問題提供提問人進行參考。 2. 確定問題登錄完畢且 FAQ 中無相同問題解答後送出問題單。
二、問題單查詢	查詢個人相關問題單及其辦理進度。	點選一筆問題單，可檢視完整問題單內容與辦理進度。
三、常見問題集查閱	查詢應用系統相關的 FAQ。	選問題分類 → 含子分類，即出現「GBA1.6 系統、新版 GBA 系統、NBA 系統、PBA 系統…」相關的常見問題集。

資料來源：行政院主計總處主計資訊處。

營運目標為增進系統使用者服務滿意度，提升使用者服務工作效率，然而服務水準目的是確認資訊服務符合營運目標，確保資訊服務流程符合所定的服務水準。本總處訂定營運服務水準協議（Service Level

Agreement, SLA），定義資訊服務的目標與責任之認定，以達到期望目標。

由於服務具有無形性、異質性、不可分割性及易逝性四大特性，雖較不易採用量化數據呈現，仍可依一線結案率、

# 論述》管理 · 資訊

應答率、客戶滿意度、客服績效考核成績等作為衡量指標（表 3），惟有不斷檢討改進，

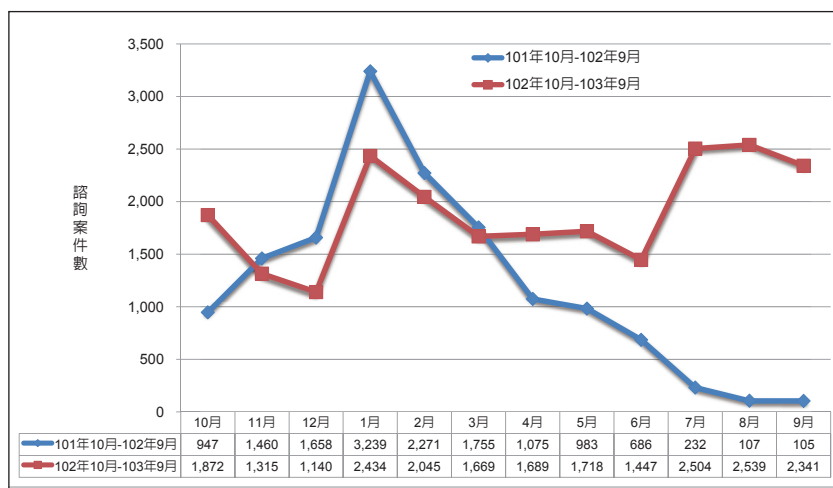
同時建立與使用者雙方良好的互動關係，俾利增進資訊服務的質與量。

**表 3 主計資訊系統客服中心服務水準協議項目**

SLA 項目指標值	說明	SLA 值 * 註
一線結案率 ≥ 80%	表示使用者洽詢問題，經由第一線專業資訊人員獲得完整答覆。	99.51% ≥ 80%
應答率 ≥ 95%	表示使用電話客服來電洽詢問題，經由第一線專業資訊人員，隨時接通獲得應答。	97.22% ≥ 80%
客戶滿意度 ≥ 80%	表示使用者對提供的服務感覺良好。	97.11% ≥ 80%
客服績效考核 ≥ 85 分	表示人員值機品質、出勤狀況、側聽考核、問題單抽測、在職學習測驗成績良好，提供最佳服務品質。	89.2 分 ≥ 85 分

資料來源：行政院主計總處主計資訊處。  
註：主計資訊系統客服中心近三個月（以 103 年 7 至 9 月為統計基準）服務績效。

**圖 3 101 年 - 103 年月諮詢量比較統計圖**



資料來源：行政院主計總處主計資訊處（以統計 GBA1.6 系統、NBA 系統、新版 GBA 系統案件量）。

## 參、諮詢服務營運效益

主計資訊系統客服中心建置完成後，訂定「主計資訊系統客服中心營運流程」，在初期階段，以歲計會計資訊系統 GBA1.6、NBA、PBA，以及因應試辦計畫中新版 GBA 系統為主要資訊系統操作諮詢，營運近 2 年透過流程作業標準化，將諮詢服務系統化後，進行資料蒐集、分類、彙整、剖析案件內容後，以不同面向進行統計分析，除了提供服務管理用途的服務水準協議項目各個指標值外，也從個案中了解使用者真正需求，進而提供各個精進資訊系統需求之參考，以最新技術、最貼近使用者的需求，進行資訊系統再精進，以提供更穩定、更安全、更友善、更快速、更可靠的資訊系統，營運效益說明如下：

### 一、諮詢服務量能的提升

依據客服資訊系統 2 年間

月諮量比較統計（上頁圖3），在每年12月到隔年1月，為機關會計業務年底結帳、決算、新舊年度交替期間作業，及自102年10月起配合本總處賡續推動新版GBA系統預算編製、預算執行、普通會計子系統試辦作業，每月諮詢服務量約1,140～3,239件。顯示在高峰期的會計業務整理期間，或者推動資訊系統初期對系統不熟悉時，提供使用者諮詢服務，協助使用者提升工作效率，滿足使用者諮詢需求。

## 二、服務滿意度的提升

每年辦理整體運作滿意度調查，以了解服務品質是否有有效的提升。在103年9月滿意度調查統計分析中，受訪的使用者對於專業資訊客服人員在

（一）「諮詢服務能力」感到滿意以上的有89.54%，較102年85.21%提升4.33個百分比；

（二）「處理問題速度」感到滿意以上的有83.66%，較102年74.35%提升9.31個百分比；

（三）「客服中心整體服務」感到滿意以上的有90.85%，較102年84.78%亦提升6.07個百分比。顯現專業客服人員於諮詢服務、問題處理之服務，深獲肯定。

另外在管理機制上，仍持續彙整資訊系統諮詢FAQ、值機音檔話術檢討、問題單建單抽測、值機音檔側跟聽、客服人員自主學習課程，以持续提升服務品質，提高服務滿意度。

## 三、資訊系統精進的提升

主計資訊系統客服中心導入前僅由資訊同仁以表記錄處理情形，一方面要提供操作諮詢、一方面進行問題分析，無法有效管理案件處理情形，又未能滿足使用者服務諮詢需求。

主計資訊系統客服中心導入後的資訊服務，客服中心營運流程的人力分工合作提升問題處理效率，近85%由第一線專業資訊客服人員一通電話即刻獲得操作諮詢服務。另餘

15%的系統問題反應或是系統新增需求，進入第二線資訊同仁會計帳務資料檢查、分析程式問題，最後擬訂程式修正規範作為精進資訊系統依據，並依案件難易程度區分普通件（7天）、急件（4天）、最速件（1天）交由第三線系統維護，期快速回應使用者需求，提升資訊系統服務品質。

## 肆、結語

主計資訊系統客服中心自成立以來，已成為使用者與資訊單位最佳溝通橋樑，縮短問題處理時程，了解使用者的需求和期望，持續不斷地改進資訊系統的過程，真正做到滿足使用者需求，提升主計同仁行政效率。未來，建議在評估不影響諮詢服務品質及諮詢服務容量前提下，可逐步規劃本總處提供全國主計同仁使用之資訊系統服務需求，彈性納入諮詢服務範圍，以單一窗口，全程服務，進而提升資訊服務品質及主計行政效率。❖