* **開場白：**

各位面試官大家好，我是涂宇欣，首先先謝謝大家給我這次面試的機會。

我目前在新光人壽資訊部門工作，工作年資六年多，而這是我出社會以來的第一份工作。

* **家庭介紹**

接下來我要先來介紹我的家人，爸爸於中華科技大學擔任資管系教授；媽媽則是診所的護理師。

* **個人工作學歷/經歷**

我的碩士畢業於大同大學資訊經營所。

我在新壽一開始是負責帳務系統的開發以及維護，再經過三年的磨練以後開始擔任系統分析師。

* **工作專長與興趣**

我的工作專長主要是在撰寫需求規格文件與系統分析，還有擔任工程師與使用者之間溝通的橋樑，並參與管理專案，監督交付項目是否如期如質。以及系統的開發為運作業。

我熟悉的工具有JAVA、ORACLE DB與AS400，AS400是IBM出的大型主機系統，目前我們的放款貸中系統是架設在上頭，但也因為系統老舊硬體難以汰換、與其他系統介艱困難、還有資安疑慮等等的問題，造成我們想汰換它。

* **證照**

雖有參與專案管理的實際工作，但依然想要學習書本上的專案管理方法，而在去年考取了PMP證照。

* **專案報告\_一個好的客服中心系統應該如何規劃？**

因為是建立系統所以我想從兩種角度來分析

對外部顧客的角度來說：現代人已經不受時間與空間的限制，系統應該提供多元管道給顧客使用，當顧客打電話進線時要做好問題的分流，讓對的人接到對的電話，以加速問題處理速度。

對內部客服人員來說：當處理完顧客問題後，應紀錄處理問題的項目與內容，並且於每日產出報表呈現問題的項目分析；系統應要顯示即時的進線人數/等待人數以及相對應的時間；訂定出處理問題的SOP流程以外也提供對應的說話文字內容，讓所有處理的客服人員可以標準化處理。

* **專案報告\_面對客戶要求提供創新的技術，您會建議導入哪些技術增加其效益？**

提供給客戶創新的技術我一樣分為兩個面向作探討

對外：當電話進線的時候可以即時的判斷顧客的關鍵字，並於系統顯示相關結果，可以加速客服人員的處理速度。但可能會有發生系統誤判的問題，客服人員還是要回歸手工查詢

對內：建立客戶的不滿意語句資料庫，當每通客服電話結束後，利用系統的語音轉文字的紀錄並串聯該資料庫，分析客服人員每通電話的處理是讓顧客滿意，藉此資料庫可以量化也可質化客服人員的工作成果，可提供主管們考核KPI，並且改進客服人員的應對技巧，最終提升顧客滿意度。但因每人表達不滿意的語句有千百種，所以在建立該資料庫時初期的蒐集與判斷會是最艱難的部分。

* 自我發展

去年考取的PMP的證照，希望自己可以利用所學的專案管理知識套用在未來的工作上，讓專案可以如期如質的完成。期待新工作接觸不同領域的系統並了解其knowhow，增加自己的專業知識，擁有了專業知識後在執行系統分析相關工作時能更得心應手。