



人物專訪

— exclusive interview —

「查修哥新版APP開發與優化」



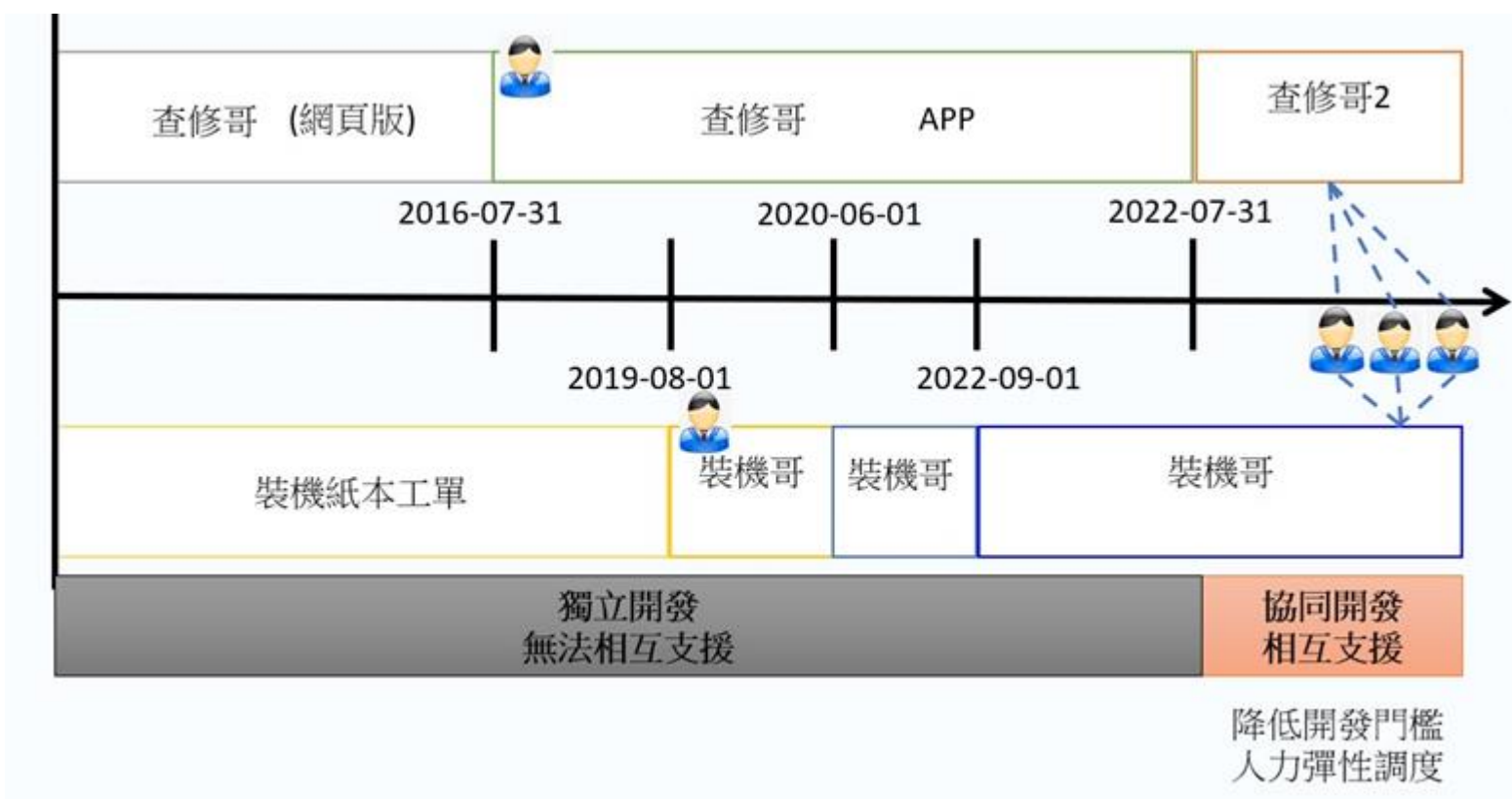
網路技術分公司 | 營維協作系統處 Boyu

客網裝機、查修同仁在第一線面對客戶有相當大的壓力，持續提升查修哥系統APP開發效率，並對使用者提出的問題快速解決、回應，才能給予第一線客網同仁最強力的後援。

➤ S情境與T挑戰

客網查修同仁過去透過查修哥APP執行日常的障礙查修作業，查修哥APP上線使用多年，採用傳統手機APP開發模式，使用手機作業系統須針對iOS、Android分別開發，相對較無效率，且僅單人負責開發維運。客網裝機作業，是使用裝機哥APP，裝機程式開發僅需開發一版程式將可同時在Android及iOS 手機使用。裝機哥APP與查修哥APP的作業功能，有許多相似之處，綜合評估下，考量兩個APP可以採相同開發模式開發，有助於提升開發效率，加速配合公司各項業務推動。

為能更快速回應使用者的需求，Boyu和他的團隊夥伴採用與裝機哥APP相同的開發模式，重新開發新一代的查修哥APP，讓團隊成員可共同開發，避免單人開發維運情形，增加人員調度彈性，同時也提升開發效率。新APP上線改變了使用者使用習慣，上線初期多有抱怨。另外，使用者未必想法一致，有新建議時未必每位使用者都認同，需耐心地充分溝通討論，找出最佳解決方案為所面臨挑戰。



查修哥與裝機哥APP開發歷程

A行動與R成果

Boyu與他的團隊夥伴以當責精神依規劃時程成功開發新版查修哥APP 2.0，並配合入雲政策，進行開發。原先開發模式，需在Android及iOS各開發一版程式，與裝機哥APP相同，改成新版程式開發後僅需開發一版程式，即可在不同平台使用，大幅提升系統開發效率及人員調度。上線後除持續優化各項功能外，同時積極配合裝機查測工具開發，減輕客網及網維同仁工作上的負擔，加速裝機與查修工作進行。

新系統上線改變了使用者操作習慣，難免對此多有抱怨，面對此狀況責無旁貸，除提供操作簡報及錄製教學影片外，也隨即建立了多個管道反映問題：

1. **電話專人值班服務**：即時詢問即時回覆。
2. **建立群組專人回覆**：建立Line群組（約1,200人）主要服務外部查修哥使用人員，提供最即時反應問題的管道，以協助其快速熟悉新系統使用，廣獲使用者肯定。同時也建立Teams群組（約900人）主要提供內部人員提問。
3. **種子制度長期規劃**：建立種子制度，由各單位種子匯整需求，系統再規劃未來開發時程，定期回覆開發進度。



新版查修哥APP問題反映途徑

Boyu和他的團隊夥伴秉持當責精神，透過各種方式協助使用者快速熟悉APP的各項功能，同時能傾聽使用者的心聲，上線後持續精進各項功能，除加速配合中華電信各項業務推動，也給予第一線客網最強力的後援展現致力於交付最佳化成果，不僅開發查修哥APP，同時配合裝機哥開發模式，有效解決兩項工作與提升效益，其承諾當責精神提供同仁學習參考。



誠信為本
INTEGRITY



客戶信賴
TRUST



創新創價
INNOVATION



承諾當責
ACCOUNTABILITY