

Appendix A. Questionnaire (English Version)

Evaluating the development trend and performance of customer service systems in Taiwan

Dear Sir/Madam,

Thanks for your time to fill out this questionnaire. The questionnaire is developed by the E-Commerce group, Dept. of Management Information System, College of Commerce, National Cheng-chi University and funded by National Science Council. The purpose of the investigation is to evaluate the development trend and performance of customer service systems in Taiwan. The participants of the questionnaire are those IT related people who had joined the planning/implementation/maintenance of the customer service systems. The questionnaire is short and will be finished in 5 - 10 minutes. Questions in the questionnaire have no standard answer for them. Please fill out it by the practical situation for your company. The result that you filled is very helpful to our research, please help us and give us your comments.

The content of what you provided is only for analyzing purpose and will not be spread out individually or used in another way. Please fill easy to fill this questionnaire. For those who complete the questionnaire, we provided some gifts for them. If you have any questions about this research, please contact the following contact window:

Hsiang-En Hsiao, Cell: 0955-590552, Email: kkperson@gmail.com
Chia-Pei Lue, Cell: 0955-021810, Email: 95356017@nccu.edu.tw

Thanks for your participate and help!

Regards,

Research Department: Dept. of Management Information System, College of
Commerce, National Cheng-chi University

Research Moderator: Dr. Hsin-Lu Chang

Research Assistants: Hsiang-En Hsiao, Chia-Pei Lue

Filter question for the participants:

01. Do you work (or has been worked) in IT department of your company?	Yes	No
02. In your responsibilities, have you ever involved the planning/implementing/maintenance of customer service systems? (any one of it counts)	Yes	No

Part 1: Positioning the customer service system

1. Please choose the best description for your company's customer service system:

Level	Description	Option
Silo (data integration)	The organization owns a basic enterprise website for customers to send comments and complaints. The website has independent member system within it. Customers can browse the website to join member, subscribe company e-paper, search information about the products and services, apply for services, or give comments. There are no direct connections between the website's member system and the company's inner CRM system. The employees of the customer service have to manually transform the data of the website's member system and import the data into the CRM system for further process or requests for the customers.	
Integrated (application & functional integration)	The enterprise website has connections of certain functions with the inside (e.g. CRM, ERP) and outside (e.g. SCM) systems of the organization. There are standardized format of transformation (e.g. XML). The transformation can be scheduled as automatically executed tasks within a certain period by batch, or be designed as synchronized tasks to import data synchronously into other related systems of the organization without manual operations. The automation only refers to those data interchange which is not involved flows (e.g. receive order form or add new member). Those processes which are involved with flows or complicated logistics should rely on manual operation or other process to be accomplished.	
Composite services (process integration)	For enterprise the internal/external systems interaction will become more automatic. It not only makes customers register the services on line and transfers data into the internal system automatically but also disposes the processes of business knowledge (e.g., identify a form which the departments belong to, understand how to dispose in different situation). For example, when a user makes an order, system will distribute the processes to fulfill the order needs automatically, if the order involves external factories and stores, system also sends the order information to them in order to reach the best route planning and fast to fulfill the order needs.	
Dynamically reconfigurable services (eco-system integration)	Any service / component is independent, depending on customer that system has the ability to recombines the different service in order to fulfill the whole environment needs. For example, customer service system can divide member service, order service, and distribution service into three independent services so that user can selects the service which he needs and makes the service join to his systems or processes.	

2. If the service integrated level are going to move to the next level (e.g. from Silo to Integrated), please score the challenges that your company will face (1:the lowest, 2:very low, 3:low, 4:medium, 5:high, 6:very high, 7:the highest)

	Challenges	Score
RI2-1	Hardware insufficiency	1 2 3 4 5 6 7
RI2-2	Software insufficiency	1 2 3 4 5 6 7
RI2-3	Technical staff insufficiency	1 2 3 4 5 6 7
RI2-4	Management staff insufficiency	1 2 3 4 5 6 7
RI2-5	Budget insufficiency	1 2 3 4 5 6 7
RI2-6	Schedule insufficiency	1 2 3 4 5 6 7
RI1-1	Can't perceive the value for the organization	1 2 3 4 5 6 7

Part 2: Risk evaluation (1/2)

3. Please choose the best description for the process and situation of customer service system you've been participated: (1:Strongly Disagree, 2:Disagree, 3:Somewhat Disagree, 4:No opinion, 5:Somewhat Agree, 6:Agree, 7:Strongly Agree)

		Score
OM1-1	Facing the changing customer's requirements, our business can adjust customer service related processes to fulfill customer's need.	1 2 3 4 5 6 7
OM4-1	Our business will keep collecting market information and competitor's information for developing customer services that are more fit to customer's need.	1 2 3 4 5 6 7
OM5-1	Our customer service center has developed a set of policies and processes on offering customer	1 2 3 4 5 6 7

	service	
LE1-1	Our customer service process or system development is implemented by fixable and systematic procedure (standardized)	1 2 3 4 5 6 7
LE2-1	We develop the customer service system using modularized method for combine each service components and increase the customizability and flexibility of the services	1 2 3 4 5 6 7
OM3-1	Our business has direct and smooth communication channel for sharing customer service related information	1 2 3 4 5 6 7
LE5-1	Each department managers in our business has basic concept on how to use information technology to improve the customer service.	1 2 3 4 5 6 7

4. Please choose the best description for the process and situation of customer service system you've been participated:

	01. Do you agree with the description of the readiness of your company for implementing the customer service system? (1:Strongly Disagree , 2:Disagree, 3:Somewhat Disagree, 4:No opinion, 5:Somewhat Agree, 6:Agree, 7:Strongly Agree)	
OM2-1	The inside-system processes and other supportive processes for supporting the customer service system are complete.	1 2 3 4 5 6 7
OM6-1	During the development of new customer service, the company has given timely incentives or encouragements	1 2 3 4 5 6 7
	02. Does each service in our customer service system have specific service owner?	
IPG1-1	No specific service owner at all One specific service owner for all services(not management level) One specific service owner for all services(including management level) Each service is owned by more than one specific service owner(not management level) Each service is owned by more than one specific service owner((including management level)	
	03. Do you agree with the description for the communication during the implementing of the customer service system for your company? (1:Strongly Disagree , 2:Disagree, 3:Somewhat Disagree, 4:No opinion, 5:Somewhat Agree, 6:Agree, 7:Strongly Agree)	
IPG2-1	There are good and frequent communication between IT people and CS people	1 2 3 4 5 6 7
IPG3-1	There are good and frequent communication between CS people and Customers.	1 2 3 4 5 6 7
	04. Do you agree with the description for the commitment inside the organization during implementing the customer service system for your company? (1:Strongly Disagree , 2:Disagree, 3:Somewhat Disagree, 4:No opinion, 5:Somewhat Agree, 6:Agree, 7:Strongly Agree)	
IPG4-1	The attitude of our top management is committed to the customer service system.	1 2 3 4 5 6 7
IPG5-1	The attitude of our IT people is committed to the customer service system.	1 2 3 4 5 6 7

Part 3: Risk evaluation (2/2)

Please choose the best description for the process and situation of customer service system you've been participated:

	05. About the service oriented expertise of the development team in your company, please score with the familiarity. (1:Very unfamiliar, 2:Unfamiliar, 3:Somewhat unfamiliar, 4:No opinion, 5:Somewhat familiar, 6:Familiar, 7:Very Familiar)	
LE3-1	Understand the concept of customer service	1 2 3 4 5 6 7
LE4-1	Know how to implement SOA using J2EE or .NET platform or other applications which are supported SOA	1 2 3 4 5 6 7
LE4-2	Know how to develop Web Service using WSDL	1 2 3 4 5 6 7
LE4-3	Know how to use XML as data process format	1 2 3 4 5 6 7
LE4-4	Know what is SOAP and able to implement	1 2 3 4 5 6 7
	06. Do you agree with the description of in IT planning activities when implementing customer service system in your company? (1:Strongly Disagree , 2:Disagree, 3:Somewhat Disagree, 4:No opinion, 5:Somewhat Agree, 6:Agree, 7:Strongly Agree)	
LE5-2	CS managers and IT managers have common understanding of how to use information system to increase the customer service efficiency.	1 2 3 4 5 6 7
TN1-1	For implementing the customer service system, our company purchased hardware that is new/unfamiliar to the IT people inside the organization	1 2 3 4 5 6 7
TN2-1	For implementing the customer service system, our company purchased software that is new/unfamiliar to the IT people inside the organization	1 2 3 4 5 6 7
ITP1-1	There are links between the customer service system and existing information systems (e.g. ERP) inside the organization	1 2 3 4 5 6 7
ITP2-1	There are links between the customer service system and future developing information systems inside the organization	1 2 3 4 5 6 7
ITP4-1	There are many users outside the organization need to use this customer service system	1 2 3 4 5 6 7
ITP3-1	The input and output format related to the customer service system (e.g. application, bill) has fixed	1 2 3 4 5 6 7

	the format and can be clearly defined.	
	07. Do you agree the description for the attitude and participation for the CS people (include managers) when implementing the customer service information system for your company? (1:Strongly Disagree , 2:Disagree, 3:Somewhat Disagree, 4:No opinion, 5:Somewhat Agree, 6:Agree, 7:Strongly Agree)	
IPG6-1	CS people frequently join the meetings	1 2 3 4 5 6 7
IPG6-2	CS people often give comments during the meetings	1 2 3 4 5 6 7
IPG7-1	CS people are committed to the system	1 2 3 4 5 6 7

Part 4: Basic information

01.	Company Name :
02.	Title:
03.	Has been worked in this position for? <input type="checkbox"/> Less than 2 years, <input type="checkbox"/> 2 – 5 years, <input type="checkbox"/> 6 - 10 years, <input type="checkbox"/> 11-15 years, <input type="checkbox"/> More than 16 years
04.	Industry of your company: <input type="checkbox"/> Integrated circuit industry <input type="checkbox"/> Computer and peripherals industry <input type="checkbox"/> Communication industry <input type="checkbox"/> Optoelectronics industry <input type="checkbox"/> Transport equipment industry <input type="checkbox"/> Machinery and equipment manufacturing <input type="checkbox"/> The pharmaceutical industry <input type="checkbox"/> Pesticide Industry <input type="checkbox"/> The food industry <input type="checkbox"/> Chemical materials industry <input type="checkbox"/> Chemical products industry <input type="checkbox"/> Petroleum and coal products industry <input type="checkbox"/> Metal products industry <input type="checkbox"/> Non-metallic products industry <input type="checkbox"/> The textiles industry <input type="checkbox"/> Electronics industry <input type="checkbox"/> Precision machinery industry <input type="checkbox"/> Biotechnology Industry <input type="checkbox"/> Rubber products industry <input type="checkbox"/> Publishing Industry <input type="checkbox"/> Construction industry <input type="checkbox"/> Consulting Industry <input type="checkbox"/> Financial sector, <input type="checkbox"/> Others
05.	The Capital of your company(NTD): <input type="checkbox"/> Less than 20 million <input type="checkbox"/> 20 million – 100 million <input type="checkbox"/> 100 million – 1 billion <input type="checkbox"/> 1 billion – 5 billion <input type="checkbox"/> 5 billion – 20 billion <input type="checkbox"/> more than 20 billion
06.	Number of employees for your company: <input type="checkbox"/> Less than 5 <input type="checkbox"/> 6-20 <input type="checkbox"/> 21-50 <input type="checkbox"/> 51-200 <input type="checkbox"/> 201-500 <input type="checkbox"/> 501-1000 <input type="checkbox"/> More than 1000
07.	Average turnover for your company: <input type="checkbox"/> Less than 5 million <input type="checkbox"/> 5-20 million <input type="checkbox"/> 20-100 million <input type="checkbox"/> 100 million – 500 million <input type="checkbox"/> 500 million – 5 billion <input type="checkbox"/> More than 5 billion
[Personal Information]	
Thanks for participating the investigation. We provide great gifts. Please fill out the mailing info for sending you the gift	
Your name:	
Your cell:	
Your email:	
Your address:	
Choose the gift you want:	<input type="checkbox"/> 12 LED light for bicycle <input type="checkbox"/> Pop style card reader <input type="checkbox"/> Simple sewing machine <input type="checkbox"/> Strong water pipe(8m) <input type="checkbox"/> Cleansing Lotion <input type="checkbox"/> NARIS UP sun protection spray

Appendix B. Questionnaire (Chinese Version)

台灣企業客服系統發展趨勢與績效評估

親愛的先生/女士您好：

首先非常感謝您在繁忙之中撥冗填答此問卷。這份問卷調查是由 國立政治大學 商學院 資訊管理學系電子商務研究小組所設計，並得到國家科學委員會(國科會)的補助，目的在評估台灣企業客服系統發展趨勢與績效。本問卷之填答對象為 曾經或目前參與客服系統規劃,建置,或維護的資訊人員。本問卷的內容精簡，可在 5 到 10 分鐘內完成填寫。問卷中各題項並無標準答案，請依據您的企業的實際運作狀況作答即可。您的填答結果對本研究有極大的助益，惠請您撥冗協助，提供寶貴的意見。

填答內容僅供研究分析之用，絕無個別披露之虞，亦不另作他用，請您安心作答。對於完整回覆問卷者，本研究中心將提供問卷填答禮品 (看看有哪些贈品)。若對本研究問卷有任何疑問，請洽 研究連絡人：

蕭祥恩： 電話 0955590552 Email kperson@gmail.com

呂加佩： 電話 0955021710 Email 95356017@nccu.edu.tw

感謝您的參與和協助！

敬祝

順心如意

研究單位：國立政治大學商學院 資訊管理系

研究主持人：張欣綠博士

研究助理：碩士生 蕭祥恩 呂加佩 敬上

填答者過濾

01. 請問您是資訊人員嗎?	是 否
02. 請問在您的業務範圍內, 曾經或目前有接觸過客服系統的規劃, 建置, 或維護嗎? (參與任一活動即可)	是 否

第 1 部分 客服系統定位

01. 請問下列對服務整合的描述, 何者最符合貴公司目前的客服系統?

層級	說明	選項
第一層： 獨立的 (資料整合)	企業有一個基本對外的企業網站, 可供顧客做意見的傳遞。網站亦有獨立的會員系統。顧客可進入網站加入會員, 收取電子報或者作資料查詢, 服務申請, 或意見回應。但此網站並無與公司內部的 CRM 系統相連。客服人員必須透過手動轉檔的方式將資料轉入內部的 CRM 系統, 以處理會員意見反應或服務申請的需求。	
第二層： 初步整合的 (應用程式與功能整合)	企業網站跟公司內外部的系統(如 CRM、ERP、SCM), 有部份功能的互通, 資訊的傳遞有標準的格式(如 XML), 可透過每隔一段時間批次自動轉檔, 或者同步轉入公司內部其他相關系統。客服人員可直接登入公司內部系統作相關的處理, 而不需再另外作手動轉檔的動作。但此自動化僅限於不牽涉流程的資料交換(如接收客戶訂單或新增會員)。牽涉流程與複雜邏輯的後端處理, 仍需倚靠人工作業或其他方式來執行。	
第三層： 多重整合的 (流程整合)	網站系統與公司內外部系統的連結更自動化。除了能夠讓顧客線上申請服務, 自動轉資料到相關的內部系統外, 也能處理跟流程相關的企業邏輯(例如: 某個表單牽涉了發送到哪些部門, 在什麼情況應該如何處理)。例如當會員在網站下訂單之後, 系統會依訂單資訊自動啟動不同的產品配送流程, 若此資訊有牽涉至外部廠商, 系統亦會將此資訊傳遞至外部廠商, 以達到路徑最佳化和最快速滿足訂單需求。	
第四層： 動態組合的 (供需生態的整合)	每個服務, 每個元件都能獨立, 並且可以很快因應顧客需求重新組合成新的服務以符合環境與需求。比如說, 客服系統可以將會員服務、訂單服務、配送服務獨立出來讓其他服務的訂閱者都可以選擇自己所需要的服務, 並加入到自身的流程或系統中去運作。	

02. 如果要將貴公司客服系統的目前的服務整合層級提升到下一層(例如從獨立層級到功能整合層級), 下列所述情況, 請您根據其挑戰程度的大小來評分。1 為最低程度的挑戰, 2 為非常低程度的挑戰, 3 為較低程度的挑戰, 4 為中等程度的挑戰, 5 為較高程度的挑戰, 6 為非常高程度的挑戰, 7 為最高程度的挑戰

硬體不足	1234567
軟體不足	1234567
技術人員不足	1234567
管理人員不足	1234567
預算不足	1234567
專案時程不足	1234567
沒辦法看到對組織帶來的價值	1234567

第 2 部分 企業契合度

◎請根據您參與的客服系統的過程與現況，依照下列的描述，點選最適合的選項

1 為非常不同意，2 為不同意，3 為有點不同意，4 為普通，5 為有點同意，6 為同意，7 為非常同意

面對外在顧客需求改變時，我們企業可以很快的調整客服相關的流程來滿足顧客的需求	1234567
我們企業會不斷地收集市場資訊和競爭者的資訊以開發出更符合顧客需求的客戶服務	1234567
我們的客服中心在提供顧客服務上有訂定好的政策跟流程	1234567
我們客服流程或系統的開發建置是按照固定且系統化的程序來執行（標準化）	1234567
我們以模組化的方式做客服系統的開發，以利各個服務元件能相互組合，以增加服務的客製性和靈活性	1234567
我們企業對於顧客服務方面相關的資料分享有直接且暢通的交流管道	1234567
我們企業各部門的主管對於如何運用資訊技術來增進對顧客的服務都有著基本的認知	1234567

第 3 部分 企業風險評估 (1/2)

◎請根據您參與的客服系統的過程與現況，依照下列的描述，點選最適合的選項

01. 您是否同意下列對於您企業在建置客服系統時相關準備度的描述？1 為非常不同意，2 為不同意，3 為有點不同意，4 為普通，5 為有點同意，6 為同意，7 為非常同意	
支援客服系統的系統內流程與其他配套流程都很完善	1234567
在建立新客戶服務的過程中，公司對於客戶服務的開發有適時給予獎金或鼓勵	1234567
02. 我們客服系統所提供的每項服務是否都有專人負責？	
都沒有固定的人員負責	
由一個以上的固定人員負責所有的服務（非主管層級）	
由一個以上的固定人員負責所有的服務（包含主管以上層級）	
每個服務都由一個以上的固定人員負責（非主管層級）	
每個服務都由一個以上的固定人員負責（包含主管以上層級）	
03. 您是否同意下列對於您企業在建置客服系統時內部溝通情況的描述？1 為非常不同意，2 為不同意，3 為有點不同意，4 為普通，5 為有點同意，6 為同意，7 為非常同意	
資訊人員和客服人員之間，有良好頻繁的溝通	1234567
客服人員與顧客之間，有良好頻繁的溝通	1234567

04. 您是否同意下列對於您企業在建置客服系統時，企業內部對於系統支持情況的描述? 1 為非常不同意，2 為不同意，3 為有點不同意，4 為普通，5 為有點同意，6 為同意，7 為非常同意	
我們企業的高階主管對客服系統的態度是支持的	1234567
資訊人員之間對此系統的態度是支持的	1234567

第 4 部分 企業風險評估 (2/2)

◎請根據您參與的客服系統的過程與現況，依照下列的描述，點選最適合的選項

05. 關於您企業資訊系統開發團隊所需具備的服務導向專業知識，請依照其熟悉程度來做評分。1 為非常不熟悉，2 為不熟悉，3 為有點不熟悉，4 為普通，5 為有點熟悉，6 為熟悉，7 為非常熟悉	
了解客戶服務的概念	1234567
懂得在 J2EE 或 .NET 平台 或其他支援的應用程式平台架構 SOA	1234567
了解如何用 WSDL 開發 Web Service	1234567
了解如何用 XML 做資料處理格式	1234567
了解什麼是 SOAP 並能實做	1234567
06. 您是否同意下列對於您企業在建置客服系統時，相關資訊規劃活動的描述? 1 為非常不同意，2 為不同意，3 為有點不同意，4 為普通，5 為有點同意，6 為同意，7 為非常同意	
客服部門與資訊部門的經理人，對於如何用資訊系統增進客服效率有共識	1234567
為了建置本客服系統，我們企業購置了對於內部資訊人員來說是新的/不熟悉的硬體	1234567
為了建置本客服系統，我們企業購置了對於內部資訊人員來說是新的/不熟悉的軟體	1234567
本客服系統跟企業許多目前上線的應用軟體間有連結 (例如與 ERP 軟體)與現有上線的其他系統之間有很多連結	1234567
本客服系統跟企業許多正在開發的其他系統之間有連結	1234567
我們企業外部有很多客戶需要使用此系統	1234567
系統相關的輸入與輸出的格式(例如：申請單，帳單)，已經有固定格式且可以被清楚的定義	1234567
07. 您是否同意下列對於您企業在建置客服系統時，公司內部的客戶服務人員與經理的參與度與態度的描述? 1 為非常不同意，2 為不同意，3 為有點不同意，4 為普通，5 為有點同意，6 為同意，7 為非常同意	
客服人員參與開會的次數很頻繁	1234567
客服人員開會發言很踴躍	
客服人員對此系統抱持著正面支持的態度	

第 5 部分 公司及個人基本資料

01. 我的公司名稱： (可自由填寫)	
02. 我的工作職稱：	
03. 我在這個職位已經：	2 年以下 2~5 年 6~10 年 11~15 年 16 年以上
04. 公司的產業別	積體電路產業 電腦及週邊產業 通訊產業 光電產業 運輸工具產業 機械設備製造業 製藥工業 農藥工業 食品製造業 化學材料製業 化學製品製造業 石油及煤製品製造業 金屬製品製造業 非金屬製品製造業 紡織業 電子產業 精密機械產業 生物技術產業 橡膠製品製造業 出版業 營建業 顧問諮詢業 金融業 其他
05. 我們公司的資本額 (台幣)	2000 萬以下 2000 萬 ~ 1 億 1 億 ~ 10 億 10 億 ~ 50 億 50 億 ~ 200 億 200 億以上
06. 我們公司的員工人數	5 人以下 6~20 人 21~50 人 51~200 人 201~500 人 501~1000 人 1000 人以上
07. 我們公司的年平均營業額(台幣)	500 萬以下 500 ~ 2000 萬 2000 萬 ~ 1 億 1 億 ~ 5 億 5 億 ~ 50 億 50 億以上

【 個人 資 料 填 寫 】

【感謝您參與本問卷調查，本問卷提供填答者豐富的獎品，請提供您的郵寄資訊，方便我們禮品的寄送！】

您的姓名：	
您的手機：	
您的 e-mail：	
您的住址：	
選擇贈品： (看看有哪些贈品)	<input type="checkbox"/> 12LED 高亮度自行車前燈 <input type="checkbox"/> 普普風 ATM 晶片讀卡機 <input type="checkbox"/> 台成手作商品創意縫紉器具 <input type="checkbox"/> 多用途 8 米強力洗車水管 <input type="checkbox"/> 日本黑豆光澤潤膚化妝 <input type="checkbox"/> NARIS UP 小太陽噴霧

Appendix C. Participants List

公司名稱	工作職稱	工作年資	公司產業別	資本額	員工人數	年平均營業額
N/A	工程師	2年以下(1)	其他(24)：服務業	2000萬以下(1)	51~200人(4)	2000萬~1億(3)
食品業	資訊人員	2年以下(1)	食品製造業(9)	2000萬~1億(2)	51~200人(4)	500~2000萬(2)
研華	高級工程師	2~5年(2)	電腦及週邊產業(2)	10億~50億(4)	501~1000人(6)	5億~50億(5)
N/A	助理工程師	2~5年(2)	通訊產業(3)	1億~10億(3)	51~200人(4)	500~2000萬(2)
日芯工機	課長	2年以下(1)	橡膠製品製造業(19)	2000萬~1億(2)	51~200人(4)	2000萬~1億(3)
N/A	SA	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	1億~10億(3)	201~500人(5)	5億~50億(5)
N/A	軟體工程師	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	1億~10億(3)	201~500人(5)	2000萬~1億(3)
HP	Software Engineer	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	10億~50億(4)	501~1000人(6)	1億~5億(4)
N/A	MIS 經理	2年以下(1)	其他(24)：系統整合商	2000萬~1億(2)	51~200人(4)	1億~5億(4)
創易通科技股份有限公司	軟體工程師	2年以下(1)	通訊產業(3)	2000萬~1億(2)	21~50人(3)	500~2000萬(2)
中華電信	專員	2年以下(1)	通訊產業(3)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)
網擎資訊	資深經理	2~5年(2)	電腦及週邊產業(2)	1億~10億(3)	51~200人(4)	2000萬~1億(3)
HH	會計	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)
N/A	程式設計師	2年以下(1)	電子產業(16)	2000萬~1億(2)	21~50人(3)	2000萬~1億(3)
長榮國際	副工程師	2年以下(1)	運輸工具產業(5)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)
秘密	資訊工程師	2年以下(1)	其他(24)：百貨零售業	2000萬~1億(2)	51~200人(4)	1億~5億(4)
N/A	軟體工程師	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000萬~1億(2)	201~500人(5)	500~2000萬(2)
遊戲網	PM&客服	2年以下(1)	其他(24)：網際網路	2000萬以下(1)	6~20人(2)	500萬以下(1)
資誠會計師事務所	資訊工程師	2~5年(2)	顧問諮詢業(22)	1億~10億(3)	1000人以上(7)	1億~5億(4)
IBM	軟體工程師	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)
會計師事務所	研究員	2年以下(1)	其他(24)：審計	2000萬~1億(2)	1000人以上(7)	5億~50億(5)
N/A	Software Engineer	2~5年(2)	電腦及週邊產業(2)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)
無法告知	MIS	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000萬以下(1)	5人以下(1)	500萬以下(1)
秘密	software engineer	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)
大傳股份有限公司	系統分析師	2~5年(2)	其他(24)：IC 通路	10億~50億(4)	201~500人(5)	5億~50億(5)
遊戲橘子數位科技	軟體測試工程師	2年以下(1)	其他(24)：網路服務業	1億~10億(3)	501~1000人(6)	1億~5億(4)
PMC	工程師	2~5年(2)	精密機械產業(17)	2000萬~1億(2)	201~500人(5)	1億~5億(4)
N/A	System Engineer	6~10年(3)	電腦及週邊產業(2)	1億~10億(3)	501~1000人(6)	5億~50億(5)
N/A	經理	2年以下(1)	其他(24)：規劃顧問公司	2000萬~1億(2)	501~1000人(6)	2000萬~1億(3)
N/A	企劃	2~5年(2)	其他(24)：軟體業	2000萬~1億(2)	21~50人(3)	500~2000萬(2)
台北市文化基金會	經理	2年以下(1)	其他(24)：文化教育	2000萬~1億(2)	51~200人(4)	2000萬~1億(3)
N/A	高級工程師	2年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	200億以上(6)	1000人以上(7)	50億以上(6)

N/A	系統工程師	2 年以下(1)	其他(24)：網路服務業	50~200 億(5)	501~1000 人(6)	500~2000 萬(2)
台大醫院資訊室	資訊工程師兼組長	2~5 年(2)	其他(24)：服務業	1 億~10 億(3)	1000 人以上(7)	5 億~50 億(5)
N/A	軟體工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
N/A	軟體工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	500~2000 萬(2)
開博科技	研發工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
N/A	工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	5 億~50 億(5)
N/A	MIS	2 年以下(1)	其他(24)：零售買賣業	2000 萬~1 億(2)	21~50 人(3)	2000 萬~1 億(3)
力麗科技	處長	6~10 年(3)	顧問諮詢業(22)	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	5 億~50 億(5)
N/A	專案經理	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	2000 萬~1 億(3)
不方便透露	程式設計師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	21~50 人(3)	500~2000 萬(2)
數位聯合電信	Product manager	2 年以下(1)	通訊產業(3)	10 億~50 億(4)	501~1000 人(6)	5 億~50 億(5)
日月光	助理工程師	2 年以下(1)	積體電路產業(1)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
台灣角川	數位企劃	2~5 年(2)	出版業(20)	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	1 億~5 億(4)
N/A	PM	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500~2000 萬(2)
上上網資訊	資深網頁程式設計	2 年以下(1)	其他(24)：網路社群	2000 萬以下(1)	21~50 人(3)	500 萬以下(1)
殷資資訊有限公司	程式設計師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	5 人以下(1)	500 萬以下(1)
N/A	系統工程師	2~5 年(2)	光電產業(4)	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	1 億~5 億(4)
N/A	系統分析	2~5 年(2)	其他(24)：軟體	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500~2000 萬(2)
N/A	資深專案經理	2~5 年(2)	其他(24)：系統整合	10 億~50 億(4)	201~500 人(5)	5 億~50 億(5)
聯華電子	CIM 工程師	2~5 年(2)	積體電路產業(1)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
Yam 天空傳媒	工程師	2 年以下(1)	其他(24)：資訊服務業	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
N/A	系統設計師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬~1 億(2)	6~20 人(2)	2000 萬~1 億(3)
N/A	程式設計師	2~5 年(2)	生物技術產業(18)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
estock	rd	2~5 年(2)	通訊產業(3)	2000 萬以下(1)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
BAT Taiwan	保密	2~5 年(2)	其他(24)：菸草	1 億~10 億(3)	501~1000 人(6)	2000 萬~1 億(3)
Alexander	Senior Specialist	2~5 年(2)	其他(24)：休閒	2000 萬~1 億(2)	1000 人以上(7)	2000 萬~1 億(3)
和信超傳媒	助理網路工程師	2 年以下(1)	其他(24)：isp	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	500~2000 萬(2)
N/A	系統分析師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500~2000 萬(2)
N/A	產品工程師	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	50~200 億(5)	1000 人以上(7)	1 億~5 億(4)
N/A	副理	2 年以下(1)	顧問諮詢業(22)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
e 醫科技股份有限公司	小小助理	2 年以下(1)	生物技術產業(18)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500 萬以下(1)
研華	工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	10 億~50 億(4)	1000 人以上(7)	5 億~50 億(5)
N/A	軟體工程師	2~5 年(2)	其他(24)：遊戲業	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
2HD Studio	Web designer	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	5 人以下(1)	500 萬以下(1)
N/A	系統工程師	2 年以下(1)	其他(24)：不動產	2000 萬~1 億(2)	6~20 人(2)	500 萬以下(1)
N/A	助理	2 年以下(1)	其他(24)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500 萬以下(1)
N/A	系統分析師	2~5 年(2)	電子產業(16)	50~200 億(5)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
N/A	專案程式設計	2 年以下(1)	通訊產業(3)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)

采育網路顧問有限公司	師					
	技術總監	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500 萬以下(1)
N/A	工程師	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	10 億~50 億(4)	501~1000 人(6)	1 億~5 億(4)
某某科技	高級軟體工程師	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
同人文化出版公司	總經理	11~15 年(4)	出版業(20)	2000 萬以下(1)	5 人以下(1)	500 萬以下(1)
哈士古科技	設計師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	5 人以下(1)	500 萬以下(1)
自遊實	MIS	2~5 年(2)	其他(24)	2000 萬~1 億(2)	21~50 人(3)	500~2000 萬(2)
高煜	業務	2~5 年(2)	機械設備製造業(6)	2000 萬~1 億(2)	6~20 人(2)	500~2000 萬(2)
N/A	MIS	2 年以下(1)	通訊產業(3)	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	500~2000 萬(2)
N/A	資訊工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	51~200 人(4)	500~2000 萬(2)
三視多媒體	MIS 程式設計師	2 年以下(1)	其他(24)：大傳傳播	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500~2000 萬(2)
N/A	Engineer	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	501~1000 人(6)	500~2000 萬(2)
精誠資訊	資深產品專員	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	1000 人以上(7)	2000 萬~1 億(3)
N/A	MIS	2~5 年(2)	精密機械產業(17)	2000 萬~1 億(2)	21~50 人(3)	2000 萬~1 億(3)
謙裕實業	副工程師	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	1000 人以上(7)	5 億~50 億(5)
N/A	工程師	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
N/A	SA	2~5 年(2)	其他(24)：零售業	1 億~10 億(3)	21~50 人(3)	1 億~5 億(4)
N/A	PM	2~5 年(2)	顧問諮詢業(22)	2000 萬以下(1)	51~200 人(4)	500~2000 萬(2)
N/A	工程師	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	2000 萬~1 億(3)
General Electric	Software Development Manager	2 年以下(1)	其他(24)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
崧騰企業股份有限公司	助工	2 年以下(1)	非金屬製品製造業(14)	1 億~10 億(3)	501~1000 人(6)	1 億~5 億(4)
N/A	軟體開發工程師	2 年以下(1)	積體電路產業(1)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500~2000 萬(2)
N/A	Section Manager	11~15 年(4)	其他(24)：資訊業	10 億~50 億(4)	1000 人以上(7)	5 億~50 億(5)
AUO	工程師	6~10 年(3)	光電產業(4)	200 億以上(6)	1000 人以上(7)	50 億以上(6)
智易	Notes 工程師	2 年以下(1)	通訊產業(3)	1 億~10 億(3)	201~500 人(5)	50 億以上(6)
微軟	程式設計師	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	1 億~10 億(3)	21~50 人(3)	2000 萬~1 億(3)
N/A	資訊工程師	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	50~200 億(5)	501~1000 人(6)	5 億~50 億(5)
N/A	MIS 人員	2 年以下(1)	其他(24)	50~200 億(5)	1000 人以上(7)	5 億~50 億(5)
N/A	Manager	6~10 年(3)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬~1 億(2)	21~50 人(3)	2000 萬~1 億(3)
資策會	教學組長	2~5 年(2)	其他(24)：資訊教育	2000 萬以下(1)	1000 人以上(7)	1 億~5 億(4)
隨身遊戲	軟體工程師	2~5 年(2)	通訊產業(3)	2000 萬~1 億(2)	51~200 人(4)	500~2000 萬(2)
微風廣場	助理工程師	2 年以下(1)	其他(24)：零售	2000 萬~1 億(2)	201~500 人(5)	500~2000 萬(2)
天晴科技	程式設計	2~5 年(2)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	5 人以下(1)	500 萬以下(1)
德能資訊	程式設計師	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	5 人以下(1)	500 萬以下(1)
N/A	程式設計人員	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬以下(1)	6~20 人(2)	500 萬以下(1)
N/A	系統工程師	2 年以下(1)	電腦及週邊產業(2)	2000 萬~1 億(2)	21~50 人(3)	2000 萬~1 億(3)