

職能單元代碼	BGM3R0914v3
職能單元名稱	企劃客戶服務項目
領域類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確認企劃創新要素</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定義一般客戶之服務特點，並分析客戶角色與業務需求。 2. 確認與分析滿足業務需求的企劃創新要素。 3. 檢視客戶消費旅程，確認設計原則及措施的適當性。 4. 與利益關係人確認企劃創新的細節。 <p>二、評估資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握預算限制，並從合作供應商中，發現可用的資源。 2. 為各個企劃創新面向，找到合適的替代資源與供應商。 3. 分析服務品質及效率，比較各個替代方案。 4. 為每個企劃創新面向建立資源。 5. 整合新設施資源之使用及專案管理工具。 <p>三、協助制定客服標準作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃緊急應變措施與標準作業流程。 2. 對所有資源發展有效的測試程序與計畫。 3. 擬定衡量指標及各項作業管控點。 4. 管控預算，並維持相關資源及工作的品質。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務措施分析報告 • 組織內外部資源彙整報告 • 客服作業計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 影響業務營運相關法規 • 顧客關係管理 • 專案管理原則 • 風險管理原則 • 智慧客服軟硬體概念 • 測試程序和計劃原則 • 組織之專案資訊資源、指引和支援 • 預算管理知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊科技應用能力 • 簡報能力

	<ul style="list-style-type: none">• 問題分析能力• 溝通協調能力• 計劃和組織能力• 專案管理能力• 預算管理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none">• 影響業務營運相關法規：如反歧視法規、道德原則、個資法、合約、職業安全衛生相關規範、產業相關法規及消費者法等。• 利益關係人：包含客戶、股東、董監事、上下游合作廠商等。