

職能單元代碼	BGM4R0165v2
職能單元名稱	分析與聯繫業務資訊
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、分析組織內、外部資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認組織內、外部的<u>連結性</u>【註1】。 2. 建立組織業務之連結與作業流程。 <p>二、分析服務鏈之落差並予以強化：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展<u>服務鏈</u>【註2】模型。 2. 蒐集相關數據，以辨識服務鏈的落差。 3. 研擬適切客戶溝通策略，蒐集強化組織服務鏈之建議。 4. 確認縮短差距所需之補強措施與所需資源，研擬行動計畫。 <p>三、整合與分享市場情報：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立市場情報之整合與回饋流程。 2. 諮詢組織業務推動與專案實施之相關情報。 3. 將所蒐得之市場情報與數據整合至資料庫。 4. 運用資料庫之情報數據，包括業務規劃、客戶服務與營運策略。 5. 有效並即時傳達市場情報給公司其他部門
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、<u>策略分析</u>【註3】方法和技術</p> <p>二、遵循之法令要求、政策與組織規範</p> <p>三、公司經營目的和目標</p> <p>四、市場情報和數據收集原則</p> <p>五、資訊科技基礎建設、功能和報告能力</p> <p>六、組織溝通原則</p> <p>七、組織結構和報告層級，包括影響變革所需關鍵人物</p> <p>八、進行有效會議、以及紀錄和發布記錄的原則</p> <p>九、風險評估和管理原則</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、分析工作場域資訊和數據技能</p> <p>二、觀察技能，包括對於工作場域任務執行情形、人員作業與活動、設施使用、環境和系統運作</p> <p>三、<u>溝通技能</u>【註4】以進行業務發展、執行和控管。</p> <p>四、<u>人際關係技能</u>【註5】以得同仁和利益關係人的信任和信心</p>

	<p>五、預算與資源配置與管理</p> <p>六、掌握期程已完成計畫和組織目標之技能</p> <p>七、問題解決技能，創新的解決方案的問題解決技能</p> <p>八、風險評估技能，考慮可能影響的風險因素和降低風險的管理技巧</p> <p>九、進行觀察和紀錄結果技能</p> <p>十、蒐集組織管理資訊並進行分析的技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集與分析價值服務鏈之相關資訊。 2. 準備計畫以縮短價值服務鏈的落差。 3. 整合價值服務鏈、環境分析與市場情報。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作場域資訊和數據。 2. 利益關係人意見回饋或利益關係人。 3. 會議文件和記錄。 4. 市場情報報告和分析。 5. 價值服務鏈模型分析。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接詢問由受評者工作績效證明和第三方工作場所報告文件所組合而成的評量。 2. 辨識並取得利益關係人意見回饋。 3. 溝通計畫和規劃利益關係人會議。 4. 口頭和/或書面詢問，評估市場情報報告的知識。 5. 示範分析方法。
說明與補充事項	<p>【註1】連結性可能包括：生產或服務流程分工、人力規劃與分工、資源共享與配置、設施使用等。</p> <p>【註2】服務鏈係以滿足顧客需求最大化為目標，把服務有關的各個方面，如生產、運輸、客戶服務等，按照一定的方式加以組織串聯，形成完整的消費服務網路。</p> <p>【註3】策略分析一般常用工具為 SWOT 分析 (優勢、劣勢、機會和威脅)，亦有3C 分析法、NM 法...等各種工具。</p> <p>【註4】溝通技能包括：清晰表達想法和資訊、對於所有階層的人員有效地溝通、進行有效正式和非正式的會議。</p> <p>【註5】人際關係技能包括：與客戶、團隊成員和利益關係人建</p>

	立融洽並建立關係及建立相關網絡。
--	------------------

更新紀錄
2020年修訂職能內容。