

職能單元代碼	BGM6R0925v2
職能單元名稱	發展客戶聯繫中心營運計畫
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、分析現今情勢並評估替代方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用範圍較廣的消息來源，找出<u>最佳實務</u>【註1】的標準和案例，且分析其績效以確定改善及營運目標。 2. 辨別由內、外部客戶及供應商的營運需求及限制。 3. 檢視和評估現有策略和營運計畫，以提出改進方向及可行的替代方案，並隨時檢視及修正方案執行的改善狀況。 <p>二、設定符合企業宗旨的目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展反應商業需求和全球趨勢的企業目標。 2. 支持企業方向的目標。 3. 與<u>利害關係人</u>【註2】及其他相關夥伴協商，以確保共識是客觀的。 4. 確保目標能反映出全球市場的競爭地位。 <p>三、準備營運計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據營運目標發展營運計畫和確實可行的策略。 2. 準備所有計畫中相關營運的解決方案，以及尚未解決部分。 3. 清楚與目標保持一致的獲利能力、生產力、績效目標等。 4. 釐清財力、物力和人力資源的要求，以實行經營戰略。 5. 營運計畫中包括適當回饋和顧客滿意度方法。 6. 遵守企業需求的營運計畫。 7. 瞭解營運計畫的<u>風險</u>【註3】，且整合風險管理的策略。 <p>四、對資深經理人簡報營運計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以書面或口頭方式進行營運計畫報告。 2. 簡報中聚焦於計畫的關鍵部分。 3. 明確和解決關注的問題，以及關於計畫所提出的需求。

	<p>五、施行與維護營運計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與團隊溝通計畫內容，吸引團隊成員參與計畫，並且從中獲得團隊的贊同與支持。 2. 建立行動計畫、系統和流程等，以實現營運計畫。 3. 對營運計畫進行績效評估。 4. 調整系統或流程以反應績效。 5. 定期對執行系統和流程進行實質審核工作。 6. 和利害關係人進行績效成果及產生問題的溝通。
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、企業的宗旨和目標 二、組織法規、監管和立法要求 三、關鍵客戶、利害關係人和資源 四、組織溝通方式 五、最佳實踐或標竿原則 六、成本或效益分析原則 七、導入新進科技或資訊技術 八、營運計畫風險管理
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、組織法規、監管和立法要求相關規範之管控 二、人際溝通協調能力 三、職場報告和談判能力 四、蒐集數據和訊息的資訊能力 五、分析與運算質量化資訊 六、研擬營運目標與計畫方案 七、營運計畫之績效審核能力 八、資訊科技應用能力 九、風險評估和管理能力
<p>評量設計參考</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能制定客戶聯絡中心營運計畫。 2. 能完成營運計畫簡報。 3. 能瞭解組織及相關法令規範要求相關知識。 4. 能對營運計畫進行績效評估並提出改善方案。 一、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關營運資料和數據等。 2. 分析活動的資料和數據等。 3. 相關的法律、標準、指導原則等。

	<p>二、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接詢問證據和第三方對受評者工作績效報告。 2. 審核營運計畫文件。 3. 口頭或書面評估全球趨勢和最佳實務等的知識。 4. 分析現有的營運計畫。 5. 檢視營運目標文件、經批准的營運計畫管理文件、統計營運計畫之績效分析等。 6. 直接觀察營運計畫簡報。
說明與補充事項	<p>【註1】最佳實務：如營運模式和結構、服務成本、客戶滿意度、人力資源管理、示範領域、績效、訓練、利用科技方式等。</p> <p>【註2】利害關係人：如事業單位員工（自己團隊）、管理層企業員工（對營運和績效結果感興趣、對營運計畫有興趣的外部客戶和供應商（包括簽約廠商、招聘供應商、軟體和設備供應商等）等）等。</p> <p>【註3】風險：如財產或設備損壞、環境、設備或系統故障、金融或經濟損失或失敗、工業糾紛、自然災害、職業健康和安全、政治事件、商品不合格、專業上不能勝任、保安失效（包括犯罪活動等）等。</p>

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。