

職能單元代碼	BGM4R0170v3
職能單元名稱	管理客戶聯繫資訊
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、選定並設定活動和交易紀錄</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析營運計畫和預算以確認企業資訊需求。 2. 確認可能的聯繫管道 3. 確認在聯繫管道的各階段衡量方法，和所使用的資訊管理系統。 4. 配置資訊系統以擷取所需的資料。 5. 開發並執行測試交易和聯繫管道衡量的程序。 <p>二、蒐集數據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認數據蒐集所使用的資訊科技系統方法。 2. 監控量化和質化數據之蒐集，以確保準確性。 3. 依據需求並確保蒐集之數據被轉化或被分類成資訊的正確程度。 <p>三、分析來自客戶聯繫活動之管理資訊系統的結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認撥打或聯繫流量和交易模式。 2. 應用正確數據分析方法。 3. 準確解釋數據。 <p>四、準備並呈報資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認客戶服務中心利害關係人的資訊。 2. 為各利害關係人客製化合適的客服中心資訊的簡報。 3. 呈報短期和長期客服中心所需資訊系統的報告。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 公司營運計畫與客戶管理規範 • 預算要求與原則 • 會議與備忘錄相關原則 • 蒐集可靠資訊和數據的量、質化研究方法 • 問題解決策略 • 管理客戶聯繫資訊和關鍵人員角色的組織模式和結構 • 電子資訊管理的原則和呈報資訊的方法 • 報告相關規定與方法

職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 人際溝通協調能力 • 客戶訴願處理能力 • 資訊科技應用能力 • 量化及質化資訊分析能力 • 統計計算能力 • 數據整合與簡報能力 • 業務計畫開發與管控能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 營運計畫：如行動計畫、企業目標、業績目標的成果、財務或預算目標、標準和指導方針、目標等。 • 聯繫管道：如自動話務分配系統 (ACD)、聯繫管理系統、電子郵件、傳真、內部轉調及升級互動式語言回應 (IVR)、信件、電話、基於網絡的聯繫等。 • 資訊管理系統：如客服中心傳播流量的接受、路徑選擇和呈報所使用的電腦系統的範圍（包括：電話、自動話務分配系統 (ACD) 和互動式語言回應 (IVR) 系統的數據產生和數據記錄元素、附加這些系統整合的系統等）等。 • 利害關係人：如中心人員、管理階層、其他內部部門、所屬團隊、廠商和外部承包商等。