

職能單元代碼	BIM5R0922v2
職能單元名稱	優化客戶聯繫系統功能
領域類別	企業經營管理/企業資訊管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、分析目前<u>客戶聯繫系統</u>【註1】功能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚定義客戶聯繫系統角色。 2. 釐清由該系統提供功能範疇。 3. 以當前及潛在業務所需要功能為主要系統功能。 <p>二、尋找系統新技術應用標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 釐清可透過技術滿足的業務需求。 2. 釐清標準系統技術提供的功能範圍。 3. 選擇<u>標準競爭技術</u>【註2】的重要功能。 4. 使用成本效益的流程進行技術分析。 5. 靠著重要功能分析選擇或報告適合的新技術。 <p>三、發展客戶聯繫系統的功能配置</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析商業模式以應用科技技術。 2. 需要的<u>系統功能</u>【註3】元件。 3. 透過系統分析技術，以管理所有特定的<u>客戶聯繫途徑</u>【註4】。 4. 發展全面測試計畫以確保新系統功能可用性。 <p>四、發展優化目前系統的策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分辨現有系統中未使用的容量。 2. 分辨應用於營運或業務模式未使用的系統容量。 3. 發展可利用額外系統容量的策略。 4. 針對可用資源和預算，評估花費和效益。 5. 推薦符合評估的行動過程。
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、從複雜數據和資訊來分析技術、詮釋、報告和建議行動</p> <p>二、觀察細節</p> <p>三、用來建立融洽的關係、與團隊成員和利益關係人建立關係，並建立有效的網絡的人際關係能力</p> <p>四、用以發展處理複雜想法和概念的報告，並且能有效的將想法和訊息明確表達的讀寫能力</p> <p>五、用以分析、處理和驗證數據、規格和報告的運算分析能力</p>

	<p>六、用以發展創造和創新的解決方案之問題解決能力</p> <p>七、用以確保隨時都能展現優質的專案管理技能的專案管理能力</p> <p>八、用以確保所有選項都被探討，提出建議是全面且中立不偏頗的研究能力</p> <p>九、報告撰寫和說明能力</p> <p>十、用以確保規劃是平衡且規避風險的風險管理能力</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、標竿原則</p> <p>二、預算和成本效益分析原則</p> <p>三、業務案例編寫的原則</p> <p>四、業務目標及目的</p> <p>五、<u>客戶聯絡技能</u>-通訊技術、自動呼叫分配 (ACD) 系統、互動式語音應答 (IVR) 系統、資料庫、電腦化電話整合 (CTI) 系統、指令性撥號、電腦化客戶關係管理 (CRM) 系統、資訊管理系統</p> <p>六、正式和非正式的溝通和諮詢過程以及關鍵的人際關係溝通</p> <p>七、瞭解內部和外部客戶的需求</p> <p>八、營運預算和經營計劃</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. 分析、指標、配置和優化客戶聯繫系統功能。 2. 客戶聯繫技能的知識。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量工作職場訊息、報告和數據。 2. 評量任一利益關係人或利益關係人的回饋。 3. 評量相關標準和指導原則。 <p>三、評量方法：</p> <p>應使用一系列的評量方法來評量實務技能和知識適用本單元的範例如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接詢問配合證據的摘要報告和由受評者工作績效的第三方工作表現報告。 2. 相關科技、標竿、營業目標、財務迫切性的文件檢視和研究。 3. 檢視指標性報告。 4. 檢視利益關係人的回饋。

	<p>5. 檢視在客戶聯繫方面，可優化未使用產能之策略文件。</p> <p>6. 口頭和/或書面評估業務目標的知識，包括財務和業務計畫。</p> <p>7. 檢視風險評估流程。</p> <p>四、評量輔助資訊：</p> <p>1. 推薦以相關產業部門、職場和工作角色全面評估其他單位。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】客戶聯繫系統可能包括：CRM 系統（客戶關係管理系統）、CTI 系統（電腦化電話整合系統）、公司內部網路或網際網路基礎的資料庫系統、區域或網路基礎的 ACD、網頁軟體系統或其他支援客戶聯繫業務的技術等。</p> <p>【註2】標竿競爭技術可能包括：從規格及資料評估潛在的供應商；使用不同的品牌或技術版本分析組織，並且比較其他系統選擇的表現和功能；使用營運數據和直接測試來比較兩個或更多的技術，通常會參考產品分析解決方案。</p> <p>【註3】系統功能可能包括：容量、與現存系統的競爭力、易於實施、符合最終使用者需求、未來連接擴增及運作速度等。</p> <p>【註4】聯繫途徑可能包括：電子郵件、傳統電話撥打途徑、網頁途徑及其他電子商務途徑(如：傳真、手機簡訊或聊天室)等。</p>

更新紀錄

2020年修訂職能內容。