

職能單元代碼	BIM4R0859v3
職能單元名稱	營運零售電子商務系統
職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、 規劃顧客帳戶系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據行銷策略及現有客戶帳戶資料，規劃顧客帳戶資料庫之系統欄位。 2. 建構顧客帳戶資料庫及產出管理報表格式。 3. 規劃顧客帳戶資料備份計畫。 <p>二、 規劃商品及購物車系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據行銷策略，規劃商品展示頁面及商品分類目錄。 2. 建立商品資料庫，進行商品上架作業。 3. 依據行銷策略，規劃購物流程。 4. 分析顧客消費喜好，建立顧客引導消費頁面。 5. 依據商品庫存管理政策，建構商品管理系統及產出報表格式，以掌握商品銷售情形及庫存量。 6. 規劃商品資料備份計畫。 7. 依據組織退貨機制建立線上退貨流程。 <p>三、 規劃客戶關係管理政策 (CRM)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依個資法規定及允許範圍內，建置客戶關係管理報表，蒐集客戶基本資料及消費喜好，規劃不同客群之行銷策略及廣告投放標的。 2. 依客戶互動情形，規劃線上客服政策及服務流程。 3. 建立顧客滿意度指標及蒐集顧客回饋意見平臺，以取得客戶滿意度資訊。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 商品資料備份計畫 • 客戶關係管理報表 • 帳戶報告
職能內涵	<ul style="list-style-type: none"> • 電子商務運作流程

(K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 零售業銷售與客戶服務流程 • 電子商務及網路資訊相關法規 • 資料庫管理與資料備份原理 • 統計分析 • 網站管理 • 網路資訊設備相關知識 • 網路應用技術知識 • 電子交易流程 • 資訊安全 • 成本估算 • 商業報表設計
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃與組織能力 • 溝通與協調能力 • 資料庫備份能力 • 策略規劃能力 • 網站流量分析能力 • 報表設計能力 • 蒐集資訊能力 • 建置與管理網站能力 • 分析資料能力
說明與補充事項	無