

職能單元代碼	IDC3R2551v2
職能單元名稱	參與數位化的發展策略
領域類別	資訊科技/數位內容與傳播
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、分析欲獲利的數位管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 找出有償、擁有或贏得客戶參與的機會並加以評量。 根據以往的經驗，審核合適的交易獲利管道。 針對數位用戶，確認現有的障礙並優化交易程序。 根據組織策略，為成功獲利的管道制定可觀察及衡量的關鍵標準。 在現行法規及組織政策中找出財務服務規定，並將其納入。 <p>二、規劃介入措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 評量數位流程可靠度及客戶信任度。 定義啟用交易所需的功能及數位應用程式。 根據組織策略及程序，明訂身份驗證及安全規定以保障交易安全。 建立數位客戶參與模型，根據組織策略選擇銷售點及閉店點。 <p>三、選擇並使用工具與科技</p> <ol style="list-style-type: none"> 與財務機構協商，根據任務規定及組織策略，建立有效處理參數。 評量及選擇付款處理工具及技術。 找出系統可靠度並加以評量，以利交易資料蒐集及分析。 確保在已確認的績效參數範圍內，測試及啟用工具、技術及應用程式等。 <p>四、監控及評量績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據組織策略，審核財務分析服務績效。 使用合適的技術，追蹤交易指標。 依規定監測並找出績效落差，並於必要時加以調整。 以適當的格式，評量及報告相關人員之獲利效益。
工作產出	數位化參與發展策略文件

職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、擁有及贏得客戶參與的關鍵知識</p> <p>二、數位財務交易系統功能</p> <p>三、數位交易採用之付款處理工具</p> <p>四、影響數位財務交易之相關財務服務法令</p> <p>五、相關組織策略、政策及程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、分析數位化參與管道，找出獲利交易的機會並進行評量的能力</p> <p>二、為獲利交易設定成功衡量標準的能力</p> <p>三、設計首選的銷售點及閉店點之客戶參與模型的能力</p> <p>四、說明數位身份驗證及安全性如何有助於建立客戶信任度的能力</p> <p>五、評量、磋商及簽訂服務協議的能力</p> <p>六、從交易資料中找出趨勢及績效資訊，並加以記錄及解說的能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能完成數位化參與管道分析，並產出獲利交易機會與設定成功評量標準。 能完成首選之銷售點及閉店點客戶參與模型設計。 能完成服務協議的評量、磋商與簽訂。 能清楚說明數位身份驗證及安全性。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 相關法律法規、通信設備及技術、相關的工作場所文件及資源實際狀況。 產業數位應用程式及平台。 針對有特殊需求的人士變更設備。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 直接提問並輔以檢視受評者在職表現的各項證據。 檢視受評者通過工作場所或培訓環境驗證的文件。 評量受評者在工作場所或模擬環境中解說相關完成文件或報告情形。
說明與補充事項	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。