

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	評估IT系統/財務技術的有效性，並確定改進需求
編號	107437L5
應用範圍	評估和確定現有客戶服務系統的改進需求。這涵蓋了提供產品和服務的整個過程中的不同系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估客戶服務系統的性能 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估不同客戶服務系統的績效指標，以評估其有效性 ● 諮詢內部和外部用戶，在界面/系統中獲取意見和建議 2. 確定改進需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過分析客戶的意見來識別現有客戶服務系統中的差距 ● 通過分析績效評估結果，確定現有系統運行效率的失效 ● 評估技術的最新發展，以確定現有系統的差距 3. 通過現有系統升級，提高技術能力 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 進行研究開發新配置，增強客戶服務中的技術框架 ● 推薦和設計新的先進客戶服務系統，以滿足用戶不斷變化的需求 ● 確保新設計符合技術領域的法規要求 ● 通過評估現有系統和新引入技術之間的能力差異來證明建議的價值
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通過分析當前系統的性能，客戶需求和最新的技術發展等來識別客戶服務系統的改進需求。 ● 為先進的銀行客戶服務體系作出建議。建議應基於對銀行技術改進和監管要求的需求的分析而提出的
備註	