

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	制訂數碼銀行渠道服務的策略、政策和流程
編號	107320L6
應用範圍	為銀行的所有業務和內部營運職能制訂策略、政策和流程，並能照顧不同職能部門的獨特需求
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有專業知識和技能，並將其付諸實踐            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 緊貼金融服務業的數碼銀行發展和金融科技的應用趨勢；檢視銀行目前的實務操作，並提出相應的優化措施</li> <li>• 透過應用數碼銀行渠道中的最新發展包括尖端科技、產品和服務發展趨勢等，制訂銀行縱合管理解決方案和發展數碼渠道或電子商務產品</li> <li>• 管理數據投射功能，並為新業務措施制訂需求細節</li> </ul> </li> <li>2. 分析數碼銀行傳呼中心的業務需求            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過參與跨職能團隊的工作，研究競爭差異、客戶使用率、收益、工序要求和整體客戶需要等，創建業務和系統需求</li> <li>• 領導關鍵各方澄清和確定角色和責任，設定目標並協調科技人員與業務夥伴之間的溝通，以便在有需要時對工作範圍和要求提供澄清和期望</li> <li>• 分析銀行的業務、產品和服務策略，藉以設計提供數碼銀行渠道的方法和服務</li> </ul> </li> <li>3. 制訂數碼銀行服務的策略、政策和流程，藉以提供卓越的客戶體驗            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 數碼銀行的服務策略設計與銀行的整體業務計劃一致，並能同時提高整體效率</li> <li>• 制訂數碼銀行服務政策，以實現符合銀行策略的銷售和服務提供目標</li> <li>• 制訂能有效提供優質數碼銀行服務的流程和工序</li> <li>• 在策略、流程、產品和服務啟動之前制訂和執行用戶驗收計劃，並訂定所需人員、資源和程序變更</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>• 在分析銀行業務策略和相關客戶信息後，制訂數碼銀行的策略、政策和流程</li> <li>• 與所有持份者保持有效及充分的溝通，以便他們能作好準備，參與和支援由數碼銀行所驅動的新舉措</li> </ul>
備註	