

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	評估現有產品和服務績效，並提出改進措施
編號	107468L5
應用範圍	評估所有產品和服務的整個商品週期，包括客戶見解、需求以及產品/服務特徵要求設定等，從而建議須改善的地方
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解市場發展情況，建基於趨勢研究，找出客戶需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行業的市場發展，並根據所知，用以設計研究活動 管理分析團隊的成果，以確保能適時完成對銀行產品和服務績效的分析 通過客戶調研和溝通交流資訊辨識機會並找出未開發的需求 對現有產品和服務的性能進行分析和報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向相關方面提供產品表現和分析服務，幫助他們設計更好的產品和服務，以保持質素，並確保其符合不斷變化的消費者的期望，包括價格、質素、設計、包裝和其他任何方面需要考慮的因素 保持有效的報告機制，包括數碼、在線和移動銀行的使用以及它們的功能指標的報告，提出有關於不同性能的詳細信息和見解 提出改進機會，實施靈巧的解決方案，符合提升客戶體驗的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 使用客戶體驗，敏銳地檢視現有的產品和服務，把結論應用於未來的產品、服務和流程設計 與業務開發、營運和風險管理部門合作，訂定和實施能增強客戶價值的靈巧解決方案 提出建議，以助設計一個更具成本效益，更符合客戶需求並符合法規要求的產品開發流程 與營銷策略團隊合作，提供數碼銀行的行為分析數據，提供數碼銀行功能開發機會 在設計改善方案時，以客戶利益為優先考慮
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"> 透過有效的客戶調研和溝通交流資訊，辨識機會並找出未開發的需求 設定並建議可創造客戶價值的產品和服務優化之解決方案
備註	