

## 銀行業 《能力標準說明》 能力單元

### 職能範疇- 7. 產品開發及品牌推廣 (主要職能 – 7.3 產品開發)

名稱	評估現有產品和服務績效，並提出改善措施
編號	109432L5
應用範圍	評估產品和服務整個生命週期的所有各方面，包括傳統產品、技術產品、交付流程或交易平臺，以及客戶意見和需求。這適用於各類企業銀行產品和服務。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解銀行業的產品發展趨勢，並運用它對市場上現有的產品進行透徹分析，以評估銀行傳統和數碼產品的組合和其有效性;</li> <li>● 透過分析產品供應趨勢，以設計具有不同結構的獨特傳統和數碼產品，為銀行帶來回報，從而展示出具備銀行業產品開發方面的專業知識;</li> <li>● 展示具有執行產品審查的技術專長，以確保不同的產品和服務在產品開發週期中具有適當的風險和回報。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理分析團隊交付的成果，以確保能適時完成對傳統和數位銀行功能以及市場活動分析;</li> <li>● 評估現有的傳統和數位產品組合，以確保產品套件對不同客戶具有真正的吸引力，或透過評估顯示的數據發現業務機會和發現未開發的需求;</li> <li>● 維護有效的報告機制，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，提出有關於辨識不同性能的詳細信息和見解;</li> <li>● 進行分析，確定增加數碼、在線和移動銀行業務的機會的領域;</li> <li>● 辨識推出創新產品的需求，為銀行捕捉新的盈利業務;</li> <li>● 使用客戶體驗、見解和靈活的方法來審查傳統產品和數位銀行功能，並就未來的產品、服務和流程設計提供建議。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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;</li> <li>● 在設計改進解決方案的同時，對客戶的興趣進行分析並整合;</li> <li>● 接受客戶反饋並確定改進措施。</li> </ul>
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>● 透過有效的客戶研究和互動數據評估產品、服務和工作流程的各個方面，從而找出業務機會和發現未開發的需求;</li> <li>● 為傳統產品和數碼銀行功能制定和實施精明的解決方案，為客戶增值。</li> </ul>
備註	