

銀行業 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇- 6. 科技管理

(主要職能 – 6.1 資訊科技基礎設施)

名稱	設計和構建客戶服務介面/系統
編號	109364L5
應用範圍	構建通信介面/系統，協助產品和服務交付。這適用於不同市場板塊的客戶以及不同類型的產品和服務。
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"> ● 全面瞭解銀行的客戶服務使命，並在此基礎上評估不同客戶所需的各種服務，以設計介面/系統，方便銀行滿足客戶服務需求; ● 深入瞭解現有客戶/用戶介面技術和趨勢，並將這些知識應用於建立銀行的客戶/用戶介面。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對建議的接口/系統進行可行性研究和成本效益分析; ● 開發資訊科技基礎設施，確保銀行和客戶之間的溝通順暢有效; ● 評估系統界面設計對用戶的方便性能; ● 設計可以保持銀行服務競爭力的客戶溝通系統; ● 與其他部門合作，為技術體系制訂規則，安全措施和用戶規章等。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期審查以確保所有資訊科技系統 (包括第三方提供的系統) 都符合客戶私隱條例、殘疾歧視立法及其原產國及於其他使用國家的有關法規; ● 在設計客戶介面系統時，考慮弱勢群體如視障人士、殘疾人、教育程度較低的人、技術恐懼症患者的需求。
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"> ● 根據用戶需求和成本效益等分析，製作資訊科技基礎設施和對用戶提供方便的產品和服務交付系統界面。此外，系統應符合法定要求。
備註	