

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 10. 一般管理

#### (主要職能 – 10.6 金融科技管理)

名稱	執行數碼應用、報告和優化策略
編號	109581L5
應用範圍	為銀行整體的所有產品，服務和營運流程定立和執行數碼和移動銀行應用指標。這適用於各種有關數碼使用、報告和優化策略設計和實施的工具，包括自行開發和外部供應商設計的數碼設備。
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>● 理解全球金融科技發展趨勢，並在此基礎上分析金融服務業的科技應用最新進展；</li> <li>● 擁有客戶體驗管理的知識和技術，並將其應用於利用相關數據和資源，最大限度地提高潛在客戶和客戶參與度，以支援銀行的策略目標。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與分析團隊合作，推動數碼銀行的行為分析，為數碼銀行策略發展提供信息和見解；</li> <li>● 協調制訂數碼銀行營銷績效數據的分析，數碼產品使用，客戶使用分佈，促銷活動數據等的管理團隊定期報告，以供訂定策略決策；</li> <li>● 協調分析，找出能增加客戶使用數碼和移動銀行的機會，並辨識能驅動持續使用習慣的關鍵數碼銀行應用行為；</li> <li>● 採取措施，確保分析的量度數據是清楚和準確無誤的；</li> <li>● 確保所有報告和文件都能按照銀行標準和政策的格式完成。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從分析中洞悉機會，推動目標客戶板塊及找尋新機遇籍以增加數碼和移動銀行使用率；</li> <li>● 採用有紀律的數據驅動方式，在整個產品壽命週期內增強客戶體驗，並以數碼和移動銀行平台作為首選渠道進行營銷、服務和應用媒介。</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>● 開發和維護一個具動力的報告機制，包括數碼銀行和移動銀行使用情況的定期報告及活動分析，並提供有關其績效的觀察和細節。</li> </ul>
備註	