

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「策略管理」職能範疇

名稱	制定有利以客戶為中心的環境和交付
編號	108020L5
應用範圍	本能力單元適用於所有負責在功能層面制定推行策略的數碼媒體科技從業員。數碼媒體產品是關於為客戶提供所期盼的服務。因此，公司需要發展以客戶為中心的文化，以提供面向客戶的產品和服務。本能力單元涉及為數碼媒體製作部門制定以客戶為中心的環境和交付策略的能力。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定有利以客戶為中心的環境和交付的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具備良好的項目管理能力，並能制定實用的策略 ● 深入了解以客戶為中心的基礎和概念，以及以客戶為中心與公司使命、願景、業務目標之間的關係 ● 深入了解如何利用旨在解決問題的技能組合和政策，來建立及維持以客戶為中心的文化 ● 對提供和交付以客戶為中心的產品和服務有深入的了解 ● 對最新的以客戶為中心的知識管理有深入的了解 ● 深入了解數碼媒體科技部門的運作和產品設計 <p>2. 制定有利以客戶為中心的環境和交付的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通過加強以下措施，制定策略，培養以客戶為中心的文化： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在以客戶為中心的管理團隊引入問責制 ○ 如何意識到、傾聽並理解客戶的需求 ○ 設計以客戶體驗為依歸的產品 ○ 讓前線提供以客戶為中心的服務，根據客戶期望，照顧客戶體驗，並提供建議和推薦 ○ 比較公司的專注點和資源，包括員工，預算和時間，以衡量客戶的優先次序 ○ 用適當的工具提供反饋平台，以便持續改進服務表現 ○ 提供入職培訓 ○ 就以客戶為中心的創新提供獎勵計劃 ● 定義公司架構和配置，滿足以客戶為中心的需求 ● 與其他部門(如營銷和銷售等)合作，了解以客戶為中心的志向，從而使產品和服務能夠包含以客戶為中心的因素 ● 制定創建和開發以客戶為中心的產品的程序和指引 ● 就以客戶為中心進行分析，規劃和實施精心制定的客戶策略，達致保留帶來盈利且忠誠的客戶 ● 設立檢討會議，評估和加強有關以客戶為中心的所有領域，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 承諾以客戶為中心 ○ 設計並提供能解決問題的方案、用戶友好，以及滿足客戶需求的數碼媒體科技產品 ○ 對由客戶觀察到、有價值的數據，作高度透明的知識分享 ○ 引用客戶關係管理 (CRM) 和客戶終身價值 (CLV) 的概念，達致客戶最大的產品和服務體驗

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「策略管理」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保部門中以客戶為中心的文化環境不變• 時刻關注時下的數碼媒體行業，確保以客戶為中心，並為公司制定最新和適當的策略以實現其目標• 考慮數碼媒體科技產品開發與客戶期望和趨勢的平衡，及時共享知識
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">• 充份掌握數碼媒體製作部門以客戶為中心和交付的要求• 制定有利於以客戶為中心的策略，實現以客戶為中心的精神，並向製作團隊提供充份和適當的知識管理和資源，以獲得必要的成果• 制定整個團隊都可以輕鬆理解的策略、計劃、流程和程序，實現以客戶為中心的策略和交付的概念和推行措施
備註	