

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「營銷管理」職能範疇

名稱	制定數碼營銷分析策略
編號	108033L5
應用範圍	本能力單元適用於所有受委託制定數碼營銷分析策略的數碼媒體科技從業員。數碼營銷會產生大量的數據。公司透過分析這些數據增強競爭優勢，改進基於數據作出的決策、營銷效率，及理解、預測和影響消費者行為，以達致最佳的業務目標。所有公司最希望擁有的額外競爭優勢，正是恰到好處的營銷分析策略。本能力單元涉及制定數碼營銷分析策略的能力。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定數碼營銷分析策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解不同類型的營銷分析（營運、策略、策略執行） ● 在商業和市場分析方面具備詳細的知識，並對公司的業務和營銷策略有深入的了解 ● 了解數碼營銷及分析數碼營銷的工具和技術，包括預測分析工具 ● 了解數碼分析方法的理論/模型，如：線上分析成熟度模型（OAMM） <p>2. 制定數碼營銷分析策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定營銷的主要業務目標和目的，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 增加產品的銷售收入 ○ 改善不同渠道的轉化 ○ 增加留住訪客的機率，並提高客戶的滿意度 ● 聯同數碼營銷團隊制定關鍵績效指標的指引，以衡量業務目標。每項目標或目的都可以納入指引，包括設計解決方案的參考（SDR），其中說明具體的關鍵績效指標，並將這些量度數據分類為事件、轉換或流量的變數 ● 確定最適合公司用來實現目標的數碼營銷渠道 ● 制定數據收集和管理計劃，以有效和高效地獲取數據，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用現代分析工具提供實時數據分析的能力。如用於社交媒體數據的應用程序編程接口（API）、為網站進行網絡分析 ○ 確定數據分析工具，以衡量能夠使用度量指標呈現的可用數據 ○ 找出能夠按類別篩選和收集公司數據的分析工具，以便於檢索和得到更清晰的營銷洞察力 ● 制定程序，以分析收集到的數據。例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 收集預測目標顧客行為數據，作為個人化數據合集 ○ 進行群聚分析，以了解群組/種類行為中的特定或特別行為，這些分析將用於為特定消費者群組舉辦的數碼營銷活動。 ○ 根據客戶的購買習慣、行為和偏好收集和搜索數據，以使用於改進數碼營銷技術，及改善客戶體驗 ● 從所得數據中，找出能夠解釋和形成有助明智決策的技能因素。並確定這些所需的分析技能是否可在內部應用。在需要時聘請外部專家協助分析數據 ● 制定培養內部技能的培訓計劃，以便對所收集數據進行管理、分析和推演出獨特的觀點 ● 與各持分者合作制定報告要求，以促進制定決策、優化活動，分析客戶關係管理（CRM）等。要求可能包括：報告格式、排版、頻率等。

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「營銷管理」職能範疇

	<p>3. 展現專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">在收集數碼營銷數據時，應遵守行業最佳實踐經驗，確保遵循具社會責任的商業道德致力為持分者提供更有針對性和意義的策略，以使其獲得更大的利益
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">制定有效的指引，幫助營銷團隊將公司/營銷的目標轉化為可測量的關鍵績效指標，用於進行分析制定有效的數據收集計劃和程序，以便從多個數碼營銷渠道收集有意義的數據，並可用於進行分析制定有效的培訓計劃，培養具備所需分析技能的內部團隊，並關注最新的數碼營銷分析新趨勢制定報告程序，以做出完整的分析報告，以便為持分者服務
備註	