

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	規劃風險管理計劃
2.編號	ITCSCR507A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，規劃公司的風險管理計劃。重要的是這類計劃的規劃不單止涉及公司的員工，而且包括外判的團體。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解規劃和訂立客戶關係管理的風險管理計劃之重要性，並要將之納入為公司整體客戶關係管理策略具體的部份 ● 清楚抓緊風險管理計劃是用作監察客戶關係管理的風險水平，故需要覆蓋所有不同風險的量度 ● 清楚識別恰當的客戶關係管理風險管理計劃之規劃和施行，對挽留現有和開發新的客戶是極其重要的 ● 充分察覺在建立／規模風險管理計劃的過程中，必須整合管理層和各階層員工的意見 ● 掌握很多資訊科技與通訊產品／服務的活動甚至客戶管理工作都是外判的這個事實，故在風險管理計劃規劃過程中外判團體的參與十分重要 ● 需察覺在規劃公司的風險管理計劃時，有廣泛的風險評估工具和量度方法可供選擇，並各有其相對的優勢和短處 <p>6.2 規劃風險管理計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分辨主要的風險管理之處，包括外判團體（未能交貨的風險），服務的恢復（通常內建於客戶關係管理次策略中）等 ● 小心分析公司（作為資訊科技與通訊產品／服務的供應商）不同和應有風險管理和控制的運作 ● 基於上述的風險分析，為公司建立合適的客戶關係管理風險管理計劃 ● 按產品類別，客戶組群，甚至地理位置等發展獨特的風險管理戰術 ● 經常盡全力以確保風險管理計劃的發展是和公司客戶關係管理策略及風險的接納保持一致的 ● 在識別和將可能的風險分類後，為公司主要客戶關係管理活動設立風險上限 ● 發展有關的基礎建設來支援客戶關係管理風險管理計劃 ● 設計和應用監察措施以確保客戶關係管理風險管理計劃順利的施行 ● 在考慮計劃的特別需要如性質，業務需要，員工專長等後，發展或取得不同的評估工具或量度方法 ● 設計措施以確保風險水平是在設定的準則和範圍之內 ● 在施行方面，經常確保有堅實的機制供員工／外判商來依從，例如員工可在一定程度上對客戶作補償

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工／外判商在規劃和施行公司客戶關係管理風險管理計劃時都盡了最大努力和忠誠 ● 在給予客戶所有優先的同時，儘力確保在員工，外判商和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> i. 成功為公司規劃／建立最合適的客戶關係管理風險管理計劃 ii. 確保風險管理計劃會被所有參與的團體，如己方員工和外判商等理解和依從 iii. 在施行已建立的風險管理計劃後，確保客戶關係得以改善和客戶得以挽留
備註	