

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	進行深入的產品／服務分析
2.編號	ITCSPL428A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和工作來對相關的產品／服務進行深入的研究和分析。這步驟是在收集服務質素統計資料後立即進行的。
4.級別	4
5.學分	5
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解在這產品／服務保養維修階段之內，必須對有關產品／服務進行深入及全面分析 ● 充分察覺要安排對底線分析有良好理解和技巧的合適人員進行有關工作的重要性 ● 理解必須指派合適人員進行深入的產品／服務分析，並且為此項工作調撥恰當水平的資源 ● 抓緊必須立即在深入產品／服務分析後查出和著手應付問題，且提供可行的跟進行動 ● 需察覺有廣泛的技巧和方法來進行深入的產品／服務分析，和它們針對相關產品／服務的適用性 <p>6.2 進行深入的產品／服務分析</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先建立清楚和絕不含糊的步驟和日程來進行深入的產品／服務分析 ● 實際進行或督導執行深入的產品／服務分析 ● 確保分析是在合適的深度的水平進行，並平衡了有限資源與最佳結果的預期 ● 緊密及持續監察執行深入產品／服務分析人員的工作 ● 在外判的情況下，確保外界人員會一如己方員工般工作及製造類似的成果 ● 以報告的格式極準確地解釋和總結主要結果，供要採取跟進或補救行動的有關人員細閱 ● 向高層管理匯報深入產品／服務分析結果，供他們作決策之用 ● 清楚向有關員工發放深入產品／服務分析結果，並給予他們的跟進行動清晰指引和方向 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參予的員工盡最大努力來深入產品／服務分析 ● 經常基於深入產品／服務分析的結果作出建議，同時在客戶和公司利益之間維持恰當的平衡
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"> 成功為相關產品／服務進行詳細的研究和分析 確保產品／服務分析的時間性，準確性和恰當的深度水平 從分析中獲取準確和合適資料後作出恰當的建議
備註	