

產品及服務生命週期之能力單元

| | |
|--------|---|
| 1.名稱 | 辨別正常／反常的活動 |
| 2.編號 | ITCSPL439A |
| 3.應用範圍 | 本能力單元應用於所有的程序和行動以辨別客戶／用戶在有關保密方面正常和反常的活動。這步驟其實是整體保密測試的一個環節，亦有時被歸納為保密功能性測試的一部份。 |
| 4.級別 | 4 |
| 5.學分 | 3 |
| 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"> ● 充分理解有根本的需要來紀錄客戶／用戶對公司產品和服務所作的活動 ● 充分察覺分析客戶／用戶活動的重要性，並將之分類為正常／反常以方便跟進的活動 ● 機警地察覺要成功紀錄和辨別客戶的活動是需要他們的合作，並可將之轉化為潛在的商機 ● 理解要恰當處理尤其是客戶反常活動的重要性，並要儘早清除對公司的負面影響 ● 需察覺有廣泛的方法和技巧來辨別客戶活動，紀錄和歸類等，並各有其優點和缺點 <p>6.2 辨別正常／反常的活動</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立有效的方式來紀錄及收集客戶／用戶對公司產品／服務所進行的活動，通常借助電腦軟件如數據庫管理系統 ● 預先表明和訂立將客戶活動歸類為正常／反常的準則，要牢記此等準則是可以經常改動的 ● 運用良好分析技巧探討尤其是那些所謂反常活動的原因或意圖，借助電腦軟件如數據庫管理系統甚至數據倉工具等 ● 充分理解即使是正常活動也有仔細調查的價值，和探討精煉的或更具成本效益的方法來處理它們 ● 運用優質的解決問題技巧提出政策和方法來處理那些辨別出來的反常活動 ● 有效和高層管理溝通以獲取他們支持所提出應付反常活動的補救行動 ● 有效和所有相關員工溝通，以便有任何關於應付客戶反常活動的跟進／臨時活動需要他們做的話 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有相關員工盡最大努力來辨別，歸類和應付客戶反常活動等 ● 經常在客戶和公司的整體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> <p>i. 成功設計一套政策來辨別，儲存和分類客戶／用戶的活動</p> <p>ii. 確保所有正常／反常的活動都可以辨別出來，並按照既定政策和方法來處理</p> |
| 備註 | |