

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	辨認由執行策略可能引致的重大風險，並因應而設計合適的風險舒緩計劃
2.編號	ITCSCR505A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動來辨認由執行公司既定策略的客戶關係管理活動引致的重大風險。同時緊密關聯的是探索合適的風險舒緩計劃／行動以處理較早前確認的風險因素。
4.級別	5
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"> ● 充分理解所有商業活動都面對一定程度的風險，那些關於執行既定客戶關係管理策略的也不例外 ● 抓緊要正確辨認上述主要風險的重要性，以建立合適的舒緩和躲避計劃 ● 清楚抓緊必須建立風險管理計劃，緊密監察及量度有關執行客戶關係管理策略的風險因素 ● 充分理解必須在執行客戶關係管理風險的辨認和量度後進行風險評估 ● 需察覺和跟得上客戶關係管理在服務界的最新發展，尤其是在資訊科技與通訊行業 ● 需察覺有廣泛不同的方法和技術來探索主要風險因素和施行風險的舒緩，並各有其優劣之處 <p>6.2 辨認由執行策略可能引致的重大風險，並因應而設計合適的風險舒緩計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司客戶關係管理活動不同的運作和實際內容，而又值得作風險管理和控制的 ● 運用良好分析技巧，識別／發現那些因執行公司客戶關係管理策略活動所引起的主要風險因素 ● 以高度準確性決定所識別風險因素的潛在衝擊和影響，針對某一特定資訊科技與通訊產品或整間公司而言 ● 掌握專業的方法或措施，進行有關客戶關係管理策略活動的風險評估和檢討 ● 發展風險舒緩的技巧和程序，度身針對較早前確認了的不同風險 ● 為識別了的各式各樣風險設計應急計劃，將對個別資訊科技與通訊產品或客戶關係的影響減至最低 ● 完成和歸納所有風險舒緩和躲避程序於一個風險舒緩計劃中，供日後需要時來執行 ● 建立有效機制來紀錄風險舒緩計劃，並確保已載入最新的更新／改變等 ● 領導所有參與客戶關係管理活動的員工，確保他們察覺有既定的風險舒緩計劃和依從來行事 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與人員在辨認有關客戶關係管理活動的風險時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常在客戶，員工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> <p>i. 成功識別因執行公司客戶關係管理策略活動時所引致的重大風險因素</p>

	<ul style="list-style-type: none">ii. 成功為公司建立有效果和有效率的風險舒緩計劃iii. 有效驅使參與的員工依從既定的風險舒緩計劃行事
備註	