

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	執行產品／服務的退役
2.編號	ITCSPL210A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有關於執行產品／服務退役的程序和步驟。這步驟決定該產品／服務的引退是否順利及對機構帶來最少的影響。
4.級別	2
5.學分	1
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"> <li>● 理解作為產品／服務開發生命週期的最終步驟，就是必須能夠暢順地進行退役程序</li> <li>● 理解必須為產品／服務退役建立等同任何其他產品／服務開發生命週期步驟的質素水平</li> <li>● 理解進行產品／服務退役時，要維繫客戶滿意及關係的重要性</li> <li>● 理解在產品／服務退役時犯錯的話可能引致的巨額損失</li> <li>● 需察覺在舊產品／服務退役時，經由客戶滿意／看法帶來的潛在利益</li> </ul> <p>6.2 執行產品／服務的退役</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提前主動向客戶建議購買新的和將舊產品／服務退役，尤其針對不成功的產品</li> <li>● 確保有足夠擁有合適技術／資格員工來進行產品／服務退役</li> <li>● 有效地與客戶溝通致令實際的退役是在他們最合適（及可行）時間和地點進行</li> <li>● 實際執行產品／服務的退役並確保工作及時完成之餘沒有浪費所消耗資源</li> <li>● 在產品／服務退役後仍與客戶保持聯絡以發掘售賣新產品的機會</li> <li>● 人員一如己方僱員般完成工作</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有相關人員盡最大努力來進行產品／服務退役</li> <li>● 經常在客戶和公司，並可能包括外判商利益之間維持恰當的平衡</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在執行產品／服務退役之餘能將資源消耗和錯誤減到最低</p> <p>ii. 成功在產品退役後仍保持客戶的滿意和忠誠</p>
備註	