

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	收集服務使用統計數據
2.編號	ITCSPL310A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有活動和程序以收集客戶使用產品的統計數據，而所謂產品可以是實質貨品或通訊與訊息的有關服務。
4.級別	3
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解收集和分析統計資料的重要性</li> <li>● 理解收集產品／服務使用數據的方法和標準程序</li> <li>● 理解各式各樣建立來紀錄產品／服務使用數據的追蹤系統之運作</li> <li>● 需察覺所收集統計資料的敏感性</li> <li>● 需察覺收集統計資料的及時性</li> </ul> <p>6.2 收集服務使用統計數據</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 開發和實施程序來準確紀錄產品／服務的使用</li> <li>● 開發和實施程序以跟據使用模式和用量辨別不同的客戶群組</li> <li>● 開發和實施程序以恰當地在不同時段紀錄和儲存統計數字，並要能介紹和解釋走勢</li> <li>● 處理所收集統計資料以方便未來盈利和產品／服務策劃的預測</li> <li>● 設計不同的樣板／格式來介紹統計資料，供員工例如銷售團隊或項目團隊隊員等使用</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依據既定程序做每一個客戶接觸和索取資料的步驟</li> <li>● 全心全力工作以滿足對一個產品經理的要求</li> <li>● 經常維持以客戶為中心的信念</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在準確和及時情況下收集使用己方產品／服務的統計數字</p> <p>ii. 確保所收統計數字對以後產品／服務的檢討和改良有正面貢獻</p>
備註	