

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	定期和／或實時監控及收集提供予客戶之服務水平
2.編號	ITCSPL315A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有程序和工作，以監控和收集向客戶提供新產品／服務之服務水平數字。量度必須是實時和定期進行，以便及時收到資料和立即察覺問題之所在。
4.級別	3
5.學分	2
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>● 理解有強烈需要收集和分析己方產品給客戶的服務水平，以便與原來目標作比較及察覺問題之所在</li> <li>● 理解表現監察和資料收集一定要在高度準確和有效率情況下進行的重要性</li> <li>● 理解有廣泛的量度和監察工具可供使用，並且都有各自的優劣點和不同成本</li> <li>● 理解得到所需量度數據後，必定要有後續的分析和跟進活動</li> <li>● 需察覺如果所收服務水平數字明顯偏離原本預期的話，對產品甚至公司的潛在衝擊</li> </ul> <p>6.2 定期和／或實時監控及收集提供予客戶之服務水平</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預先建立合適的監察和量度工作組合以獲取相關產品給客戶的服務水平有用的資料</li> <li>● 進行產品給予客戶服務水平的監察和資料收集工作</li> <li>● 盡所有合適安排令相關數字可以實時方式獲取</li> <li>● 確保所有監察和量度工作均由有技術及訓練有素的員工執行，而他們充分明白自己的任務性質及已事先具備所需技能</li> <li>● 若量度工作是外判的話，盡所有監察措施來確保外判人員表現會一如對己方員工的期待</li> <li>● 若過程中涉及客戶，例如紀錄直接來電的使用，要盡一切行動理順和簡化客戶要擔當的部份</li> <li>● 採取預防措施以確保所有監察和資料收集可以持續進行，並有後備平臺以應付所需</li> <li>● 及時進行資料分析以便準確理解所收資料／數字，和迅速地回報實際使用水平</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全天候監控及量度服務水平，且準確及忠誠紀錄回報結果</li> <li>● 經常全心全力工作以確保能成功及時完成服務水平的量度，並且是例行和定期的進行</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功及時和準確地進行和完成量度客戶服務水平</p> <p>ii. 確保上述量度可定期暢順地進行，而相關資料亦可持續地實時獲取</p>
備註	