

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	收集有關客戶收益的數據和提交報告
2.編號	ITCSPL316A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和工作，為己方產品／服務收集數據和日後提交客戶收益的報告。這是在主要工作“和收益管理”下的其中一個步驟。
4.級別	3
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"> 理解客戶收費對產品以至於公司來說均極其重要，否則一切都活動都沒了財政來源 理解設立有效果和效率客戶收費系統的迫切需要性，其中數據收集和發出報告是主要成份 理解有廣泛的方法和技術來收集數據及提交報告，而且各有其相對優劣之處 理解上述收集數據和提交報告方法的選擇，視乎相當數量的準則 需察覺在這工作進行期間可能出現的錯誤／欺騙，會對產品／起著長期深遠的壞影響 <p>6.2 收集有關客戶收益的數據和提交報告</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 預先設計如何收集有關客戶收益數據的精確細節，並在甚麼，如何和深度等方面詳細闡述 通過預先建立的渠道進行實際的數據收集，並且按照預早訂定的時間間距 訂立一紀錄／日誌系統以紀錄所有客戶收益的詳細交易，留待日後檢查和方便任何跟進活動 準備報告來詳細解釋從客戶收益數據所得結果 小心設計報告的版面，格式，編排，詞彙和風格等，令所載資料可以清晰，絕不含糊和易於明白方式示人 小心監察報告的分發，使可以正確無延誤地送到目標收件人 基於報告結果，對新嘗試提出有建設性跟進行動或活動 確保即使在負責人員有變更情況下，收集數據和提交報告仍能自動暢順地進行 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常確保所有相關人員盡最大努力收集數據和提交報告 經常全心全力工作以確保能及時和忠誠地完成收集數據和提交報告
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功完成收集客戶收益數據和提交報告的工作</p> <p>ii. 確保工作能在準時和準確情況下完成，並滿足所有預早訂立的準則</p>
備註	