

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	進行產品／服務的轉換／逐漸引入
2.編號	ITCSPL319A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有安排，步驟和工作來為已退役和拆卸的前產品／服務進行後繼產品的轉換或逐漸引入。這是在特定產品／服務期滿後挽留客戶的重要步驟。
4.級別	3
5.學分	2
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"> 理解以產品轉換或逐漸引入作為挽留客戶和維持競爭力手段的根本重要性，即使是在前產品／服務已經退役和拆卸之後 理解順利的產品轉換或逐漸引入與客戶滿意／忠誠的強烈相關性 理解產品轉換或逐漸引入與安裝新產品／服務相類似的性質，並都要求類似的努力和資源水平 理解必須部署合適和合資格人員來實際進行產品／服務轉換或逐漸引入工作 需察覺有廣泛的方法和技術來進行產品／服務轉換或逐漸引入，並各自有其優勢和獨特的資源要求 <p>6.2 進行產品／服務的轉換／逐漸引入</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 預先計劃好最合適的產品／服務轉換／逐漸引入方案，推薦給有意將現存產品／服務退役的客戶 尋找機會主動向客戶建議將現存產品／服務更換／提升，從而達到公司和客戶之間的雙贏 確認最合適員工或員工隊伍，甚至外判商來進行實際的產品／服務的轉換／逐漸引入，並特別聚焦在他們的技術及軟技術 實際進行產品的轉換／逐漸引入工作及箇中步驟 注意和處理舊有和新轉換產品之間未解決的關係，並以客戶的滿意為最優先考慮 以類似安裝新產品／服務的方式執行所有的跟進行動和步驟 有效地和執行或支援新產品／服務轉換／逐漸引入的各階層員工互相溝通 <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來進行產品／服務轉換／逐漸引入 經常在客戶和公司利益之間維持恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 成功在前產品期滿後為客戶安排後繼的產品／服務 為客戶有效率和效果地轉換或逐漸引入新的後繼產品／服務 成功在引入後繼產品後挽留客戶的忠誠和維持客戶關係
備註	