

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	確認產品／服務要符合用戶需求
2.編號	ITCSPL409A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有細節工作，程序和運作將產品／服務與在設計與發展階段之初訂下的客戶要求加以核對。這是另一重要步驟以確保產品／服務質素能達到原先目標，而焦點特別投放在客戶身上。
4.級別	4
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"> ● 充分理解這是在整體產品／服務設計和發展週期中必須和極重要的步驟 ● 準確抓住要和核對產品／服務與參與接觸客戶的己方員工，分包商和外判商充分協調的重要性 ● 需察覺尋找產品／服務用戶的需求，包括現在和潛在的客戶是至關重要的 ● 理解將產品的特質／表現和用戶需求作出配對的重要性，且很可能會分解成需求互相矛盾的不同組別 ● 需察覺有廣泛的工具，技術和方法來核對產品 ● 需察覺這此階段工作過程中的其他具影響力因素如客戶收費等 <p>6.2 確認產品／服務要符合用戶需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 徵集和恰當利用所有資源和人力來進行核對產品的實質工作，而特別集中在配對產品用家（客戶）的要求與需要 ● 準確抓緊相關產品用戶的主要要求，並極準確地判斷它們可以被產品滿足的水平和程度 ● 在客戶需求要在產品推出後才能準確獲得的情況下，運用良好的預測能力推算可能的局面以方便核對工作 ● 在客戶需求要在產品推出後才能準確獲得的情況下，預先進行適應的工作如安排小數客戶作產品預試，組織客戶焦點小組收集意見等 ● 充分考慮其他且影響力因素如客戶收費結構，市場競爭情況等，並準確地分析對整體結果的影響 ● 在準備產品說明書之前，充分考慮其他且影響力因素如市場競爭情況，估計的客戶喜好等 ● 能在任何時間都了解自己的客戶，並能察覺相關產品以至於公司現有全部產品在服務上的缺口 ● 提出一系列正面的改善如降低成本，改良工作流程，提升生產技術，探視現有產品的替代品等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在尋找客戶需求和進行核對產品過程中經常確保正確性，有效性和公平性等 ● 經常全心全力以確保暢順和有效率地完成這項工作，亦確保有關人員已傾盡全力
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 能及時完成對產品的核對，和提交能滿足客戶要求與需要程度的準確報告</p> <p>ii. 在核對過程後提出有用的改善措施以維持及提升客戶的滿意度，或反過來減少</p>

	客戶投訴和轉用競爭者產品
備註	