

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	確認產品及服務要符合需求
2.編號	ITCSPL416A
3.應用範圍	本能力單元應用於詳細的檢驗和確認工作以確保新產品／服務的表現可達到產品生命週期較早階段訂下的要求。而要求可包括檢討客戶反應和喜好後所新增的。
4.級別	4
5.學分	2
6.能力	<p style="text-align: center;">能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解客戶對通訊與訊息產品／服務有廣泛的期望和要求，而確保己方產品能盡力滿足他們的要求是極重要的。 ● 需察覺客戶的要求永遠不會固定，而是隨時間，環境和市場情況波動的 ● 需察覺必須高度準確地確認己方產品／服務可否符合原本的要求，及其緊貼的程式／水平 ● 能掌握廣泛的方法和技巧進行確認工作，知道要找出最理想選擇甚具挑戰性 ● 需察覺必須投入人力和其他的投入來做確認的工作 ● 需察覺在完成確認要求後若有異常的結果或發現的話，就會有額外跟進行動的需求 <p>6.2 確認產品及服務要符合需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為新產品／服務實際進行或督導執行確認要求的工作 ● 為確認要求的工作建立一清晰和絕不含糊的清單，並確保所有參與單位都會嚴格導遵從 ● 充分考慮主要的量度指標如訂購數量，最終使用量和產品可用性等 ● 努力以赴將產品表現和已建立的要求作及時和準確的比較，和找出任何明顯的差異 ● 與涉及確認要求的單位建立足夠和有效的溝通途徑，以保證資料收集的一致性 ● 運用良好的預測技巧和預先準備補救或替代行動，以備當異常情況被發現的話 ● 建立指引和程序，在檢討確認行動的結果後用來更改產品／服務 ● 若產品需要更改的話，運用良好的預測技巧估計資源和人力的新總額，和取得它們的最佳方法 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保相關人員為這步驟全力以赴，並同時維持他們之間利益恰當的平衡 ● 經常全心全力工作以確保能及時和準確地提交確認要求的結果
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 為新產品／服務完成確認要求的行動</p> <p>ii. 基於所得作出準確結論，並在有需要時建議必須的跟進行動</p>
備註	