

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	建立及以行動回應觸發的警號
2.編號	ITCSPL423A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮，決策和行動來為上一步驟客戶服務水平監察系統建立警號或界線。同時包括在內的是若警號被觸發或界線被跨越時跟進行動的細節。
4.級別	4
5.學分	3
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"> ● 充分理解建立警號或界線對任何監察系統的效用都是重要的 ● 充分理解建立警號／界線是可以頗為複雜，有需要考慮一系列的因素 ● 充分理解若前述警號被觸發的話，有一個迅速報告安排的重要性 ● 充分了解極需要計劃跟進行動回應被觸發的警號，同時要考慮其嚴重性水平 ● 需察覺忽視或延誤回應任何被觸發警號或被跨越界線的嚴重後果 <p>6.2 建立及以行動回應觸發的警號</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立主要的界線和界限以作為客戶服務水平監察系統內的警號檢查點 ● 清楚和絕不含糊地定義每一個警號檢查點，並解釋如嚴重性，牽連性等的細節 ● 在監察系統內加入有效率（通常是自動化）的報告系統，若有任何警號被觸發或界線被跨越的話 ● 部署特定人員監察和採取即時行動回應被觸發的警號 ● 預早妥善準備詳細的程序／步驟處理觸發了的警號，細節包括事件紀錄，即時補救行動，及有需要時為解決問題的升階安排等 ● 確保紀錄所有關於警號被觸發的事件，從開始報告到最後解決問題，以作日後有需要時檢討和調查之用 ● 顯示極佳預測技巧來估計警號對產品／服務甚至整間公司的長遠影響 ● 在整個服務水平監察系統內極小心避免出現無心之失，故意欺騙，結構性漏洞等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有員工盡最大努力和關心在這步驟執行監察和跟進的工作 ● 經常全心全力工作以確保能成功地運作監察和加速完成跟進的補救行動
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在客戶服務水平監察系統內建立量度點以作為警號</p> <p>ii. 確保所有預定事件會被觸發和合適補救行動會被採取來及時應付出現的個案</p>
備註	