

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	確立客戶收益的模式和趨勢
2.編號	ITCSPL424A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有為上一步驟客戶收益資料收集和報告的後續分析工作。分析集中在找出客戶收益的模式和趨勢，將會是反映客戶對相關產品／服務喜好和選擇的有用指標。
4.級別	4
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"> ● 充分理解資料分析是完成資料收集和提交報告後的極重要步驟，以便找出和揭示內藏的重要元素 ● 察覺有廣泛的方法和技巧來作資料分析，且在不同環境中各有其獨特優勢和可用性 ● 理解探討客戶收益模式和趨勢的重要性，以便檢討相關產品／服務的成功／失敗程度 ● 充分了解模式和趨勢的尋找過程亦可作為相關產品／服務所有未來設計，生產和市場推廣等的重要指標 ● 要察覺在試圖解釋已收集資料結果時可能會出錯，對相關產品／服務將來決策會有連鎖性影響 <p>6.2 確立客戶收益的模式和趨勢</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展示有能力正確解釋和說明收藏在客戶收益資料和報告內的事實 ● 展示有能力從客戶收益報告的結果中正確地找出和整合客戶的使用模式和趨勢 ● 為相關產品提出有建設性的建議／提案，如未來產量，供貨途徑，產品包裝等 ● 高度準確地計算和／或估計若提出的改革建議獲批准和實施後所得的額外收益／利益 ● 高度準確地估計若提出的改革建議獲批准和實施後對未來客戶使用模式的改變 ● 有效與各階層員工就著客戶模式的結果來溝通，以便向管理層尋求批准改革，及與其他同事合作執行改革 ● 採取一切合理的防範和檢討，應付執行所建議改變時出現錯誤解釋資料或有意想不到的偏差 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有相關員工在這尋找客戶收益的模式和趨勢步驟中全力以赴地工作 ● 經常全心全力工作以確保能成功完成這分析階段
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在徵集到的資料和報告中找到客戶收益的模式和趨勢</p> <p>ii. 確保會發放有建設性和有成效的提案以配合已揭示的客戶模式</p>
備註	