

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	進行底線分析來監察表現
2.編號	ITCSPL429A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和工作為有關產品／服務進行底線分析。這步驟亦是在收集服務質素統計資料後立即進行的，且特別集中在底線分析。
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"> ● 充分理解必須對相關產品／服務進行底線分析，以便監察它的表現是否合乎標準 ● 機警地察覺要安排對底線分析有良好理解和技巧的合適人員進行有關工作的重要性 ● 理解極需要緊貼和依從既定的步驟來進行底線分析 ● 充分了解在不同情況下底線分析會有不同的效用，並探討其對通訊與訊息產品／服務的可用性 ● 需察覺可能會有被底線分析發現低於標準的產品表現，和對產品甚至整間公司的衝擊 <p>6.2 進行底線分析來監察表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先為相關產品／服務的底線分析建立細緻和絕不含糊的步驟 ● 實際進行或督導執行產品的底線分析工作 ● 通曉及緊貼依從底線分析和監察的步驟，包括建立底線，偏差分析，基於分析結果行事和提升底線等 ● 確保產品的底線分析是按既定環境和依據已確立的步驟來做，而任何偏差都可以即時找出和加以處理 ● 在底線分析屬外判的情況下，確保外界人員會一如己方員工般工作及製造類似的成果 ● 向高層管理匯報底線分析結果和建議跟進行動，以供他們作決定之用 ● 清楚地向有關員工發放底線分析結果，並給予他們的跟進行動清晰指引和方向 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參予的員工盡最大努力來作底線分析 ● 經常在客戶，員工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"> 成功為相關產品／服務進行底線分析工作 確保底線分析的時間性，準確性和恰當的深度水平 在底線分析後提出準確的數據和結果，並建議合適的跟進行動
備註	