

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	設立產品／服務的退役程序
2.編號	ITCSPL433A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有的安排和步驟以便在退役階段設立產品／服務的退役程序。這步驟要確保相關產品／服務有秩序的引退，並對機構產生最少的衝擊。
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"> ● 充分理解必須建立一套產品／服務退役程序以供參與人員依從 ● 在預備退役程序時準確抓緊重要的元素如清楚，一致和絕不含糊等 ● 充分了解產品／服務退役和維持良好客戶關係之間的緊密關聯 ● 理解產品／服務退役涉及資源的調撥 ● 理解產品／服務退役涉及整體的收益 ● 需察覺有廣泛的方式來設立產品／服務的退役程序，並各有其對機構的好處 <p>6.2 設立產品／服務的退役程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在有需求時立即設立一套相關產品／服務的退役程序 ● 運用良好時間安排技巧以確保能及時完成退役程序 ● 確保所有參與的內外人員均可接達既定程序並理解其內容 ● 確保退役程序有恰當的紀錄，同時亦要確保所有後續的改革／更新都是獲授權和依照程序的 ● 建立合適溝通途徑令參與人員可以對退役程序表達意見／困難 ● 有效和客戶溝通使他們預早知悉要依從的產品／服務退役步驟 ● 運用良好的市場推廣和維持客戶關係技巧，將退役步驟轉化成營商機會 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工盡最大努力來準備及理解產品／服務的退役程序 ● 經常在客戶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> <p>i. 成功及時為相關產品／服務建立退役的程序</p> <p>ii. 確保退役的程序會被相關人員理解及嚴格依從</p> <p>iii. 確保退役的程序對公司造成最少的衝擊</p>
備註	