

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	處理特殊客戶的保密要求
2.編號	ITCSPL434A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有的考慮和步驟以處理特殊客戶的保密要求。這是產品／服務保密計劃和設計的其中一項工作，同時涉及客戶關係管理和客戶滿意的處理。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解有根本需要計劃和設計保密特徵，嵌進客戶的產品／服務 ● 準確抓緊不同客戶對所採用的產品／服務內保密特徵有不同要求的這種情況 ● 需察覺保密計劃要考慮多方面因素這重要事實，包括政府法例，公司保密政策，客戶需求，預算等 ● 理解若客戶對特殊保密要求得以履行滿意的話所帶來額外的利益 ● 需察覺有廣泛的技巧和方法來設計和執行客戶相關產品／服務的特殊保密特徵 <p>6.2 處理特殊客戶的保密要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先為公司的產品／服務建立好整體的保密政策 ● 有效地和各階段員工溝通，確保他們充分理解和能夠解釋嵌進公司產品和服務內的保密特徵 ● 有效地和客戶溝通以確保他們察覺到有可供使用的保密特徵 ● 有效地和那些對所採用的產品／服務內保密特徵有特別需要和要求的客戶溝通和協商 ● 集合用戶對保密特徵的要求，並以達致最具成本效益的方式來執行保密 ● 非常準確地估計涉及執行保密的額外成本，同時從中獲取的額外收益 ● 設計及執行有效方法與客戶一起測試產品內的特別保密特徵，並尋求客戶的確認和贊同 <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處理有特別保密要求的客戶 ● 經常在客戶和公司，甚至社會的整體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. 可成功滿足有特別需要客戶所提出的保密要求</p> <p>ii. 確保保密特徵是與公司保密政策及政府法定要求兼容的</p>
備註	