

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	探討現在及未來客戶對通訊與訊息產品／服務的需求
2.編號	ITCSPL601A
3.應用範圍	本能力單元應用在產品生命週期較早階段的需求調查，旨在幫助產品策略的規劃。所謂產品可以是實質貨品或者是通訊與訊息有關的服務。
4.級別	6
5.學分	4
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"> ● 充分了解需求調查的目標是在識別需要收集的資料之門類 ● 確認收集有用客戶資料以提供優質產品／服務的重要性 ● 掌握現在和潛在客戶的概況和需求 ● 深入抓緊不單實質貨品，而且包括通訊與訊息服務的市場現況 ● 展示良好的知識，進行通訊與訊息實質貨品和服務的市場調查 ● 充分了解不同情況下有不同技巧，用以收集關於市場供應與客戶需求準確和及時的資料 <p>6.2 探討現在及未來客戶對通訊與訊息產品／服務的需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 識別公司可以提供的產品／服務之主要設計特色和功能 ● 管理新產品／服務所需要的學習，研究和調查工作 ● 管理有效提問技巧的設計，以取得確定客戶需求的有用資料 ● 準確將客戶需求和現有產品特色作出配對，並在有需要時建議適合現階段的產品提升／修改 ● 設計和督導去走遍一個有組織的過程來總結資料，可行的話使用電腦應用軟件如數據倉，客戶關係管理等 ● 以高超的判斷和理解能力來預測客戶需求 ● 有效將資料分析和預測結果，並傳達管理高層和產品／服務委員會來計劃策略 ● 向高層管理和產品／服務委員會建議產品／服務的可行性 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保在客戶接觸和尋找資料的每一步驟都遵從既定的程序 ● 全心全力工作以滿足對一個產品經理／總監表現的標準 ● 經常維持以客戶為中心的信念 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 識別和徵集在所有水平和階段的客戶需求</p> <p>ii. 有效地將己方產品的特點配對客戶的需要，並提出不同選擇來滿足他們</p>
備註	