

## 一般策略管理之能力單元

1.名稱	實施外判計劃
2.編號	ITCSSG520A
3.應用範圍	在競爭激烈的環境中，新網絡技術（如 NGN）的面世，隨之而來是更高的成本和對更專業員工的需求。面對這樣的挑戰，電訊營運商不得不考慮外判一些業務，使業務的操作能有更大的靈活性，以便有時間在市場推出新服務，減少員工的成本，並為股東帶來盈利增長。本能力單元應用於外判計劃的實施。外判營運/功能/項目包括網絡整合，網絡維護和支援，網絡營運，計費功能，客戶關係管理（CRM）等等。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力單元</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解公司的業務需求和策略</li> <li>● 在公司的外判策略和計劃上，具備廣博的知識</li> <li>● 緊跟目前的全球經濟發展趨勢和電訊業的發展趨勢</li> <li>● 具備產品和服務生命週期的知識</li> <li>● 在服務配置和 ITSM（資訊科技服務管理）的原則上，具備廣博的知識</li> <li>● 在外判和“雲端服務”的原則和方法上，具備廣博的知識</li> <li>● 精通管理員工和談判的技巧</li> <li>● 在有關外判服務的法規要求和工會法例上，具備廣博的知識</li> <li>● 精通項目管理技巧和使用工具來進行分析，監測和報告等</li> </ul> <p>6.2 實施外判計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與同事（“策略採購委員會”）合作，以確定外判的運作/領域/功能/項目的目標和目的。其中需考慮到業務部門的需求，對員工關係的影響等等</li> <li>● 確定所需的外判模式，例如外判公司的營運;外判員工和設施，或只外判員工;外判給本地公司或海外公司等等</li> <li>● 確定 SLR（服務級別要求）和外判要求的範圍，如網絡效能，停機時間，支援反應時間，持續時間等</li> <li>● 以 SLR 為基礎，建立選擇供應商的準則，包括供應商可持續性的風險</li> <li>● 與外判服務供應商簽訂 SLA（服務水準協議）或合約。這包括服務要求說明，服務水平分類（活動，服務範圍，支援，人員，報告等），當事單位，司法和財務方面的資料總覽等等</li> <li>● 管理同事和服務供應商，以制定過渡計劃，包括若外判網絡基建時，則需網絡整合。該計劃應包括服務供應商的員工職責，以及如何證明外判員工的能力足以提供服務</li> <li>● 制定日常運作計劃的過渡安排。包括經營計劃，這將決定一旦轉移完成，哪些措施將會生效，包括費用，合約，責任，報告需求，質量測量，處罰等</li> <li>● 制定和實施監管控制，以確定外判服務的有效性。監控措施中應包括收集統計數據的方法，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客戶滿意度的調查</li> <li>○ 網絡設備或系統的日誌</li> <li>○ 丟失線路的數目</li> <li>○ 失敗線路的數目</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 接線失敗的數目等</li> <li>● 制定審查程序，並建議合適的審查期。審查程序應包括供應商的SLA表現，職員的能力和風險，影響服務提供所使用的技術等</li> <li>● 管理有關實施過程的必要文件之綜合（SLR，SLA，合約，過渡計劃等）以作存檔，及向適當的人士取得簽字</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 時刻在公司和服務提供商的利益間保持適當的平衡</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 與同事和服務供應商有效聯繫，以便實施外判計劃</li> <li>ii. 確認需要外判的服務</li> <li>iii. 制定選擇服務供應商的程序和政策，以對所需服務，選擇最合適的外判服務供應商</li> <li>iv. 制定有效的過渡計劃，該計劃必須能順利地把內部服務轉移給外判服務供應商</li> <li>v. 收集所有與外判服務計劃有關的文檔，以作存檔及取得簽字</li> </ul>
備註	