

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	分析電話統計數據以提升業務功能
編號	105571L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責分析電話統計數據的人士。具此能力者，能訂立分析目的、收集相關數據及記錄、按擬定目的就統計數字作出評估，並提供提升業務功能的建議。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備服務質素管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業發展策略 • 掌握企業產品條款及特性 • 掌握電話營銷的相關法規要求 • 掌握服務系統設計的知識 2. (a) 收集電話通話數據及相關記錄 <ul style="list-style-type: none"> • 訂立分析目的，如改善客戶體驗、反映潛在市場需要 • 訂定用作分析需要的統計範圍 • 通過電話服務系統收集記錄 2. (b) 分析電話統計數字 <ul style="list-style-type: none"> • 就擬定目的，如平均等候時間、放棄電話通話的數目、首個電話成功率等，評估服務表現 • 分析客戶反應以反映潛在的趨勢及未被解決的客戶需要等 • 分析客戶詢問及服務要求以揭示現有產品及服務的潛在危機 • 配合擬定分析目的，就操作效率、服務設計、產品特性，以及其他業務功能提供建議 3. 分析電話統計數字以提供促進企業發展的建議 <ul style="list-style-type: none"> • 確認分析目標及範圍，並通過電話服務系統收集需要的數據 • 評估數據以揭示企業產品及服務的潛在趨勢及危機 • 就營運效率、服務設計、產品特性及其他業務功能提供建議
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"> • 能夠訂定以電話統計數字作分析之目的及範圍 • 能夠撮取完整及準確的記錄作評估 • 能夠按統計數據闡述服務表現及產品質素 • 能夠就操作效率、服務設計、產品特性及其他業務功能提供建議
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。