

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「智慧物流」職能範疇

名稱	執行客戶服務的資訊系統
編號	LOSAEL401B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的電子物流程序及要求，執行任務，以實施客戶服務資訊系統。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解管理資訊系統(MIS)的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與物流相關行業的業務運作</li> <li>• 公司的方針及程序</li> <li>• 管理資訊系統(MIS)的原則</li> </ul> </li> <li>2. 協調並取得所需資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與內部和外部的不同人員協調資料來源和需求</li> <li>• 找出並決定所需資訊</li> <li>• 按照公司方針取得並評估資訊，以確定資訊屬最新、相關、可靠及容易讀取</li> <li>• 根據公司的要求確定資料和訪問選項的來源</li> </ul> </li> <li>3. 收集、分析和報告資訊和建立自動化 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 適時地收集資訊</li> <li>• 分析、理解並以適當的方式發放資訊</li> <li>• 獲取適當的分析工具和演示方法</li> <li>• 以強調影響的形式報告對系統的修改要求</li> </ul> </li> <li>4. 應用管理資訊系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地應用管理資訊系統管理決策數據</li> <li>• 使用相關技術有效地管理資訊</li> <li>• 能夠獲得新的信息來源並向公司介紹以進行增強</li> <li>• 培訓團隊成員使用新資訊系統</li> <li>• 培養超級用戶，以檢測和反映前線員工的需求</li> <li>• 支援智慧物流科技，變更交易/查詢平台的設定</li> </ul> </li> <li>5. 為修改資訊系統作準備 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集對資訊系統將來需要的資料</li> <li>• 確保對將來需要的估計反映並符合公司及客戶/供應商的要求</li> <li>• 以描述實際利益、成本、選項和成效的手法準備計劃書，以取得相關資源</li> </ul> </li> <li>6. 提出建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期評估資訊系統的效用以符合公司要求</li> </ul> </li> </ol>

## 物流業 《能力標準說明》 能力單元

### 「智慧物流」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提出改善資訊系統的建議</li><li>• 用創新的洞察力預測資訊系統變化的較長期限</li><li>• 促進創造性和前瞻性思維</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠分析那些令工作活動有效運作所需的資訊</li><li>• 能夠應用公司現有的資訊系統知識</li><li>• 能夠找出資訊系統將來所需的修改和改善</li></ul>
備註	