

製造科技業 《能力標準說明》 能力單元

「市場、銷售及客戶管理」職能範疇

名稱	建立及維護顧客關係管理系統
編號	106569L5
應用範圍	此能力單元適用於各製造科技企業的資訊科技部，具此能力者，掌握不同的電子平台及渠道的知識，建立顧客關係管理(Customer Relationship Management, CRM)系統
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解建立及維護顧客關係管理系統的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解數據庫管理和設定相關的知識 • 了解顧客關係管理系統的相關知識，如10C、顧客關係管理的資訊整合平台、數據庫在顧客關係管理內的角色，以及其他電子科技與顧客關係管理的融合等 • 了解顧客關係管理系統的分類，包括協作型顧客關係管理、資料分析型顧客關係管理，以及運營型顧客關係管理等 • 了解企業顧客關係管理系統及其他企業電腦系統結合組成網絡系統的知識 • 了解國際及營運地區政府關於顧客關係管理及客戶私隱相關的法律法規 <p>2. 建立及維護顧客關係管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能將不同部門對顧客關係管理上的需求作分類，如業務、倉存、財務、客戶、銷售等 • 能建立顧客關係管理系統管理顧客資訊和關係,並與其他的電腦系統適當地結合和同步 • 能與不同部門有效地溝通，開發所需的資訊分析程式及各種報表 • 能管理及持續顧客關係管理系統 <p>3. 建立及維護顧客關係管理系統的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能在處理各種顧客資訊時，未獲授權前絕不向第三者透露、轉移或轉售 • 確保所制定的顧客關係管理系統符合相關法例要求
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"> • 能掌握不同的電子平台及渠道的知識，建立及維護顧客關係管理系統
備註	