

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

名稱	執行零售電子化商業模式
編號	105102L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責落實政策的人員。在機構既定的政策下，能夠執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，協助發展機構的零售業務。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對零售電子化的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握機構既定之電子化銷售策略及相關的資源</li> <li>• 瞭解機構所選定電子化商業模式的詳情及運作程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 模式的類型，如商業對商業 ( B2B ) 或商業對客戶 ( B2C )</li> <li>• 所面對之客戶群組</li> <li>• 所採用之基礎設施及應用軟件</li> <li>• 所推介之產品及服務</li> <li>• 所提供的內容及資訊</li> <li>• 所採用之收費模式等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解執行零售電子化商業模式的成功指標因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 盈利表現及相關之維護經費</li> <li>• 與客戶的關係</li> <li>• 業務管理表現</li> <li>• 與夥伴的關係</li> <li>• 資料處理的效率</li> <li>• 與持份者的協調 / 合作關係等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解政府法例對電子化商業模式及網站等方面的監管</li> </ul> <p>2. 執行零售電子化商業模式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據機構既定的零售電子化商業模式，執行有關工作： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一次性的工作如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建構提供機構網上零售業務的平台</li> <li>• 調撥本身員工，或以外判形式支援電子化零售的運作</li> <li>• 添置 / 租用所需的軟件及硬件</li> <li>• 檢查網站業務所必需遵守的法例、道德及保安等的事項</li> <li>• 客戶投訴的處理及跟進程序</li> </ul> </li> <li>• 週期性的工作，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察網上零售業務日常的運作</li> <li>• 量度及記錄上述電子化零售商業模式的指標因素</li> <li>• 確保所有網上零售業務獲得正常的處理</li> <li>• 確保所有突發 / 異常 / 投訴事項等獲得及時的處理</li> <li>• 在有需要時進行改善，以處理用戶的要求</li> </ul> </li> <li>• 有需要時進行相關電腦軟硬件的發展及更新</li> </ul> </li> <li>• 定期檢討機構的零售電子化商業模式，向上級提供改善的建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在執行零售電子化商業模式時確保會兼顧機構、客戶及其他所有持份者的利益</li> <li>• 以專業態度，防止任何濫用機構零售電子化商業模式作濫權或舞弊的行為</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠因應機構已制定的零售電子化商業模式，有效地加以執行；及 能夠在執行零售電子化商業模式時，可協助機構零售業務的發展。
備註	