

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 評估客戶服務資訊科技系統的效能   |
| 編號   | 105110L5  |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於零售行業內負責資訊科技支援的相關人員。這能力的應用涉及批判性的分析、評估及整合概念及資料。能夠取得及評估零售店舖內客戶服務資訊科技系統的效能，並能利用有關資料計劃及制定機構相關的策略。  |
| 級別   | 5   |
| 學分   | 3 ( 僅供參考 )  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零售店舖的資訊科技系統知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的客戶服務策略</li> <li>• 掌握零售店常用的資訊科技設備、系統、配套，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 零售管理系統(POS)</li> <li>• 數碼播放系統</li> <li>• 互動站</li> <li>• 掃瞄器、打印機</li> <li>• 客戶關係管理系統(CRM)</li> </ul> </li> <li>• 瞭解業內客戶服務準則及慣例</li> <li>• 掌握網上業務相關法例，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人資料(私隱)條例</li> <li>• 版權條例</li> <li>• 電子交易條例</li> <li>• 國際電子商務規則</li> </ul> </li> <li>• 掌握資訊科技項目管理技巧</li> </ul> </li> <li>2. 評估客戶服務資訊科技系統的效能 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以有效的溝通渠道及技巧，向各使用者查詢對機構之資訊科技設備/系統的評價及建議，以作改善之用</li> <li>• 透過參考各方評價及外在因素，評估現有的資訊科技設備/系統的效能及適用性，並確定改善之處。考慮因素包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設備/系統製造商的表現評價</li> <li>• 用戶評價</li> <li>• 機構的服務承諾</li> <li>• 最新及可替代的技術</li> </ul> </li> <li>• 定期或按需要提升及優化現有的資訊科技設備/系統的功能，以確保機構所用的設備/系統能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為顧客提供更穩定、安全及易操作的系統功能</li> <li>• 配合嶄新科技發展</li> <li>• 符合新的法律規範</li> <li>• 配合機會業務營運策略</li> <li>• 迎合最新市場營商環境</li> </ul> </li> <li>• 因應機構資訊科技設備/系統的優化需要及科技發展新趨勢，制定長遠的資訊科技設備/系統的優化計劃</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行資訊科技設備/系統表現評估時，必須保持專業嚴謹態度</li> <li>• 確保機構資源能有效、妥善地運用</li> <li>• 確保所使用的設備/系統能符合資訊科技管理系統(如ISO20000)的認證要求</li> </ul> </li> </ol> |

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 評核指引 | 此能力單元的綜合成效要求為：<br>能夠根據顧客的服務要求／評價、最新科技發展狀況等因素，評估、分析客戶服務資訊科技系統的效能及優化需要；及<br>能夠因應評估結果、機構的營銷策略，制定合適的客戶服務資訊科技系統的優化計劃，提供優質的客戶服務，從而提升機構的業務及形象。 |
| 備註   |   |