

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「用戶關係管理」職能範疇

|      |  |
|------|--|
| 名稱   | 分析、部署及優化CRM系統  |
| 編號   | 107191L5   |
| 應用範圍 | 掌握CRM ( 客戶關係管理 Customer Relationship Management ) 軟件系統，以協助企業制定及應用有效的CRM系統。   |
| 級別   | 5  |
| 學分   | 12 ( 僅供參考 )  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 分析CRM成功的關鍵因素</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向管理層明確地訂明CRM項目所需的時間、財力和其它資源</li> <li>● 專注於流程而不是過分關注於技術</li> <li>● 靈活運用技術。根據業務流程中存在的問題來選擇合適的技術，而不是調整流程來適應技術要求</li> <li>● 檢討CRM團隊的執行能力，包括 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務流程重組的能力</li> <li>● 對系統進行專門化和集成化的執行能力</li> <li>● 對IT部門的要求，如網絡設計和數據同步化策略等</li> <li>● 具有改變管理方式的技能</li> </ul> </li> <li>● 檢討人為因素 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在CRM項目的各個發展階段，都爭取不同持分者的參與，使得持分者為項目負責</li> </ul> </li> <li>● 發展分步實現流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通過流程分析，可以識別業務流程重組的一些重要領域並優先實施</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 運用CRM軟件系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對企業業務流程和管理過程中產生的大量數據，選擇及利用CRM系統中的商業智能工具進行分析，以支持企業在業務管理及發展作出正確的判斷。工具包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析處理工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對存儲數據庫的數據進行分析、處理過程。一般可供選擇的方案：預先計算和即時計算。</li> </ul> </li> <li>● 查詢報告工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 快速、簡單、易用的查詢和報告工具能夠幫助管理者充分利用企業中不同層次的數據，獲取所需要的特定信息，並以合理的格式加以顯示。</li> </ul> </li> <li>● 數據發掘工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從大量的資料中自動搜尋隱藏於其中有著特殊關聯性，並通過統計、分析處理以發現未知的關於客戶的新資訊</li> <li>● 著眼於了解業務特點，並把它轉化成為數據分析的條件和參數</li> <li>● 轉換、清理和導入數據，可從多個數據源抽取並加以組合，以形成有效的數據庫</li> <li>● 分析數據及建立模型：對現有的數據進行規整，利用現有各種模型處理數據分析</li> <li>● 評估與應用：優秀的評估方法是利用不同的時間段，讓系統對已經發生的消費情況進行預測，然後比較預測結果和實際狀況。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以嚴謹的態度處理客戶資料，以避免觸犯《個人資料 ( 私隱 ) 條例》</li> <li>● 在客戶和企業整體利益之間維持恰當的平衡</li> </ul> |
| 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"> <li>● 能夠掌握客戶關係管理的專業知識</li> <li>● 能夠按照企業之目標，制定有效的客戶關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，有利企業長遠的發展</li> </ul>   |
| 備註   |  |