

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	111414L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責落實政策的人員。從業員能夠在機構既定的政策下，執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，以發展機構的零售業務。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解對零售電子化的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握機構既定之電子化銷售策略及相關的資源 ● 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"> ○ 模式的類型（如：公司和公司之間、公司和消費者之間） ○ 所面對之客戶群組 ○ 所採用之基礎設施及應用軟件 ○ 所推介之產品及服務 ○ 所提供的內容及資訊 ○ 所採用之收費模式等 ● 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"> ○ 盈利表現及相關之維護經費 ○ 與客戶的關係 ○ 業務管理表現 ○ 與夥伴的關係 ○ 資料處理的效率 ○ 與持份者的協調/合作關係等 ● 瞭解政府法例對電子化商業模式及網站等方面的監管 <p>2. 執行零售電子化商業模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ○ 一次性的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 建構提供機構網上零售業務的平台 ■ 調撥本身員工，或以外判形式支援電子化零售的運作 ■ 添置/租用所需的軟件及硬件 ■ 檢查網站業務所必需遵守的法例、道德及保安等的事項 ■ 客戶投訴的處理及跟進程序 ○ 週期性的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 監察網上零售業務日常的運作 ■ 量度及記錄上述電子化零售商業模式的指標因素 ■ 確保所有網上零售業務獲得正常的處理 ■ 確保所有突發/異常/投訴事項等獲得及時的處理 ■ 在有需要時進行改善，以處理用戶的要求 ○ 有需要時進行相關電腦軟硬件的發展及更新

零售業《能力標準說明》能力單元

「資訊科技」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">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 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">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防止任何濫用機構零售電子化商業模式作濫權或舞弊行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">能夠因應機構已制定的零售電子化商業模式，加以執行；及能夠在執行零售電子化商業模式時，確保運作暢順，以發展機構的零售業務。
備註	此乃能力單元105102L4的更新版