

## 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	111423L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的相關人員。從業員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
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解零售店舖的資訊科技系統知識</p> <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>○ 顧客關係管理系統 ( 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> <p>2. 評估客戶服務資訊科技系統的效能</p> <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>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 根據業內客戶服務準則及慣例，進行資訊科技設備／系統表現評估</li><li>• 確保機構資源能按機構的實際需要來運用</li><li>• 確保所使用的設備／系統能符合資訊科技管理系統的認證要求（如ISO 20000）</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</li><li>• 能夠因應評估結果、機構的銷售策略，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。</li></ul>
備註	此乃能力單元105110L5的更新版