

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技應用及支援」職能範疇

名稱	監督及評估電子商業系統表現
編號	110736L5
應用範圍	該能力的應用涉及監督及評估能力。具此能力者，能夠瞭解各類電子商業系統的運作模式，透過各種評核方法及指標來監督系統的表現，並制定改善方案。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握監督及評估電子商業系統的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握電子商業系統的客戶交易數據 • 掌握電子商業系統的管理、內容架構與運行模式、使用者介面與體驗設計、系統容量與頻寬數據等 2. 監督及評估電子商業系統的表現 <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的業務範圍及銷售目標等因素，分析電子商業系統的表現 • 分析各類客戶及交易數據 • 分析網站使用率與用戶的瀏覽習慣，以及與成功銷售旅遊產品的關係 • 分析網站廣告與推廣活動的成效 • 評估顧客支援、投訴及服務要求是否達到標準 • 研究新網路威脅對電子商業系統安全的影響 • 根據電子商業系統的表現分析結果，制定改善方案 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 確保電子商業系統遵守相關的法例規定 (如電子商貿、版權、個人私隱、《商品說明條例》等)
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析電子商業系統的數據，以監督及評估其表現是否符合公司發展的要求； • 監督各電子商業系統是否符合相關的法例要求；及 • 根據電子商業系統的表現分析結果，制定改善方案
備註	