

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案
2. 編號	111408L4
3. 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人員。從業員能夠考慮不同行動步驟來引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 需察覺在提供資訊與通訊科技產品不同階段時利用外界團體服務的好處，包括在顧客關係管理起初階段的策略規劃 ◆ 理解要牢固協調和緊密監察外判商的重要性，以便為公司帶來最大的利益和投資回報 ◆ 抓緊必須建立一套廣泛的準則來選擇外判伙伴 ◆ 需察覺要確保外判伙伴對己方公司目標有一致態度的重要性 ◆ 需察覺必須如己方員工般來管理外判商的員工 <p>6.2 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂立合適和可行的指引／標準來為公司外判工作選擇伙伴 ◆ 確保已建立的標準和指引在不同階段都和外判商接軌，例如在顧客關係管理起初階段的策略規劃 ◆ 將既定外判商標準發放給己方各階層員工，並確保他們在與外判商交往時會加以堅持 ◆ 定期緊密與外判商溝通和協商，以便能及時獲取他們最新的進展和意見 ◆ 有技巧／巧妙地要求外判商提交他們本身的顧客關係管理策略，以評估其有效性，及更重要的是與己方公司是否相容 ◆ 將各外判商顧客關係管理策略工作與己方公司的加以整合，確保從聯合力量中得到最大的結果 ◆ 為外判商建立清晰和絕不含糊的表現指標，並實行相應的獎賞和懲罰程序 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在處理外判商所提出的顧客關係管理策略時，經常全心全力工作以確保其長期穩定性和可用性 ◆ 經常在外判商和己方公司整體利益之間維持恰當的平衡
7. 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"> ◆ 成功從外判商取得有用的顧客關係管理策略建議； ◆ 成功將各外判商顧客關係管理策略與己方公司的整合起來，實現聯合力量的好處；及 ◆ 在日後階段確保會採用和施行結合了的顧客關係管理策略。
8. 備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100228L4 的更新版。名稱作出修訂。