

零售系統技術人員職能基準

職能基準代碼		IIS3513-004			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售系統技術人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務		職類別代碼	IIS
	職業別	電腦網路及系統技術員		職業別代碼	3513
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 電腦諮詢及設備管理業		行業別代碼	J6202
工作描述		依據法規和組織的資訊要求，建立和使用資料庫並進行改進系統和流程，以優化客戶聯繫技術			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 操作 零售設備	T1.1 維持零售設備		P1.1.1 確定商店或部門使用設備的目的 P1.1.2 操作設備，按照設計規範和安全要求 P1.1.3 找出設備故障及與相關人員匯報 P1.1.4 確定並根據倉儲策略和程序的零售設備，進行應用維護計劃	3	K1 瞭解倉儲策略和程序： ■ 操作和店內零售設備 ■ 報告問題和故障 K2 經營零售應考慮相關立法和法規要求，包括職業健康與安全（WHS）的要求 K3 實踐相關的行業規範 K4 利用新科技設備技術 K5 可攜式和行動商品授權要求	S1 具備規劃和組織能力能於設定時間內完成任務 S2 解決問題的能力，以應對不同類型的零售交易 S3 讀寫技能： ■ 讀取操作設備內的數據 ■ 輸入數據 ■ 實際執行銷售點的交易 ■ 遵循常見故障調查程序
	T1.2 鍵盤應用技巧		P1.2.1 依照指定速度和在精準要求範圍內，操作鍵盤 P1.2.2 輸入並編輯準確的訊息			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.3 將數據輸入設備		P1.3.1 根據門市政策和操作程序使用相關設備 P1.3.2 根據製造商說明和倉儲策略將價格上標並輸入設備中 P1.3.3 準確並於指定時限內輸入數據			
T2 工作 符合法令 和組織相 關資訊要 求	T2.1 釐清相關資訊要求		P2.1.1 釐清關於組織和工作人員對相關資訊要求的目標、目的和預期成果 P2.1.2 蒐集、分析和準備所需資料，以利做出決策	4	K6 應用資訊技術的知識 K7 工作負荷分析模型/系統 K8 代理商經營 K9 瞭解相關政策、程序、工作制度 K10 系統分析模型/理論 K11 有關組織和法定資訊要求相關立法 K12 當前和新興資訊技術範圍內，有關解決組織資訊需求的諮詢過程和技術 K13 通訊傳播模型	S4 為組織或部門評估資訊需求 S5 設計工作系統能結合科技、符合組織、零售業法規的資訊需求 S6 設計培訓流程，以支持新技術引進工作實務中
	T2.2 檢視系統中相關資訊選項	O2.2.1 整理培訓或回訓的需求分析和組織政策	P2.2.1 確認並定期評估資訊來源 P2.2.2 釐清、評估和準備資訊系統選項，以利使用者做為參考			
			P2.2.3 釐清和評估系統的資金和技術資源需求			
	T2.3 建立管理系統		P2.3.1 定期重新評估用於記錄和存儲			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	來記錄和儲存相關資訊		資訊方法的有效性、效率、安全性和完整性，並根據需要引入新作法 P2.3.2 分析所有實質故障的方法，包括記錄、存儲和評估所造成的影響，並採取糾正措施 P2.3.3 樹立和落實制度，以確保資訊可用性，特別是對於直接使用的客戶 P2.3.4 監控資訊有效性和可用性，並採取適當措施進行處置或貯存			
	T2.4 支持和監督資訊和教育資源的發展		P2.4.1 發展與客戶和其他利害關係人的諮詢準則與指導方針，以利發展教育和資訊資源 P2.4.2 吸收合適的專業知識，開發指定資訊和教育資源 P2.4.3 提供機會讓資訊使用者監控和建議，持續發展資訊和教育資源			
	T2.5 提供員工培訓		P2.5.1 分析員工訓練需求，用在關於獲取資訊、記錄和存儲系統，以及教育資源的準備 P2.5.2 根據單位所需的職能，整理培訓或回訓需求分析和組織政策			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T3 管理 相關數據 問題	T3.1 指導人員處理 資料數據		P3.1.1 識別訊息來源 P3.1.2 根據法律、政策和流程協助人員收集和紀錄訊息 P3.1.3 相對於取得數據目的，協助人員對照、分類和分析被收集的資訊	4	K14 標竿理論 K15 了解客戶期望和流程，用來確定客戶滿意服務的水準 K16 業界標準、服務水準的最佳作法和監管要求 K17 瞭解組織結構和主要利害關係人 K18 資訊類型和來源 K19 從數據庫中獲取、儲存、檢索和共享數據的程序和安全措施 K20 可用數據範圍、技術功能和報告功能 K21 關於個人聲明編譯的權利 K22 透過記錄保留證據	S7 分析訊息和數據能力 S8 溝通技能： ■ 與團隊成員和利害關係人溝通 ■ 用提問和傾聽技巧來瞭解和解決問題 S9 人際交往技能： ■ 建立良好關係，並建立與客戶、團隊成員和利害關係人的合作關係 ■ 建立相關網絡 S10 讀寫技能： ■ 準備、編譯陳述，和撰寫複雜概念與想法的報告 ■ 編寫和解釋說明 S11 算術技能 S12 計劃和組織能力 S13 簡報技巧；以用來闡明訊息和想法 S14 解決問題技能，找到問題的創新解決方案 S15 風險評估和管理技能： ■ 保護可能出現挑戰的問題；和
	T3.2 協助人員審查 資料		P3.2.1 釐清欲分析的數據資料，並確定分析方法和分析過程 P3.2.2 運用輔助人員以釐清資料來源與發展歷史進程 P3.2.3 按照組織程序審查以減輕不必要的處理流程 P3.2.4 告知工作人員如何存檔，以確保數據資料將來可還原參考 P3.2.5 實施監督過程與檢查，以確保審查工作在特定時間內完成			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						■ 監控組織遵守服務水準的目標 S16 自我管理技能： ■ 管理自己和他人 ■ 尋求學習和發展機會 S17 技術能力，用來組織、管理和分析數據
	T3.3 提供適當培訓和考核的機會		P3.3.1 確定學習者的個人技能落差 P3.3.2 提供適當的在職培訓機會，以縮短技能落差，提高工作績效 P3.3.3 提供人員提出問題的機會並尋求釐清培訓和工作業績的問題 P3.3.4 提供人員必要協助，以確保符合組織要求和接受適當的培訓和考核			
T4 優化客戶聯繫系統功能	T4.1 分析目前客戶聯繫系統功能		P4.1.1 清楚定義客戶聯絡業務中客戶聯繫系統角色 P4.1.2 釐清由該系統提供功能範疇 P4.1.3 精確對準當前及潛在業務所需要功能	4	K23 標竿原則 K24 預算和成本效益分析原則 K25 業務案例編寫的原則 K26 業務目標及目的 K27 客戶聯絡技能-通訊技術、自動呼叫分配 (ACD) 系統、互動式	S18 從複雜的數據和資訊來分析技術、詮釋、報告和建議行動 S19 注重細節 S20 人際關係能力，用來建立融洽的關係、與團隊成員和利益關係人建立關係，並建立有效的網絡 S21 讀寫能力，用以發展處理複雜想法和概念的報告，並且能有效的
	T4.2 標竿系統新技術應用		P4.2.1 釐清特定可透過技術來滿足的業務需求 P4.2.2 釐清由標竿系統技術所提供功			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			能範圍 P4.2.3 選擇分析競爭技術的重要功能 P4.2.4 使用成本效益的流程來進行技術分析 P4.2.5 靠著重要功能分析列入考慮，來選擇或報告適合的新技術		語音應答(IVR)系統、資料庫、電腦化電話整合(CTI)系統、指令性撥號、電腦化客戶關係管理(CRM)系統、資訊管理系統 K28 正式和非正式的溝通和諮詢過程，以及關鍵的人際關係溝通 K29 瞭解內部和外部客戶的需求 K30 營運預算和經營計劃	將想法和訊息明確表達 S22 運算分析能力，用以分析、處理和驗證數據、規格和報告 S23 問題解決能力，用以發展創造和創新的解決方案 S24 專案管理能力，用以確保隨時都能展現優質的專案管理技能 S25 研究能力，用以確保所有選項都被探討，提出建議是全面且中立不偏頗 S26 報告撰寫和演講能力 S27 風險管理，用以確保規劃是平衡且規避風險
	T4.3 發展客戶聯繫系統的功能配置		P4.3.1 分析商業模式以應用科技技術 P4.3.2 需要的系統功能元件 P4.3.3 透過系統分析技術來管理所有特定的客戶聯繫途徑 P4.3.4 發展全面測試計畫以確保新系統功能可用性			
	T4.4 發展優化目前系統的策略		P4.4.1 分辨現有系統中未使用的容量 P4.4.2 分辨應用於營運或業務模式未使用的系統容量 P4.4.3 發展可利用額外系統容量的策略 P4.4.4 針對可用資源和預算，評估花費和效益 P4.4.5 推薦符合評估的行動過程			
T5 持續改進系統	T5.1 推動持續改進系統和流程		P5.1.1.主動鍛鍊並積極鼓勵和支持團隊成員參與決策過程和承擔責	4	K31 對業務運作問題瞭解	S28 與不同社會、文化、種族背景和身心能力人的交往能力

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
和流程			任 P5.1.2.對個人和團隊傳達組織的持續改進流程 P5.1.3.有效利用輔導和指導，以確保個人/團隊能夠支援該組織的持續改進流程		的程度，尤其是職業 健康安全和環境問 題、機會均等、勞資 關係和反歧視 K32 原則和技術： ■ 持續改進系統和流程 ■ 標竿原則 ■ 最佳實踐方案	S29 有效讀寫能力，以獲取和使用資訊的工作場所 S30 研究、分析、解釋和報告技能 S31 監管評量技能 S32 溝通技巧： ■ 獲得個人和團隊對持續改進的承諾 ■ 公開和公平與人打交道 ■ 有效利用諮詢技能 S33 改進機會的技能 一、提供同事輔導和指導技能改進機會的技能 S34 提供同事輔導和指導技能
	T5.2 監管和報告結果		P5.2.1.利用該組織的系統和技術監管團隊進度，並找出可以改善規劃和行動的方式 P5.2.2.應用持續改進技術和過程來改善客戶服務			
	T5.3 支持進一步改進的機會		P5.3.1 溝通協定建議的改善措施給團隊成員 P5.3.2 使用工作業績相關文件，確定進一步改進的機會 P5.3.3 維護記錄、報告和內部組織系統和流程的改進建議			
T6 建立和使用資料庫	T6.1 建立一個簡單資料庫	O6.1.1 設計簡單的數據庫	P6.1.1 設計簡單的資料庫，具有至少兩個表 P6.1.2 使用資料庫應用程序、基本設計原理、軟體功能和簡單的公式 P6.1.3 因應數據資料的考量及用戶要	3	K33 政府，標準和規範可能會影響業務的操作，如各方面相關立法條款： ■ 反歧視立法 ■ 道德原則 ■ 實務守則	S35 運算分析能力來建立簡單查詢功能和使用簡單公式 S36 設計資料庫以符合計劃和組織能力 S37 解決問題的能力，以解決在資料庫中數據不一致，以及查詢結構

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			求，開發相關表單和使用者屬性的資料庫 P6.1.4 資料庫修改表的佈局和不同屬性要求 P6.1.5 建立兩個表之間的關係 P6.1.6 按照組織和任務要求，進入資料庫檢查並修改		■ 隱私法 ■ 職業健康和安全 ■ 有關數據輸入、存儲	的問題
	T6.2 建立報表和查詢功能		P6.2.1 確定數據輸出使用功能和資料庫報表能滿足任務要求 P6.2.2 確定數據可分組、搜索和排序標準來滿足任務要求 P6.2.3 營運報告、查詢結果和公式能提供所需數據			
	T6.3 使用資料庫		P6.3.1 數據輸入符合組織要求的速度和準確度 P6.3.2 使用說明書、相關文件和線上說明解決使用資料庫問題 P6.3.3 預覽、調整和列印符合組織和任務要求資料庫報告或表格 P6.3.4 按照組織要求，儲存資料庫名稱和應用數據 P6.3.5 以合適格式將報告分發給相關人員			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T7 執行 線上教學 工作	T7.1 確定學習需求		P7.1.1 通過自我評估確定個人學習需求和技能落差 P7.1.2 進行自我評估，確定線上學習需求因素，並尋求數位學習成果支持 P7.1.3 釐清並根據個人、團隊和組織要求，優先考慮線上學習成果需要	3	K34 數位學習法規、道德和安全問題的知識 K35 組織學習和發展政策，以及個人能力要求相關法律如： ■ 獎勵和企業協議 ■ 業界實務規範 ■ 電子商務保護消費者國際準則 ■ 版權法 ■ 反歧視法 ■ 誹謗法 ■ 個人隱私 ■ 知識智財權及保密協議	S38 與管理層的談判溝通技巧 S39 電腦讀寫能力 S40 計算能力 S41 自我評估技能 S42 自我管理技能 S43 時間管理技巧
	T7.2 識別線上學習機會		P7.2.1 與管理者進行諮詢，評估線上學習成果，再以現有技術、時間和預算要求提供合適線上學習機會 P7.2.2 檢視線上學習內容、教材和連線方式以確定其學習品質、適用性和可接受性 P7.2.3 按照組織需求，如 e 學習方式不足以滿足個人學習需求時，提供混合式培訓解決方案			
	T7.3 開發線上學習計劃		P7.3.1 依照個人和組織需要，協商出線上學習機會和時限，並列入個人學習計劃 P7.3.2 討論出進行線上學習計劃所需時間			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P7.3.3 準備並獲得管理層支持學習計劃和所需資源 P7.3.4 與管理層協商，哪些能力可透過線上學習計畫發展出來			
	T7.4 執行線上學習計畫		P7.4.1 根據商定線上學習計劃和預算分配要求，同意線上學習時間，與重新分配工作量和期程 P7.4.2 依線上學習計劃執行工作，並能有效管理意外情況出現的突發事件 P7.4.3 根據線上學習計劃和組織要求管理並整合工作和學習進程			
	T7.5 查看線上學習系統		P7.5.1 評估其適用於何種個人學習風格，並針對個人/組織滿意過程和結果提供其線上學習經驗 P7.5.2 提出線上學習優缺點作為未來線上學習參考建議 P7.5.3 查看並根據個人需求和組織需求調整個人線上學習計劃			

職能內涵 (A=attitude 態度)

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。
A02 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

說明與補充事項
● 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。 ● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專(學)以上且具相關工作經歷達 3-5 年。 ● 基準更新紀錄 • 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。