

零售電子商務人員職能基準

職能基準代碼		IIS3513-005			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售電子商務人員		
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 / 資訊服務業	行業別代碼	J6312	
工作描述		開發電子商務網站或系統，且帶領開發團隊在既定時間內完成系統評估、導入與建置，以提高銷售和服務			
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 使用 資訊系統 進行零售 電子商務 運作	T1.1 確認管理電子 商務的資訊系統		P1.1.1 確認在商業交易中使用的資訊科 技和系統類型 P1.1.2 確認在電子商務中使用的資訊科 技和系統類型 P1.1.3 確認資訊技術和系統的維護需求 P1.1.4 訂定一般故障排除和報告的程序 P1.1.5 確認具體的技術操作流程和資訊 P1.1.6 確認涉及電子商務的技術範圍	3	K1 組織的下列政策和程 序： ■ 業務技術和營運要 求 ■ 數據和數據處理要 求 ■ 數據、硬體或記錄系 統的儲存和安全性	S1 技術技能： ■ 設置和更新客戶帳戶 ■ 涉及大眾和企業客戶的完整 電子交易 ■ 確定企業信用等級 ■ 及時管理和更新帳戶 S2 讀寫技能： ■ 解釋業務政策和程序 ■ 解讀原廠手冊和說明書 ■ 產出報告 ■ 輸入數據 ■ 分析數據
	T1.2 為電子商務導 入和使用資訊技術 和系統		P1.2.1 確認企業特定交易的系統和技術 功能 P1.2.2 確認完成各種基本交易的系統需 求			

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)
			P1.2.3 落實交易安全 P1.2.4 維持相關協定和程序的安全 P1.2.5 根據業務需求，訂定網路存取限制 P1.2.6 運用技術完成信用查核和身份驗證的程序 P1.2.7 根據政策和程序，檢索、記錄或更新數據 P1.2.8 根據系統和程序，產出發票和報表 P1.2.9 以有效和及時的方式，處理客戶對資訊的需求 P1.2.10 根據程序，存儲和備份交易數據		相關的法律和法規	S3 解決問題的技能，以解決不完整的信用資訊或未解決的交易的流程
	T1.3 使用技術為客戶導入電子帳戶	O1.3.1 根據業務流程，提交帳戶報告	P1.3.1 找出帳戶相關的數據和領域 P1.3.2 輸入客戶詳細資訊 P1.3.3 輸入客戶交易條款或信用詳細信息 P1.3.4 根據業務流程，提交帳戶報告 P1.3.5 確認可能強化客戶需求或業務成果的選項 P1.3.6 根據需要，了解客戶帳戶設定的選項			

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)
			P1.3.7 將以前的文件或歷史記錄加到主文件			
	T1.4 建立用以檢查/更新信用的業務程序	O1.4.1 依特定的業務流程，建立信用支票或交易報告 O1.4.2 依特定的業務程序，建立銀行文件和報告	P1.4.1 為建立該業務流程，擬定信用檢查或交易報告機制 P1.4.2 為特定企業訂定銀行往來文件和報告程序 P1.4.3 透過銀行或金融機構程序，識別電子支付的核准或拒絕 P1.4.4 確認不完整的信用資訊或未解決的交易處理流程，以確保產品和服務收到付款			
T2 運用資訊科技與客戶溝通	T2.1 研擬與客戶溝通會用到的資訊科技的相關程序		P2.1.1. 確認需運用資訊科技來跟客戶溝通的組織訊息 P2.1.2 在運用資訊科技跟客戶溝通時，明訂個人的義務和限制 P2.1.3 確認蒐集客戶資料的協議，以利進行溝通 P2.1.4 確認使用不同資訊科技聯繫客戶時，性質和頻率方面的協議 P2.1.5 確認不同類型資訊科技的相關協議，以利進行溝通	4	K5 組織的銷售和服務範圍 K6 技術的類型及其在零售行業的應用 K7 相關工作程序，如： ■ 客戶資料的蒐集 ■ 客戶服務 ■ 技術操作	S4 溝通和人際交往的技能： ■ 詢問有關資料和程序的問題 ■ 發展與客戶的關係 ■ 向客戶解釋技術的使用 ■ 分享資訊 ■ 運用非語言溝通和交流 ■ 使用適合文化差異的語言和概念 S5 讀寫技能，以查詢、閱讀和記錄訊息

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)
	T2.2 使用資訊科技		<p>P2.2.1 確認資訊科技和相關應用的操作程序</p> <p>P2.2.2 測試資訊科技和相關應用的操作，並應用符合客戶溝通性質的協議</p> <p>P2.2.3.取得相關人員對資訊科技使用的回饋</p>			<p>S6 規劃和組織技能，以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 收集和整理訊息</li> <li>■ 計畫和完成任務</li> <li>■ 排程和完成任務</li> <li>■ 操作通訊科技工具</li> </ul>
	T2.3 運用資訊科技促進客戶溝通成效		<p>P2.3.1.與客戶建立關係，以確定使用資訊科技溝通的範圍</p> <p>P2.3.2 對客戶說明使用資訊科技溝通的好處</p> <p>P2.3.3 利用資訊科技，收集所需的客戶資料</p> <p>P2.3.4 根據規定程序，處理所收集到的客戶資料</p>			
	T2.4 聯繫客戶		<p>P2.4.1 根據規定程序，使用資訊科技聯繫客戶</p> <p>P2.4.2 根據工作要求，觀察客戶使用資訊科技溝通的回饋</p> <p>P2.4.3 與相關人員討論如何改善客戶溝通的使用經驗</p> <p>P2.4.4 採納改善建議，以促進客戶溝通成效</p>			

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 使用銷售資訊管理系統	T3.1 使用銷售資訊管理系統		<p>P3.1.1 必要時，根據店內政策和程序，向工作人員展示銷售資訊管理系統的運作</p> <p>P3.1.2 根據原廠說明、店內政策和程序，操作硬體和軟體</p> <p>P3.1.3 理解銷售資訊系統的用途和使用方式</p> <p>P3.1.4 根據電子數據交換 ( EDI ) 程序發送數據</p> <p>P3.1.5 熟悉鍵盤輸入技巧，準確輸入訊息</p> <p>P3.1.6 依據規定，定期執行備份程序</p>	4	<p>K8 原廠有關硬體和軟體操作的規範</p> <p>K9 解決問題的技巧</p> <p>K10 相關行業行為準則</p> <p>K11 相關法律和法規要求，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 消費者法</li> <li>■ 信貸程序</li> </ul> <p>K12 軟體許可規範</p> <p>K13 關於銷售資訊管理系統使用和操作的政策和程序，包括：</p> <p>有效和可持續地使用資源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作健康和安全管理 ( WHS ) 和人因工程要求</li> <li>■ 設備操作</li> <li>■ 解決問題和故障</li> <li>■ 使用和維護硬體和軟體系統</li> </ul> <p>K14 店內產品和服務範圍，包括訂價結構</p>	<p>S7 溝通和人際互動的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 問題詢問以確認要求</li> <li>■ 向其他工作人員傳達銷售資訊管理系統的知識</li> <li>■ 通過明確和直接的溝通，向工作人員提供協助</li> <li>■ 將問題提交給適當的人員</li> <li>■ 分享資訊</li> <li>■ 使用和理解非語言溝通</li> <li>■ 使用考量文化差異的語言和概念</li> </ul> <p>K15 識字和計算技能，以處理和記錄信息</p> <p>K16 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 應用和使用硬體和軟體</li> <li>■ 使用銷售資訊管理系統</li> </ul>
	T3.2 編輯和更新資訊		<p>P3.2.1 根據規定程序，找出要編輯和更新的資訊</p> <p>P3.2.2 根據店內政策和程序，編輯和更新系統上的資訊</p> <p>P3.2.3 根據需要，將價格變化輸入系統</p> <p>P3.2.4 確保貨架上的數據和價格，與電腦紀錄是一致的</p>			
	T3.3 解決系統問題		<p>P3.3.1 即時的識別設備，硬體和軟體故障，修正可能的原因或尋求專家協助</p> <p>P3.3.2 根據原廠規格和店內程序，監</p>			

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)
			<p>控、執行硬體和軟體系統的維護計劃</p> <p>P3.3.3 使用合適的解決問題技巧處理一般問題，並根據需要諮詢相關人員</p> <p>P3.3.4 根據店內程序和相關法令，評估和解決銷售點產生的問題</p> <p>P3.3.5 在出現問題時，積極主動地向工作人員提供援助</p>			
T4 管理 網路零售 品牌	T4.1 管理網路零售 品牌	O4.1.1 建立互聯網 上的經營 宗旨	<p>P4.1.1.建立網際網路上的經營宗旨</p> <p>P4.1.2.整合網路上和其他品牌管理策略</p> <p>P4.1.3.確定網路消費觀念的品牌</p> <p>P4.1.4.確定在網路環境競爭對手品牌比較優勢</p> <p>P4.1.5.確定以網路形式傳達品牌方法</p> <p>P4.1.6.建構網路品牌以獲得最佳效果</p> <p>P4.1.7.評估網路機制和品牌影響的管道</p> <p>P4.1.8.透過網路業務創造更多品牌特徵</p> <p>P4.1.9.確定品牌價值</p> <p>P4.1.10 衡量正在進行的品牌價值和成</p>	3	<p>K17 網路市場品牌價值和 品牌滲透</p> <p>K18 企業的產品和服務範圍</p> <p>K19 網路品牌的比較特點 和優勢</p> <p>K20 市場份額和當前業績</p> <p>K21 網頁設計，網域名稱對 網路品牌管理影響</p> <p>K22 企業技術</p> <p>K23 限制銷售策略成功的 因素</p> <p>K24 有關商業法和立法</p> <p>K25 研究和分析品牌資產</p>	<p>S8 讀寫技能，以收集和分析數據</p> <p>S9 規劃和管理技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 應用目標設定，趨勢預測，協調和品牌價值發展</li> <li>■ 計劃和組織活動，以確保品牌增強網路銷售產品或服務</li> <li>■ 實現可持續品牌定位</li> <li>■ 建立符合業務需求和方向在線品牌特徵</li> <li>■ 制定品牌價值和戰略成功持續措施</li> </ul> <p>S10 設計網路品牌推廣策略</p> <p>S11 分析技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確定品牌和銷售或服務目標</li> </ul>

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)
			功指標		和客戶價值技術和程序 K26 團隊領導人和協作技術 K27 審批流程和關鍵人員 K28 有關知識產權和標準組織	之間的關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 比較品牌與競爭對手評論</li> <li>■ 衡量趨勢及其對品牌的影響</li> <li>■ 識別和確定網路應用和技術品牌傳播和管理的影響</li> </ul>
	T4.2 提升網路品牌價值		<p>P4.2.1 蒐集診斷數據來支持品牌忠誠度和客戶行為的管理</p> <p>P4.2.2 整合網路品牌管理，廣告和促銷活動</p> <p>P4.2.3 確定網路環境中的品牌所有權和保護法律要求</p> <p>P4.2.4 保護所有網路區域品牌相關的知識產權</p> <p>P4.2.5 辨識國際司法機構以及限制品牌保護的規定</p> <p>P4.2.6 與其他組織聯合品牌的保護協議</p> <p>P4.2.7 通過網路部署策略品牌價值</p>			
T5 管理 B to B 電子商務解決方案	T5.1 管理電子商務解決方案		<p>P5.1.1 確定與電子商務解決方案的技術</p> <p>P5.1.2 確定網路能力和局限性</p> <p>P5.1.3 確定網站影響和利用</p> <p>P5.1.4 評估電子商務解決方案符合業務成果和客戶要求</p> <p>P5.1.5 監控電子商務系統，以滿足高峰需求的能力</p> <p>P5.1.6 蒐集和審查電子商務解決方案持續有效性的戰略數據</p> <p>P5.1.7 開發電子商務系統計劃</p>	3	<p>K29 業務政策和程序方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作角色和職責</li> <li>■ 交易和電子交易</li> <li>■ 品質原則</li> <li>■ 系統維護協議和程序</li> <li>■ 預算和財務報告</li> <li>■ 職業健康與安全規範 (WHS)</li> </ul> <p>K30 電子商務系統和軟體</p>	<p>S12 人際溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通過明確和直接利益相關者溝通和系統用戶諮詢</li> <li>■ 問題識別和確認要求</li> <li>■ 使用的語言和適當的文化差異概念</li> <li>■ 使用和解釋非語言交流</li> </ul> <p>S13 讀寫的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閱讀並了解產品訊息</li> <li>■ 閱讀和理解業務政策及程序</li> </ul>

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)
			<p>P5.1.8 對於管理電子商務系統，人力和硬體資源和基礎設施的預算</p> <p>P5.1.9 承接電子商務系統修改或定制，以滿足不斷變化的內部或外部客戶需求</p>		<p>知識技能</p> <p>K31 電子商務解決方案的能力和局限性</p> <p>K32 製造商規格設備和系統使用與維護</p> <p>K33 系統和軟體語言和互操作性</p> <p>K34 客戶需求</p> <p>K35 用戶需求</p> <p>K36 影響私密性，保密性，安全性和電子交易相關立法要求</p>	<p>S14 記錄訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 採用適當的技術來實現系統和業務成果</li> </ul> <p>S15 運算分析技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 估計並計算相關電子商務系統的成本</li> <li>■ 管理電子商務系統的預算</li> </ul>
	T5.2 保持電子商務系統功能和相互關係		<p>P5.2.1 跨電子商務系統，使用符合應用程序和業務需求的系統</p> <p>P5.2.2 確保系統和流程規劃能提供業務和客戶成果</p> <p>P5.2.3 確保網站設計功能提供營銷，品牌和業務形象和戰略成果</p> <p>P5.2.4 查看網頁和互聯網是否適合客戶和銷售要求</p> <p>P5.2.5 確保程序和應用交付系統和業務需求</p> <p>P5.2.6 確保電腦通信網路的硬體和組件符合系統要求</p>			
	T5.3 驗證電子商務系統的互聯互通		<p>P5.3.1. 識別系統互連所需的業務和運營成果</p> <p>P5.3.2. 確認電子商務系統和用戶方案</p> <p>P5.3.3. 確保電子商務系統連接到業務和實際流程需要</p>			
	T5.4 建立客戶協議	O5.4.1 建	P5.4.1 建立客戶協議和程序，包括訊	3	K37 業務政策和程序方	S16 人際溝通的技能：



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)
	和核准程序	立客戶協議和訪問過程	<p>息、技術、安全、和第三方支付</p> <p>P5.4.2 維護電子商務系統安全性和保密性</p> <p>P5.4.3 維護硬體安全性</p>		<p>面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作角色和職責</li> <li>■ 交易和電子交易</li> <li>■ 質量的措施和原則</li> <li>■ 系統的維護協議和程序</li> <li>■ 預算和財務報告</li> <li>■ 職業健康與安全規範 ( WHS )</li> </ul> <p>K38 技術和電子商務系統和軟體知識和技能</p> <p>K39 互聯網和電子商務解決方案的能力和局限性</p> <p>K40 製造商規格的設備和系統的使用與維護</p> <p>K41 系統和軟體的語言和互操作性</p> <p>K42 客戶需求</p> <p>K43 用戶需求</p> <p>K44 影響私密性，保密性，安全性和電子交易相關立法要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通過明確和直接的利益相關者的溝通和系統用戶諮詢</li> <li>■ 問問題識別和確認的要求</li> <li>■ 使用的語言和適當的文化差異的概念</li> <li>■ 使用和解釋非語言交流</li> </ul> <p>S17 讀寫的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閱讀並了解產品訊息</li> <li>■ 閱讀和理解業務政策及程序</li> </ul> <p>S18 記錄訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 採用適當的技術來實現系統和業務成果</li> </ul> <p>S19 運算分析技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 估計並計算相關的電子商務系統的成本</li> <li>■ 管理求電子商務系統的預算</li> </ul>

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)
T6 應用電子商務，提高商品銷售和服務	T6.1 確認應用電子商務方法		<p>P6.1.1 確定電子商務技術和電子商務應用與所提供功能</p> <p>P6.1.2 評估銷售和服務流程的電子商務應用程序的影響</p> <p>P6.1.3 確定目前銷售和服務戰略的電子商務解決方案</p> <p>P6.1.4 評估電子商務應用潛力，提高現有銷售和服務</p>	4	<p>K45 基本操作要求，包括那些影響：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 隱私</li> <li>■ 產品和服務</li> <li>■ 商業政策及程序</li> </ul> <p>K46 確定客戶行為、需求、期望和滿意度程序</p> <p>K47 電子商務應用的影響</p> <p>K48 無線工作場所重大變化影響</p> <p>K49 市場訊息，系統和研究</p> <p>K50 電子商務應用和技術開發週期</p> <p>K51 電子商務趨勢和預測</p> <p>K52 價格調整策略</p> <p>K53 相關法律和有關電子商務應用和職業健康與安全規範（WHS）</p> <p>K54 特定應用程序中的風險因素</p>	<p>S20 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 分析數據</li> <li>■ 測試報告</li> <li>■ 研究和評估產品</li> </ul> <p>S21 規劃和組織技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 測試和評估電子商務應用有效性報告</li> <li>■ 將電子商務應用和流程整合到現有的業務系統中</li> </ul> <p>S22 研究、分析和諮詢技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 處理與供應商最合適的應用和技術</li> <li>■ 電子商務應用和方法的市場和財務可行性</li> <li>■ 採用電子商務解決方案並評估風險</li> <li>■ 確定使用電子商務應用和方法改進銷售或服務系統手段</li> <li>■ 決定關於電子商務應用可行性和方法</li> <li>■ 研究和評估選擇電子商務方案</li> <li>■ 審查採用電子商務應用和方</li> </ul>
	T6.2 分析電子商務應用與當前零售業務相關性	P6.2.1 建立當前零售業務的性能要求	<p>P6.2.1 電子商務的應用和完整相關流程</p> <p>P6.2.2 確認對市場和客戶在線電子商務的影響</p> <p>P6.2.3 審查現有基礎設施，並獲得客戶確定實施電子商務模式的潛在影響</p> <p>P6.2.4 確定電子商務解決方案的優勢</p> <p>P6.2.5 建立當前零售業務要求，適用於電子商務模式</p>			
	T6.3 監測和審查電子商務應用和技術		<p>P6.3.1 選擇電子商務應用程序和相關進程</p> <p>P6.3.2 試用電子商務應用程序和相關進程</p> <p>P6.3.3 電子商務測試結果文件</p> <p>P6.3.4 評估電子商務應用程序和流程對</p>			

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)
			績效目標的有效性 P6.3.5 使用評估結果來對採用電子商務解決方案提出建議			法
	T6.4 採用電子商務解決方案		P6.4.1 根據商店的政策和程序，提出改進電子商務方案 P6.4.2 整合電子商務應用程序和流程到現有的業務系統			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A02 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
- A03 冒險挑戰：在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。
- A04 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- 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 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】。