

### 營運智慧分析師職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	BLM2421-008v2	營運智慧分析師	最新版本	略	2022/01/17
V1	BLM2421-008v1	營運智慧分析師	歷史版本	已被《BLM2421-008v1》取代	2019/03/07

職能基準代碼		BLM2421-008v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	營運智慧分析師 ( Business Intelligence Analyst )		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 運籌管理		職類別代碼	BLM
	職業別	組織及政策管理專業人員		職業別代碼	2421
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業		行業別代碼	M70
工作描述		結合企業營運與資料分析知識，運用內外部現有數據，優化營運流程、評估轉型與制定商業策略。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	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 掌握營運業務及相關資料	T1.1 掌握目標專案營運情資並確立需求	O1.1.1 需求訪談紀錄 O1.1.2 目標確認報告或資料表	P1.1.1 充分瞭解目標專案或對象之營運目標及業務流程，並進行目標需求訪談及分析，並提出目標確認報告。	4	K01 產業策略知識 K02 營運模式知識 K03 目標市場研究	S01 資料蒐集能力 S02 需求分析 S03 訪談技能 S04 商業模式分析 S05 競品/競爭者分析 S06 整理與分析報告能力

主要職責	工作任務	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 )
		O1.1.3 執行時程規劃				
	T1.2 掌握資料蒐集管道並理解資料結構	O1.2.1 流程圖、報告或資料表 O1.2.2 資料描述與品質報告	P1.2.1 能從營運業務流程中，快速掌握資料蒐集的管道，敏銳地理解各式資料（結構與非結構）生成的方式與商業邏輯。	4	K01 產業策略知識 K04 資料結構理解 K05 營運資訊系統（如企業資源規畫（ERP）、顧客關係管理、供應鏈管理、產品/服務管理、人力資源管理等資訊系統） K06 公司外部資料庫知識 K07 營運報表的基本架構與涵義知識	S01 資料蒐集能力 S02 需求分析 S07 試算表分析工具操作（如EXCEL）
T2 執行資料處理與分析	T2.1 盤點標的資料及其預處理	O2.1.1 資料盤點表 O2.1.2 預處理後整合資料物件或資料表 O2.1.3 預處理資料的描述	P2.1.1 根據分析標的，彙集營運解決方案所需之數據資料及其來源，並將之表格或系統化。 P2.1.2 瞭解資料轉換、淨化、調整與分析流程，有效清理資訊，提升分析資料之品質，降低雜訊干擾結果之可能性。	4	K08 應用統計知識 K09 資料管理模式 K10 資料前處理	S07 試算表分析工具操作（如EXCEL） S08 資料清理技術 S09 資料整合技術

主要職責	工作任務	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 規劃與執行分析方法	O2.2.1 分析方法設計 O2.2.2 分析工具可行性建議	P2.2.1 善用分析工具，針對不同應用情境，設計分析路徑，有效達成操作資料輸入、處理、輸出與統計分析。 P2.2.2 依據分析資料之標的，辨識關聯性邏輯，瞭解各種資料建模技術，進行精簡合宜的資料分析。	4	K04 數據理解與探索 K08 應用統計知識 K11 分析方法基礎知識	S07 試算表分析工具操作 S10 時間序列分析 S11 多變量統計分析 S13 資料視覺化技術 ( 如 PowerBI、Tableau )
T3 洞察分析結果且視覺化呈現	T3.1 提出分析報告及應用建議	O3.1.1 決策報表 O3.1.2 解決方案 O3.1.3 應用情境報告 O3.1.4 市場發展分析 O3.1.5 績效評估報告 O3.1.6 執行風險評估報告	P3.1.1 依據營運目標及其關鍵指標，能洞察資料分析結果，並提出不同領域之應用情境報告、市場發展分析、績效評估報告與執行風險評估報告。	5	K01 產業策略知識 K02 營運模式知識 K07 營運報表的基本架構與涵義知識	S06 整理與分析報告能力 S04 商業模式分析 S05 競品/競爭者分析 S15 營運成本分析能力

主要職責	工作任務	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 )
	T3.2 視覺化呈現分析報告	O3.2.1 獲利曲線 O3.2.2 視覺化圖表或儀表板 O3.2.3 領域別營運模式彙整報告與作業流程圖	P3.2.1 依照資料分析應用情境，運用統計軟體之視覺化套件呈現，協助目標對象快速直觀瞭解分析報告。	5	K01 產業策略知識 K02 營運模式知識 K07 營運報表的基本架構與涵義知識	S06 整理與分析報告能力 S07 試算表分析工具操作資料分析工具操作能力 ( 如 EXCEL ) S13 資料視覺化技術 ( 如 PowerBI、Tableau )
T4 落實營運應用	T4.1 進行商業溝通	O4.1.1 商務溝通報告 ( 利害關係人/跨部門 ) O4.1.2 解決策略與分析目標達成說明書及/或視覺化圖表	P4.1.1 運用財會、行銷與管理等商業語言，向各方利害關係人溝通數據導向的分析報告，並共同完成解決策略與分析目標達成說明書。	5	K01 產業策略知識 K02 營運模式知識 K05 營運資訊系統 ( 如企業資源規畫 ( ERP )、顧客關係管理、供應鏈管理、產品/服務管理、人力資源管理等資訊系統 ) K13 商業管理 ( 如財務管理、會計學、行銷管理、生產與作業管理等 )	S16 簡報技巧 S17 溝通能力 S04 商業模式分析 S05 競品/競爭者分析
	T4.2 協同實務驗證	O4.2.1 檢視商業目	P4.2.1 協助目標對象實現策略執行模型之有效性驗證，並且因應實務回饋資料，進行差異分析、辨識真因，協助團隊研擬解決方	5	K01 產業領域知識 K02 營運模式知識 K14 專案管理知識	S06 整理與分析報告能力

主要職責	工作任務	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 )
		標與成果 報告 O4.2.2 實 務驗證報 告	案，同時與團隊共同提出檢討報告與建議。			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 溝通協調能力
- A02 團隊意識
- A03 數據導向
- A04 方案價值判斷
- A05 跨領域企圖心
- A06 細心謹慎
- A07 領導力
- A08 應對不確定性

#### 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：
  - 大學或專科以上學歷，不限領域，具商管、統計、財會及資訊領域背景尤佳。
  - 具備良好溝通表達能力與跨領域學習興趣。