

職能單元代碼	BGM3R0181v2
職能單元名稱	提供客戶資訊技術建議
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、評量客戶支援議題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢查客戶所記錄的問題。</li> <li>2. 檢查來自客戶之問題或要求的相關紀錄。</li> <li>3. 調查並書面化影響客戶支援的議題。</li> <li>4. 通知客戶【註1】調查【註2】結果並提供建議和支援【註3】。</li> <li>5. 取得客戶回饋並進行調整。</li> </ol> <p>二、提供軟體、硬體或網路相關建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與客戶確認軟體、硬體或網路的需求。</li> <li>2. 調查並書面化<u>解決方案</u>【註4】。</li> <li>3. 將額外需求書面化並提供給客戶確認。</li> <li>4. 執行客戶同意的解決方案。</li> <li>5. 調查並記錄客戶可能需要的技術支援。</li> <li>6. 與客戶討論並確認技術支援的程度。</li> <li>7. 與客戶安排支援執行的時間。</li> <li>8. 提供客戶技術支援及支援手冊。</li> </ol> <p>三、取得客戶回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創造適當的評估或回饋機制以取得有關解決方案。</li> <li>2. 提供客戶提供回饋的方法。</li> <li>3. 檢視來自客戶的回饋，以確認需改善的問題。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、客戶資訊技術服務規範及流程</p> <p>二、供應商的契約和服務協議</p> <p>三、軟體、硬體及網路相關知識</p> <p>四、安全和網絡指導方針和程序</p> <p>五、專案管理知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、客戶需求分析及評估能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、客戶服務能力</p> <p>四、專案管理能力</p> <p>五、技術手冊文件【註5】撰寫能力</p>

	六、教育訓練能力 七、問題解決能力
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 能完成調查客戶支援需求。</li><li>2. 能完成與客戶諮詢後所提交的解決方案書面報告。</li><li>3. 能以清晰明瞭傳達完整技術資訊給客戶。</li><li>4. 能提供技術支援及相關文件。</li></ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 符合工作實務之軟、硬體及網路設備。</li><li>2. 符合工作實務之相關文件表單。</li></ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 以書面方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。</li><li>2. 評估受評者所提交的技術建議報告。</li><li>3. 評量者提供模擬情境，受評者實際進行個案討論。</li></ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】客戶：如員工、外部組織、個人、內部部門。</p> <p>【註 2】調查：如積極聆聽客戶和同事、聯繫供應商或維護組織、現場檢查、問題和解答、評量有關組織的技術建議。</p> <p>【註 3】建議和支持：如組織所支援的硬體、轉介給監督人員訓練需求的辨認、手冊、一對一訓練、客戶文件的條款、組織所支援的軟體、供應商文件等。</p> <p>【註 4】解決方案：如硬體、執行新系統、軟體、使用者的訓練等。</p> <p>【註 5】文件：如額外支援要求、客戶所需技術性支援總量、客戶支援解決方案、電腦程式、操作系統或硬體裝置記錄的收集、協助影響客戶的議題。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。