

職能單元代碼	BIM4R0905
職能單元名稱	與 ICT 客戶互動
領域類別	企業經營管理/企業資訊管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、提供 ICT 客戶支援</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織政策，以禮貌和專業態度的提供 ICT 客戶支援 2. 以積極傾聽及提問的方式，和確認 ICT 客戶的關注 3. 保持客戶聯繫，並提供進度訊息，直到問題得到解決 <p>二、應對 ICT 客戶的抱怨</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應對 ICT 客戶的關注，並展示積極的、敏感和樂於助人的態度 2. 根據後勤支援人員的建議，解釋客戶關注所涉及的問題 3. 從後勤支持人員的建議解決 ICT 客戶的抱怨 4. 根據組織的指導方針，文件化和記錄 ICT 客戶關注的問題和解決方案 <p>三、評估所收到的 ICT 客戶抱怨</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析近期 ICT 記錄 2. 主動提出培訓合適人選
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技巧：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立和確認客戶關注的問題本質 2. 與客戶聯絡和訊息技術支援 3. 從不同的文化和其他背景回應客戶 <p>二、客戶服務技能，用禮貌和專業的方式提供客戶支援</p> <p>三、在有限範圍內選擇的決策技能</p> <p>四、解決問題的技能，以解決客戶抱怨</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、目前業界公認的硬體和軟體作品，與普遍功能的知識</p> <p>二、通信技術的業務領域和關鍵的知識</p> <p>三、組織體系和工作環境的一般知識</p> <p>四、外部和內部客戶聯繫的組織政策</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以專業的方式提供日常的 ICT 客戶端支持 2. 如果需要的話，根據升級程序，參考客戶的關注對後勤支援的人員

	<p>3. 解決客戶抱怨</p> <p>4. 根據組織的指導方針，文件化記錄問題和解決方案</p> <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個人電腦 2. 有關組織的指導方針 3. 相關文件 4. 可以展示日常支援訊息和通信技術客戶的網站 5. 在需要時，適當的學習和評量支持 6. 在適當的情況下，應包括資源設備改良給特殊需求的人 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察候選人與客戶的互動和提供的支援 2. 後勤支援人員直接觀察，候選人不斷提升客戶關注的問題 3. 口頭或書面的提問來評估候選人企業上報流程的知識 4. 檢核客戶關注和解決方案的文件
說明與補充事項	<p>【註1】 訊息和通信技術的客戶包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 外部組織 ● 訊息和通信技術管理員 ● 訊息和通信技術用戶 ● 個人 ● 內部部門 ● 供應商 <p>【註2】 後勤支援的人可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 服務台的人 ● 主題專家 ● 主管 ● 供應商的業務代表 <p>【註3】 組織指導原則可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 取得軟體 ● 溝通方式 ● 郵件內容 ● 爭議解決 ● 文檔範本 ● 下載信息和訪問特定網站

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">● 財務控制機制● 開啟有附件的郵件● 個人使用電子郵件和互聯網● 病毒風險 |
|--|---|