

職能單元代碼	SET4R3057
職能單元名稱	產品應用技術諮詢
領域類別	科學、技術、工程、數學 / 工程及技術
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、使用者操作產品及諮詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.按照操作手冊，指導使用者操作產品。 2.依使用者所提問題，提供諮詢服務。 3.依使用者需求，安排教育訓練。 <p>二、排除異常問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.與使用者溝通，確認與記錄使用者需求及問題。 2.蒐集現有或歷史產品資訊，進行問題分析。 3.運用現有資訊與已知技術，排除異常問題，並向使用者說明與記錄處理結果。 4.視需求將異常問題回報給組織相關人員進行處理，並追蹤處理情形。 5.視需求協助修正產品操作手冊內容。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、所屬產業之產品應用技術現況與發展趨勢</p> <p>二、所屬產業之產品知識</p> <p>三、智財權及資訊安全等相關規範</p> <p>四、所屬產業之產品功能</p> <p>五、教育訓練流程</p> <p>六、客戶諮詢服務流程</p> <p>七、產品開發相關流程與知識</p> <p>八、風險評估概念</p> <p>九、問題評估與解決方法</p> <p>十、除錯流程與工具使用知識</p> <p>十一、職業安全衛生相關規範</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調及維護客戶關係能力</p> <p>二、資訊科技應用能力</p> <p>三、簡報能力</p> <p>四、口語表達技巧</p> <p>五、文書處理與文件紀錄、撰寫能力</p> <p>六、教育訓練能力</p>

	<p>七、風險評估能力</p> <p>八、問題判別與解決能力</p> <p>九、系統檢測工具操作能力</p> <p>十、產品基本除錯能力</p> <p>十一、產品管理系統使用能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ul style="list-style-type: none">1.能依操作手冊指導使用者。2.能依相關資訊進行異常問題分析。3.能依問題分析與現有資訊排除異常問題。4.能完成異常問題處理紀錄。5.能掌握問題諮詢回覆技巧。6.了解本單元所應具備之職能內涵，包括：教育訓練流程、簡報能力等。7.遵循智慧財產權相關法規。 <p>二、評量情境與資源</p> <ul style="list-style-type: none">1.評量者須具備 <u>FAE 工程人員</u> ^{【註 1】} 相關經驗與教育訓練知識與能力。2.相關參與人員須具備智財權相關法規知識。 <p>三、評量方法</p> <ul style="list-style-type: none">1.評量者須提供模擬情境，評估受評者操作指導相關知識與能力。2.進行個案討論，評估受評者對異常問題分析與排除能力。3.進行個案討論，評估受評者對修正操作手冊、問題處理記錄之了解。4.以書面或口頭提問方式，評估受評者對本單元職能內涵之了解。5.評量者設計題庫，評估受評者對智財權相關法規之了解。
說明與補充事項	<p>【註 1】FAE (Field Application Engineer) 工程人員：</p> <p>針對不同產業別具有不同專業能力要求，本項職能單元僅列出 FAE 工程人員的共通性工作任務，請依產業別或產品別增列專業能力要求。</p>