

職能單元代碼	MEM3R2259v2
職能單元名稱	提供客戶資訊科技建議
領域類別	製造 / 設備安裝維護
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、檢核客戶支援問題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢核客戶登錄新的問題。</li> <li>2. 檢核客戶先前已登錄類似的問題或請求。</li> <li>3. 調查並以文件記錄影響客戶的支援問題。</li> <li>4. 通知客戶調查結果，並依發現提供建議與支援。</li> <li>5. 取得客戶回饋並進行改變。</li> </ol> <p>二、提供軟硬體或網路建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與客戶確認軟硬體或網路需求。</li> <li>2. 調查且以文件記錄解決方案。</li> <li>3. 取得客戶同意後執行解決方案。</li> <li>4. 調查並以文件記錄客戶所需技術支援數量。</li> <li>5. 與客戶討論並確認所需技術支援程度。</li> <li>6. 與客戶確定安排時間以執行支援工作。</li> <li>7. 提供客戶技術支援，並提供客戶使用手冊與相關協助文件。</li> </ol> <p>三、取得客戶回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立適當評鑑或回饋表格、或其他機制，經由問題解決與支援以蒐集回饋。</li> <li>2. 指導客戶填寫表格或其他方式提供回饋。</li> <li>3. 發送評鑑或回饋表格予客戶。</li> <li>4. 檢視客戶回饋並確認待改進之處。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織支援的各種硬體設備特性</p> <p>二、組織支援的作業系統知識</p> <p>三、組織支援的軟體知識</p> <p>四、安全與網路指南與流程知識</p> <p>五、客戶服務管理</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、客戶資訊科技需求分析能力</p> <p>三、研究市場軟硬體設備新興發展與趨勢</p>

	<p>四、規劃軟硬體或網路設備建議方案</p> <p>五、教育訓練能力</p> <p>六、客戶回饋事項的評估與修正</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究客戶的支援需求，並與客戶諮詢後提供書面解決方案。</li> <li>2. 能清楚向客戶說明技術資訊。</li> <li>3. 建立適當評鑑或回饋機制，以取得客戶回饋。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關先備條件，如軟硬體與網路、客服相關文件、技術使用手冊與相關協助文件等。</li> <li>2. 必要時提供適當的學習和評量協助。</li> <li>3. 提供特殊需求人士使用的所需設備與支援。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觀察受評者調查且依發現提供的建議與支援。</li> <li>2. 檢核受評者提交的調查與解決方案文件。</li> <li>3. 評量受評者取得客戶的回饋。</li> </ol>
說明與補充事項	無。

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。