

職能單元代碼	IDC3R2545v2
職能單元名稱	確認客戶業務需求
領域類別	資訊科技 / 數位內容與傳播
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、建立業務關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 找出組織架構、文化和政策，以及與支援需求間的關聯。</li> <li>2. 確認組織股東結構與成員。</li> <li>3. 透過合適的組織單位與客戶建立業務關係。</li> <li>4. 定期安排與客戶聯繫以維護良好的關係。</li> </ol> <p>二、確認業務需求或問題狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與客戶合作，以定義所需調查的業務問題。</li> <li>2. 建立系統界限與範圍。</li> <li>3. 彙整與準備合適資訊。</li> <li>4. 確認與記錄專案目標與成效。</li> <li>5. 與客戶合作將紀錄具體落實。</li> </ol> <p>三、分析新的訊息</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監督從已識別的客戶系統蒐集資訊。</li> <li>2. 分析從客戶端蒐集的反饋。</li> <li>3. 分析新系統需求。</li> <li>4. 確認新系統需求與記錄的問題。</li> </ol> <p>四、確認系統規範</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估文件。</li> <li>2. 與客戶合作以確認系統規範與更新紀錄符合所需。</li> <li>3. 取得客戶的核准與簽署。</li> </ol>
工作產出	客戶簽署的業務需求文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、業務產品相關知識</p> <p>二、股東結構、成員角色與業務範疇</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、確定與記錄業務需求的能力</p> <p>三、蒐集、分析與確定所需資訊的能力</p> <p>四、檢視與取得系統規範認可的能力</p>

評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能具備調查、面談與記錄技巧。</li> <li>2. 能建立關於業務期許與需求的完整紀錄。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務需求說明或文件。</li> <li>2. 系統、數據蒐集與合適軟體產品。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者所記錄的業務問題。</li> <li>2. 以書面或口頭方式評量蒐集與分析資訊技巧的相關知識。</li> <li>3. 評估受評者建立的系統規格，準備供客戶審核。</li> </ol>
說明與補充事項	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。