

職能單元代碼	INM3R1435
職能單元名稱	參與 IT 服務工作
領域類別	資訊科技/網路規劃與建置管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、準備在 IT 服務中心工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出服務中心品質【註 1】原則 2. 應用與服務【註 2】中心環境【註 3】相關概念與術語【註 4】 3. 採用適當服務原則【註 5】 <p>二、支援 IT 服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用服務【註 6】中心系統來開啟新的服務通話 2. 運用服務原則通知消費者通話的進展 3. 依照服務原則將服務中心通話向上呈報 4. 執行服務中心結案原則 5. 在服務中心通話結案之後尋求使用者的回饋 <p>三、在 IT 服務中心上應用持續改善的方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視服務【註 7】中心記錄【註 8】 2. 規劃改善績效的方法 3. 以文件記錄所提出改善，並提交給適當人員
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、詳細知識：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 企業向上呈報政策與程序 2. IT 服務中心支援的業界最佳實務 <p>二、概略知識：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與服務管理相關基本技術術語 2. 直接影響解決流程法案、實務守則與其他正式協議 3. 與服務中心相關的流程與程序品質保證 4. 與服務中心相關的服務管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、聯繫內外人員有關技術、營運與業務相關事務溝通技能</p> <p>二、讀寫技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 製作服務中心文件紀錄 2. 閱讀與解讀企業程序、手冊與規範 <p>三、規劃、排定優先順序與監控自身工作規劃與組織技能</p> <p>四、採用符合當地需求之程序，並根據不同的營運緊急情況、風險狀況與環境重新規劃的問題解決與應變管理技能</p>

	<p>五、研究業界最佳實務的研究技能</p> <p>六、具備技術技能針對某一範圍內 IT 支援程序提出建議</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. 以下各項能力之證據： <ol style="list-style-type: none"> (1) 遵照程序與流程提供服務台支援 (2) 規劃與文件記錄策略以改善服務中心績效 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量必須確保取得以下項目： <ol style="list-style-type: none"> (1) IT 服務中心環境 (2) 目前的服務登錄與程序 (3) 服務台軟體 (4) 目前業界使用的消費者聯繫技術 (5) 當需要時有適當的學習與評量支援 (6) 針對有特殊需求人士所修改的設備 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。以下範例適合本單元： <ol style="list-style-type: none"> (1) 口頭或書面提問以評量受評者有關服務管理與品質流程的知識 (2) 檢閱受評者的服務管理流程文件紀錄 (3) 評估受評者的服務管理程序 <p>四、評量輔助資訊：</p> <p>建議視情況與其他單位進行產業界、職場與工作職責方面的全面性評量。</p> <p>評量流程與技巧必須在文化方面要合宜，並且適合受評者的溝通技能等級、語言與讀寫算能力與應進行之工作。</p> <p>原住民與其他非我國背景者可能需要額外支援。</p> <p>若採用實習評量時，則宜結合目標提問(targeted questioning)方式評量所需的知識。</p>
說明與補充事項	<p>【註 1】品質包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能力成熟度模型(CMMI) ● ISO 標準 17025/IEC 標準 20000 <p>【註 2】概念與術語包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 警示

	<ul style="list-style-type: none"> ● 可用性 ● 業務案例 ● 型錄 ● 變更種類(正常、標準與緊急) ● 規劃管理系統 ● 合約 ● 不可變更的媒體庫(DML) ● 事件 ● 衝擊、緊急與優先順序 ● 事故 ● 已知錯誤 ● 已知錯誤資料庫(KEDB) ● 營運等級協議(OLA) ● 發佈與發佈政策 ● 資源、能力與資產 ● 風險 ● 服務資產 ● 服務型錄 ● 服務變更 ● 服務設計套件 ● 服務知識管理系統(SKMS) ● 服務等級協議(SLA) ● 服務組合 ● 服務提供者 ● 服務請求 ● 供應商 ● 公用事業與保固 ● 暫時解決方法 <p>【註 3】服務台環境包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話服務中心 ● 協助台 ● 當地、中央或虛擬服務中心 <p>【註 4】服務原則包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定時溝通並告知客戶進度並提供臨時解決方法之建議
--	--

- 資料完整性
- 客戶使用便利性
- 控制事故需要利用包含所有服務需求的生命週期管理來進行
- 單一聯絡窗口(SPOC)以及(非必要的)第一聯絡窗口(FPOC)
- 單一進入點
- 單一離開點
- 精簡化溝通管道

【註 5】服務台系統包含：

- Acacia Help Desk
- Aegis Service Desk
- Control-F1
- Giva Inc.
- HelpMaster Pro
- HelpTrac
- Internet Software Sciences
- iTrack
- LBE Help Desk Software
- NetHelpDesk
- NetKeeper
- Numara Trackit
- the BridgeTrak Suite.

【註 6】服務台紀錄包含：

- 有關特定問題的通話
- 由特定人員解決的通話
- 開放通話的長度