

職能單元代碼	INM3R1438v3
職能單元名稱	安裝升級與管理作業系統與應用程式
職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、 決定組織支援服務程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據支援服務中心案件安排，確認技術服務流程與執行細節，通知用戶端。 <p>二、 安裝或升級電腦作業系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 備份相關資料。 2. 安裝作業系統或更新現有作業系統。 3. 確認作業系統正常運行。 <p>三、 安裝用戶端應用程式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照組織需求與規劃、安裝程序，安裝工作所需硬體元件與用戶端軟體，進行應用程式效能基準測試，並解決問題。 2. 根據組織需求，研擬資安與防毒執行計畫。 3. 依客戶需求執行資安與防毒所需軟體元件，並解決發現之問題。 4. 依照組織指南，製作安裝與整合流程文件紀錄，提供使用者文件。 <p>四、 帳號權限與環境配置設定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立帳號並對分享的資源指定存取權限。 2. 設定電腦與使用者環境，並排除問題。 3. 設定硬體裝置與驅動程式，並排除問題。 4. 建立資安與防毒程序。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 使用者文件 • 使用者設定檔 • 安裝紀錄
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 流程之間的鏈結 • 設定與規劃程序 • 系統診斷特點 • 網路協定相關知識 • 客戶與業務聯繫

	<ul style="list-style-type: none"> • 支援服務系統 • 技術規格記錄方法 • 作業系統管理 • 相容性問題與解決方案程序
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 電腦維修能力 • 作業系統操作能力 • 讀寫能力 • 文書處理能力 • 問題解決能力 • 蒐集與分析能力 • 溝通協調能力 • 規劃與組織能力
說明與補充事項	無