

職能單元代碼	INM4R1426v2
職能單元名稱	實施網路系統變更請求
領域類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、審核變更請求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用變更管理系統，接收並以文件記錄客戶於硬體與軟體的變更請求。</li> <li>2. 應用診斷工具蒐集與整理變更請求相關的系統資料。</li> <li>3. 考量目前與未來業務要求審核變更提案，並與工作團隊共同檢查系統資料，以確定變更項目。</li> <li>4. 與客戶討論並釐清變更事項。</li> </ol> <p>二、依變更請求修改系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研擬系統修改計畫，包含排定任務與應變規劃的優先順序。</li> <li>2. 依程序及製造商建議，進行系統變更。</li> <li>3. 測試系統變更績效，依結果發現問題並進行解決。</li> <li>4. 依組織標準修正相關的客戶與技術文件以反映系統變更。</li> <li>5. 依組織服務台程序通知客戶變更狀態，並更新變更管理系統。</li> </ol> <p>三、針對變更的系統實施使用者訓練</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃教育訓練，以符合客戶對變更系統的使用需求。</li> <li>2. 交付適合於客戶的教育訓練。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、系統功能知識</p> <p>二、系統變更管理工具與方法</p> <p>三、客戶業務領域知識</p> <p>四、軟硬體產品特性與性能</p> <p>五、組織內或之間的服務等級協議(SLA)</p> <p>六、品質保證實務</p> <p>七、利害關係人角色與涉入程度</p> <p>八、系統測試知識</p>
職能內涵	一、溝通協調能力

(S=skills 技能)	<p>二、規劃網路系統變更計畫與程序</p> <p>三、執行系統變更技術</p> <p>四、系統變更績效測試與修正能力</p> <p>五、規劃認識與使用新系統之教育訓練</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估與分析目前實務，並研擬執行實務的新指標與程序。</li> <li>2. 運用並更新變更管理系統。</li> <li>3. 檢核與評估變更需求。</li> <li>4. 依組織指南與客戶要求，規劃與執行變更程序。</li> <li>5. 交付適合於客戶的訓練。</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：變更請求文件、實體系統或網路、技術手冊與診斷工具、業務要求、文件記錄標準、變更管理系統等。</li> <li>2. 視情況與其他單位進行工作場域與工作職責方面的全面性評量。</li> <li>3. 評量流程與技巧須因地、因人制宜。</li> <li>4. 必要時提供適當的學習和評量協助。</li> <li>5. 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. 採用多種評量方式來評量實務技能與知識。</li> <li>2. 審核受評者系統修改計畫。</li> <li>3. 觀察受評者測試系統變更的績效，以及發現並解決問題能力。</li> <li>4. 審核受評者交付的技術文件與訓練工作。</li> <li>5. 若採實習評量，宜結合目標提問方式進行評量所需知識。</li> </ol>
說明與補充事項	無。

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。