

職能單元代碼	INM3R1437v3
職能單元名稱	系統與軟體問題解決
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、 分析應解決的問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認使用者對相關問題描述，並蒐集系統相關資料。 2. 分析資料以決定是否有問題，以及問題的性質。 3. 確認硬體、OS與設備問題之特定症狀。 4. 針對問題找出可用工具。 <p>二、 找出解答並修正問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取得相關測試工具，並以系統性方式測試各項變數，直到確認問題為止。 2. 修正問題。 3. 建立問題可能原因的清單。 <p>三、 測試系統並完成各項文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 測試系統以確認問題已經解決，並記錄結果。 2. 找出並執行常用預防性維護技術，來支援進行中的維護策略。 3. 以文件記錄問題各種跡象、症狀與其解決辦法，並載入問題或解決方案資料庫，以供將來參考用。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 系統問題紀錄 • 問題檢討清單 • 系統測試紀錄
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 系統架構相關知識 • 變更控制程序 • 依工作所需使用桌上型電腦應用程式與作業系統 • 系統測試工具 • 目前為業界接受之軟硬體產品 • 系統目前的功能性

	<ul style="list-style-type: none"> • 變更管理工具 • 客戶支援與維護實務
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 計算能力 • 作業系統操作能力 • 網路監控能力 • 研究能力 • 技術能力 • 分析能力 • 規劃與組織能力 • 問題解決能力 • 讀寫能力
說明與補充事項	無