

職能單元代碼	IIS4R0751v2
職能單元名稱	啟用資訊科技專案管理系統
領域類別	資訊科技/資訊支援與服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、準備啟用系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視相關<u>專案與系統開發文件</u>【註1】。並確認系統之開發目的、功能與規格。 2. 在依據開發目的與組織文化，評估與分析實施風險。 3. 確認管理系統之執行項目與限制，與相關利益關係人討論遴選最佳方案。 4. 發展詳細<u>執行計畫</u>【註2】並取得管理階層簽核。 5. 確保系統-使用者文件的產製並取得簽核。 6. 確保作業文件的準備並取得簽核。 <p>二、管理組織變革：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過適當管道【註3】，溝通相關資訊【註4】。 2. 建立必要支援結構【註5】。 <p>三、協調發佈管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立並確認發佈管理的角色與職責，包括<u>發佈經理</u>【註6】的角色與職責。 2. 確定所發佈的<u>組態項目</u>【註7】，包括任何生產系統的軟、硬體，系統負載量變更和變更需求的編譯。 3. 確保建置出所需的測試環境。 4. 建立持續監控程序，涵蓋發佈後的保固階段。 5. 必要時進行資料轉換。 <p>四、管理驗收測試：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視系統測試的結果，並確認達到驗收標準。 2. 確保測試環境與資訊科技(IT)<u>組態管理流程</u>【註8】能滿足解決方案的要求與組織標準。 3. 確保驗收測試的執行且經核對。 4. 確保測試結果符合驗收標準並取得簽核。 <p>五、管理使用者訓練：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行<u>培訓需求分析</u>【註9】。 2. 檢視高階訓練計畫與時程表，必要時增加詳細活動。

	<p>3. 確保訓練題材的準備及使用者訓練的執行。</p> <p>六、發佈系統並生產：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對發佈活動，制定以小時為單位的行動計劃與清單。 2. 創造<u>復原策略</u>^{【註10】}與計畫以在必要時指導回復程序。 3. 準備適當溝通方式，通知用戶服務可能因發佈而中斷。 4. 管理新版安裝作業，並進行安裝後測試，以確保效能，如有需要也要能復原。 5. 檢視並更新服務層級協議 (SLA) 與災害復原計畫。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、配置管理的方法與技巧</p> <p>二、與組織的政策與標準有關的 IT 配置管理，例如資訊科技基礎構架庫 (ITIL)</p> <p>三、系統分析、流程與技術</p> <p>四、專案管理與系統發展，及與執行活動相關的潛在風險</p> <p>五、災害復原計畫與服務層級協議的架構</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、辨識實施風險與應變計畫之分析技能</p> <p>二、<u>溝通技能</u>^{【註11】}</p> <p>三、開發文件、建議與報告之讀寫技能</p> <p>四、制定執行、測試與訓練計畫之規劃技能</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. 藉由確保執行適當的驗收測試與訓練，以規劃並執行複雜 資訊科技(IT)專案。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時有適當的學習和評量協助。 2. 供特殊需求人士使用的改造設備。 3. 針對將執行的資訊科技(IT)專案，進行實際或適當的模擬。 4. 適合舉辦跟風險管理有關的培訓設施。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者執行專案工作。 2. 口頭或書面提問，以評量所需知識及技能。 3. 檢視報告計畫、文件。 4. 檢視已完成專案工作的作品集。
說明與補充事項	【註1】 專案與系統發展文件可能包括：計劃的專案時程

	<p>表工作與里程碑、專案與組織的假設和限制條件、專案管理計畫文件(如品質計畫、驗收計畫、執行計畫及訓練計畫)、採購解決方案時，系統規格或供應商產品規格等。</p> <p>【註2】執行計畫可能包括：切換活動及資料轉換。</p> <p>【註3】適當管道可能包括：服務台、組織內部網路、定期部門團隊會議(包括非正式討論與回饋)、特定訓練課程、員工最新訊息通知或公告海報、研討會與員工簡報等。</p> <p>【註4】相關資訊可能包括：背景與業務的需求和變化的策略、新政策與程序與現行做法的差異、計劃的執行時程表(包括里程碑，如：資料轉換及新系統切換)、肯定對專案有特殊貢獻的員工及執行中的角色與責任可在新系統中延續運作等。</p> <p>【註5】支援結構可能包括：核對清單或常見問題(FAQ)指南、服務台及確定更改的領導人。</p> <p>【註6】發佈經理可能包括：專案經理、專任發佈經理、系統管理經理、系統發展經理及其他被提名的技術資訊科技(IT)經理，給予在資訊科技產品環境中，管理系統變更發布的相關責任等。</p> <p>【註7】組態項目係指：明確項目清單，包括在發佈時組成系統變化的組態。</p> <p>【註8】組態管理流程係指：控制系統的變化並維持IT系統完整性而發展的流程與程序。</p> <p>【註9】培訓需求分析係指：辨識執行活動時所需訓練之程度，確保員工在新的或變更的系統環境中有效運作。</p> <p>【註10】復原策略包括：指策略或計畫(用來回復開發系統到先前的穩定狀態，以因應發佈不成功，如新系統無法執行操作驗證測試)，通常包括開發的系統或相關系統元件的備份產製。</p> <p>【註11】溝通技能可能包括：向利益關係人溝通計畫與現狀；協調訓練，執行工作研討會及簡報；談判執行重點和管理利益關係人的期望。</p>
--	---

更新紀錄

2020年修訂職能內容。