

職能單元代碼	IIS4R0801v2
職能單元名稱	提供客戶端之設備諮詢顧問與技術支援
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、為客戶端提供設備諮詢顧問與技術支援的規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與<u>產業</u>【註1】專業人士建立合作關係，以維持對產業與設備產業之最新資訊。</li> <li>2. 取得改變及創新相關的<u>產品與技術資訊</u>【註2】。</li> <li>3. 並評估特定時間範圍內，客戶端設備之改變與更新情形。</li> </ol> <p>二、評估顧客需求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增進對客戶事業的知識與瞭解，以適切之解決方案。</li> <li>2. 依據事業需求與要求調查包括<u>網路</u>【註3】在內的溝通需求。</li> <li>3. 了解客戶端的期待與目標【註4】。</li> <li>4. 在客戶限定的時間範圍內提出報告與建議。</li> </ol> <p>三、提供諮詢與專業建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為<u>公司人員與客戶</u>【註5】提供適時且正確的專業<u>諮詢顧問</u>【註6】。</li> <li>2. 提供符合客戶要求且符合相關法規、規範、規定與標準的溝通方案。</li> <li>3. 在沒有更創新方式滿足客戶需求時，能夠提供替代解決方案。</li> <li>4. 提供同時符合客戶實際與財務需求之建議與解決方案報告。</li> <li>5. 諮詢客戶取得議定的<u>解決方案</u>【註7】。</li> </ol> <p>四、控制並管理產品與技術資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將最新產品與技術資訊提供給所有利益關係人。</li> <li>2. 監控資訊流通動過程以確保利益關係人取得最新資料。</li> <li>3. 將最終諮詢顧問報告與建議提供給客戶。</li> </ol>

<p><b>職能內涵</b> (K=knowledge 知識)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、一般電信應用與相關設備</li> <li>二、與電信業者基礎建設或設備連結</li> <li>三、與安裝電信設備及連結到業者服務的現有法規</li> <li>四、企業營運與政策</li> <li>五、IP 網路</li> <li>六、新興科技</li> <li>七、對用戶端設備的概要知識</li> </ul>
<p><b>職能內涵</b> (S=skills 技能)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、與客戶協商以確保知道要求且能在時間範圍內達成要求的溝通技能</li> <li>二、詮釋技術規格與相關文件的讀寫技能</li> <li>三、計算尺寸、成本與財務考量的計算技能</li> <li>四、安排場地出入與規劃自身工作並排出優先順序的規劃與組織技能</li> <li>五、發展溝通解決方案的解決問題技能</li> <li>六、取得並維持相關且最新技術產品知識的研究技能</li> <li>七、詮釋與客戶電信設備相關的繪圖及提供安裝與更新的專業建議之技術技能</li> <li>八、使用資料庫與診斷設備</li> </ul>
<p><b>評量設計參考</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據： <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 提供與用戶端設備全系列產品相關之諮詢顧問建議，包括：產品模型與設備類型、週邊產品、包括網路設施在內的設施及系統特徵。</li> <li>2. 無法準確達成顧客要求時，提供替代解決方案。</li> <li>3. 準備清楚簡要的報告給顧客，包括完整財務考量等建議與輔助資料。</li> <li>4. 定期為公司工作人員與顧客更新最新產品與技術資訊。</li> </ul> </li> <li>二、評量所需情境與特定資源： <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 場地(網路或電腦配置文件與廠址平面圖、網路元件、設備規格、組織指南及商業計畫或模式)。</li> <li>2. 相關法規。</li> </ul> </li> <li>三、評量方法： <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者進行相關專案。</li> <li>2. 檢視受評者為不同測驗範例與情境完成的報告。</li> </ul> </li> </ul>

	3. 口頭或書面詢問相關知識。
說明與補充事項	<p>【註1】產業可能包括：通訊、資訊科技及多媒體產業。</p> <p>【註2】產品與技術資訊係指：用戶端設備產品、設施(網路設施及系統特徵)、週邊產品、產品模型與設備類型等。</p> <p>【註3】網路可能是：外部、內部及海外等。</p> <p>【註4】客戶期待與目標包括：實際需求(建物大小、設備盤點、新設備要求、電源要求、場地出入、組織大小及人員配置)；專案預算(資本開銷、現有預算配置、現有投資報酬率、預測基金配置、未來投資報酬率及營運成本)等。</p> <p>【註5】公司人員與客戶可能包括：自己或夥伴公司人員、業務與技術人員等。</p> <p>【註6】諮詢顧問可能：直接對顧客、考量到顧問的公司產品條款而透過第三方及由說明文件輔助等。</p> <p>【註7】議定的解決方案包括：成本細節、設備要求、採購資訊、建議廠商及投資報酬率資訊等。</p>

更新紀錄
2020年修訂職能內容。