

職能單元代碼	IIS4R1473v3
職能單元名稱	提供客戶IT支援服務
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、 確認支援程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出客戶所需支援及聯絡窗口。 2. 檢視服務等級協議 (SLA) 與適當程序，以決定行動，並包含向上呈報程序。 <p>二、 進行支援</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供客戶所需的支援活動，並持續與聯絡窗口以電子郵件、電話或其他特定方式保持溝通。 2. 以文件記錄支援活動所採取的行動。 3. 在支援活動期間確認協定的差異，提交解決方案文件給客戶聯絡窗口。 4. 聯繫客戶聯絡窗口，以確定是否滿意支援流程。 5. 依照需要進行後續動作。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 支援需求單 • 解決方案文件 • 支援行動紀錄
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 程式在各作業平台的特性 • 客戶的業務領域 • 與IT支援相關的品質保證實務 • 利害關係人的角色與利害關係人牽涉程度 • 常見軟硬體產品相關知識 • 目前的系統功能
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃與組織能力 • 問題解決能力 • 技術文件讀寫能力 • 溝通協調能力 • 程式撰寫能力
說明與補充事項	無