

職能單元代碼	IIS5R0739
職能單元名稱	管理與溝通資訊科技解決方案
領域類別	資訊科技/資訊支援與服務
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、管理客戶的資訊科技需求與解決方案範圍：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確定客戶的資訊科技基本需求和變更控制流程，以追蹤需求的變更和解決方案的範圍</li> <li>2. 解決在確認及分析需求的最後階段中產生的問題和衝突</li> <li>3. 決定要如何呈現需求以供檢閱</li> <li>4. 向有適當權限的利害關係人取得需求的核准</li> </ol> <p>二、管理需求關係和相依性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢驗及整理需求集，並記錄每一個的相依性和關係</li> <li>2. 進行影響分析以評量或評估變更所造成的影響</li> <li>3. 必要時安排需求管理工具【註 1】</li> </ol> <p>三、保留需求以便再次使用：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認組織會長期使用的需求</li> <li>2. 命名並確定可供未來再使用的需求</li> </ol> <p>四、準備需求包：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 決定什麼樣的格式適合特定專案和其利害關係人</li> <li>2. 根據組織需求準備需求包【註 2】</li> </ol> <p>五、溝通需求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 反覆地溝通需求，並結合商業分析任務【註 3】</li> <li>2. 根據溝通目標來制定及提供需求簡報【註 4】</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、衝突化解和問題管理的技術，以便處理解決方案範圍的可能變動</p> <p>二、需求管理和需求溯源性的流程</p> <p>三、版本控管與配置的管理技術</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、分析技能，分析變更解決方案可能造成的影響</p> <p>二、溝通技能，帶領不同背景和商業領域的利害關係人對資訊科技需求達成共識</p> <p>三、組織和管理技能，在不確定性與時間變化下，管理具備完整性的商業目標和實際解決方案</p> <p>四、策略性思考技，確保在商業分析中所獲得的組織知識可供未來繼續使用</p>

	五、用來發展評量指標的技術技能
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"> <li>1. 建立追蹤需求的流程，管控及追蹤需求和解決方案範圍的變更</li> <li>2. 依據適合專案或利害關係人的方式來包裝及溝通需求</li> </ol> <p>二、評量所需的情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊文件，包括適合的政策、目前商業分析實務、工具和法規</li> <li>2. 必要時有適當的學習和評量協助</li> <li>3. 供特殊需求人士使用的改造設備</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估模擬或實際的中大型企業專案</li> <li>2. 直接觀察受評者進行商業分析工作</li> <li>3. 口頭或書面提問必備知識和技能</li> <li>4. 評量受評者為專案而準備的報告和計畫</li> <li>5. 評估執行專案工作的作品集</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】需求管理工具可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Caliber 需求管理系統</li> <li>● MKS 需求系統</li> <li>● Requisite Pro 需求管理系統</li> <li>● RTM 研討會</li> <li>● SoftREQ 軟體規定</li> <li>● Teamcenter 產品生命週期管理系統</li> <li>● TestTrack 需求管理系統</li> </ul> <p>【註 2】需求包可能是以下形式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正式文件，通常是根據組織使用的範本，例如願景文件或軟體需求規格</li> <li>● 模型，需求可能只以模形的方式呈現，例如流程圖或直接寫於白板上</li> <li>● 簡報，重點概述解決方案所提供的功能</li> </ul> <p>【註 3】商業分析任務可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業分析任務</li> <li>● 誘導任務</li> <li>● 需求分析任務</li> </ul>

- 解決方案評量和驗證任務

【註 4】需求簡報可能用來：

- 做為交付前的動作，例如和交付團隊一起檢驗解決方案選項
- 確保在同專案下和其它商業流程領域達成跨功能配合
- 確保內部專案品質標準有被遵守
- 決定解決方案的範圍
- 獲得企業的認可和簽核
- 取得交付團隊的簽核
- 取得測試團隊的簽核
- 在進行下個專案階段前，排序相關需求的優先性