

職能單元代碼	IIS5R0746v2
職能單元名稱	管理資訊科技(IT)服務
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、準備管理資訊科技(IT)服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認<u>品質要求原則</u>【註1】，以符合商業需求和期望提供 IT 服務。</li> <li>2. 研究與評估適當的服務流程。</li> <li>3. 分析並持續改進流程，使 IT 服務與商業需求一致。</li> </ol> <p>二、發展資訊科技(IT)服務管理的品質要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認特定品質要求，以改善<u>服務管理流程</u>【註2】。</li> <li>2. 運用<u>服務管理概念</u>【註3】，將資訊科技(IT)服務調整到與所需商業一致。</li> <li>3. 發展策略以控制、執行並支援<u>資訊科技(IT)服務</u>【註4】。</li> </ol> <p>三、發展資訊科技服務管理的作業守則：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究與評估出最佳作業流程。</li> <li>2. 記載資訊科技(IT)服務管理的最佳做法。</li> <li>3. 職行確認的最佳做法流程。</li> <li>4. 評估、管控及改善資訊科技(IT)服務管理。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、資訊科技(IT)服務管理</p> <p>二、資訊科技(IT)服務的品質保證程序</p> <p>三、資訊科技(IT)服務的業界最佳實務流程</p> <p>四、和服務管理有關的專有名詞</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、評估資訊科技服務管理最佳做法流程之分析技能</p> <p>二、<u>溝通技能</u>【註5】</p> <p>三、<u>讀寫技能</u>【註6】</p> <p>四、規劃、監控自己與他人的工作，並排出優先順序之規劃與組織技能</p> <p>五、根據局部的需求調整程序，及不同的營運突發事件、風險情況與環境重新配置之問題解決與突發狀況管理技能</p> <p>六、研究產業最佳實務之研究技能</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"> <li>1. 制定與實施程序與流程，以改善資訊科技(IT)服務管理的品質。</li> </ol>

	<p>2. 評估、監督及改善資訊科技(IT)服務管理方式。</p> <p><b>二、評量所需情境與特定資源：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 當前的服務組織架構圖。</li><li>2. 當前服務的錄與程序。</li><li>3. 組織任務說明。</li><li>4. 需要時可獲得適當的學習與評量支援。</li><li>5. 為有特殊需求者修改設備。</li></ol> <p><b>三、評量方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 口頭或書面提問，以評量受評者對服務管理原則的知識。</li><li>2. 審視受評者在執行與支援資訊科技(IT)服務方面的策略。</li><li>3. 評估受評者在資訊科技(IT)服務管理方面的做法。</li></ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b>品質要求原則包括：能力成熟度模型整合 ( CMMI )、ISO 標準。</p> <p><b>【註2】</b>服務管理流程包括：可用性管理、容量管理、變更管理、配置管理、連續性管理、事件管理、問題管理、發行管理及資安管理等。</p> <p><b>【註3】</b>服務管理概念包括：CMMI、六個 Σ 商業流程管理及整體品質管理 ( TQM )。</p> <p><b>【註4】</b>資訊科技服務包括：應用程式管理、資通訊科技 ( ICT ) 基礎架構管理、資安管理、服務執行、服務支援及軟體資產管理等。</p> <p><b>【註5】</b>溝通技能包括：聯繫內部與外部人員進行技術及營運、商業相關事宜等。</p> <p><b>【註6】</b>讀寫技能包括：制定企業程序、手冊以及規格、解釋技術文件及以指定的格式書寫報告。</p>

更新紀錄

2020年修訂職能內容。