

職能單元代碼	IIS5R0727
職能單元名稱	與客戶進行業務互動
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、檢視客戶的業務領域：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究組織的服務標準、價值與文化以了解組織環境</li> <li>2. 調查及記錄組織提供的商品和服務</li> <li>3. 如適用，檢視目前的服務水準協議(SLAs)【註 1】</li> </ol> <p>二、開發與客戶的新業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究客戶【註 2】的服務需要與偏好的服務水準</li> <li>2. 研究與客戶的新業務機會</li> <li>3. 制定適用於新提案的計畫書草案</li> </ol> <p>三、協商新的業務提案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與客戶進行會談，以帶來新機會</li> <li>2. 清楚、簡潔和完整地向客戶提出提案計畫書</li> <li>3. 向客戶提出擬議的費用與時間表</li> <li>4. 和客戶協商條款，必要時記錄變更</li> <li>5. 釐清不確定或有分歧的地方</li> <li>6. 記錄和客戶協商的協議</li> </ol> <p>四、監督、調整及執行程序以確保客戶至上：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估新提案的完成進度</li> <li>2. 蒐集客戶的回饋以改善提案計畫書</li> <li>3. 根據客戶的回饋和組織的準則【註 2】來調整提供給客戶的服務</li> <li>4. 文件更改為新的規則</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、商業慣例，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)變更管理</li> <li>(2)資訊蒐集技術</li> <li>(3)規劃流程，包括制定資訊科技(IT)的商業解決方案</li> <li>(4)製備報告</li> </ol> <p>二、當前產業公認的硬體與軟體產品，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)一般特性和功能</li> <li>(2)供應商產品方向</li> </ol> <p>三、商業契約和服務水準協議(SLAs)的法律原則</p>

	<p>四、組織的政策、計畫和程序，包括簽約</p> <p>五、有關協商與業務關係的理論概念</p>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、溝通技能：</p> <p>(1)引導及進行簡報</p> <p>(2)跟客戶聯絡與協商</p> <p>二、識別新機會的主動性與企業技能</p> <p>三、讀寫技能：</p> <p>(1)分析及評估資訊</p> <p>(2)準備一般資訊和文件</p> <p>(3)解決問題技能，制定客戶專屬的解決方案</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>識別可能的新業務提案</li> <li>向客戶提議新業務</li> <li>制定及執行新業務</li> <li>在品質、時間、目標績效和成本限制下提供能滿足客戶需求的支援服務</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>組織的政策、程序和對資訊科技(IT)產業的服務水準協議(SLAs)</li> <li>協商、協議契約內容</li> <li>目前資訊科技(IT)的硬體與軟體產品</li> <li>在適用的情況下，實體資源應包含供特殊需求人士所使用的改造設備</li> </ol> <p>三、評估方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>直接觀察受評者進行新業務提案的簡報</li> <li>檢視受評者與客戶協商的服務條款紀錄</li> <li>進行口頭或書面提問，評量受評者的經營手法，例如變更管理和規劃流程的知識</li> </ol>
<b>說明與補充事項</b>	<p>【註 1】服務水準協議可能關於：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向業務單位收費</li> <li>● 商業流程和需求的考量</li> <li>● 明確指定和量化的服務水準</li> <li>● 不同的基礎設備服務： ■ 動態伺服器網頁 (ASPs)</li> </ul>

- 通訊營運商
- 互聯網服務業者(ISPs)
- 供應商產品
- 服務水準的評估或稽核
- 期望的服務
- 罰則
- 工作量和績效的考量

【註 2】客戶可能包括：

- 外部組織
- 個人
- 內部部門
- 內部職員

【註 3】組織準則可能包括：

- 通訊方法
- 電子郵件內容
- 爭議解決
- 文件程序和範本
- 下載資訊與訪問特定網站
- 財務管控機制
- 打開郵件附檔
- 電子郵件和網路的私用
- 病毒風險