

職能單元代碼	IIS4R2204
職能單元名稱	依據業務規範制定技術解決方案規範
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、準備依據業務規範制定技術解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向適當人員取得客戶的<u>營運需求</u><sup>【註 1】</sup>和<u>營運規範</u><sup>【註 2】</sup></li> <li>2. 研究、辨別客戶<sup>【註 3】</sup>的營運模式</li> <li>3. 確立營運技術規範</li> <li>4. 跟<u>利害關係人</u><sup>【註 6】</sup>釐清、確認營運的問題和利害關係人的<u>主要需求</u><sup>【註 7】</sup></li> <li>5. 記錄營運目標和問題，並與<u>適當人員</u><sup>【註 4】</sup>確認細節</li> </ol> <p>二、評估<u>技術需求</u><sup>【註 8】</sup>衍生的衝擊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視、評估營運的<u>問題</u><sup>【註 5】</sup>、機會與目標</li> <li>2. 確立技術需求的輸出輸入、介面、流程或品質需求</li> <li>3. 分析<u>硬體</u><sup>【註 9】</sup>、<u>軟體</u><sup>【註 10】</sup>與<u>網路</u><sup>【註 11】</sup>的需求</li> <li>4. 依據軟體解決方案，建立營運平台</li> <li>5. 探究營運解決方案會更動到的流程</li> <li>6. 針對技術需求會對營運產生的<u>影響</u><sup>【註 12】</sup>，製作評估文件</li> </ol> <p>三、發展技術營運解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發展可解決各種問題和營運需求的<u>技術解決方案</u><sup>【註 13】</sup></li> <li>2. 確認實施營運技術解決方案所需之成本經費</li> <li>3. 調查供應商的產品，決定最符合技術需求的款型</li> <li>4. 依據營運規範內容製作技術解決方案報告，並就營運需求提出建議</li> </ol> <p>四、紀錄、驗證商定好的解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 呈交技術需求和解決方案概要予適當人員，並取得意見回饋</li> <li>2. 分析回饋意見，並視需求進行修改</li> <li>3. 記錄變更內容後，發送予適當人員</li> </ol>

	4. 取得營運解決方案最終版的簽核
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、營運流程</li> <li>二、客戶的業務領域、營運業務和組織</li> <li>三、相容性問題和解決程序</li> <li>四、網際網路協定的設定</li> <li>五、客戶聯繫與商務溝通</li> <li>六、個人電腦應用軟體與作業系統之需求</li> <li>七、技術規格文件製作</li> <li>八、各處理器間的連結</li> <li>九、安全協定、標準和資料加密</li> <li>十、各項技術，例：資訊通訊科技網路的拓撲結構、網路協定與作業系統、射頻網路與準則、光纖網路與準則、行動通訊網路、核心網路、存取網路、RFID 無線射頻識別軟硬體</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、與內外部人員溝通討論技術、操作與營運相關事宜之溝通技能</li> <li>二、解讀技術文件，和依照規定的格式撰寫報告、設計解決方案和建議事項之讀寫技能</li> <li>三、解讀營運需求與規格，以及評估最佳化解決方案的可能技術設計情境之計算能力</li> <li>四、規劃、決定優先順序和監督所負責工作之規劃與組織技能</li> <li>五、順應各種需求，調整營運程序之問題解決和緊急應變管理技能</li> <li>六、為滿足客戶的營運說明，查詢廠商的資料庫和網站，取得多種不同解決方案之研究技能</li> <li>七、技術技能：確立技術規格；評估最佳解決方案；發展技術解決方案</li> </ul>
評量設計參考	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 針對特定技術解決方案，調整技術</li> <li>2. 使用網站設計軟硬體</li> <li>3. 對照業界可接受之實務情況，評估客戶的規格需求</li> <li>4. 依據營運規範，發展技術解決方案</li> </ul> </li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 製作各營運單位可共享之資訊</li> <li>6. 運用設計概念於營運解決方案</li> <li>7. 製作技術報告</li> <li>8. 提出建議和最佳化設計解決方案</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶的功能需求</li> <li>2. 營運規範</li> <li>3. 資料庫軟體</li> <li>4. 模擬軟體</li> <li>5. 組織的指導手冊</li> <li>6. 網路/電腦配置</li> <li>7. 網站設計軟硬體</li> <li>8. 各類資訊通訊科技營運解決方案</li> </ol> <p>三、評量方法：宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。以下範例適用本單元：檢視受評者製作的評估文件，應描述技術需求對營運產生的衝擊；以口頭或是書面提問，評量所應具備之知識；檢視受評者提出之研究方法和列有解決方案和建議的最終版提案</p>
說明與補充事項	<p>【註1】營運需求：如營運應用、營運計畫、現有系統、組織的使命宣言、營運本質、組織內的人員或網路等。</p> <p>【註2】營運規範：如預算分配、成本費用估算、未來計畫、成長預估、技術需求、時程規畫等。</p> <p>【註3】客戶：如外部組織、金融財務公司、健康管理產業、資訊通訊科技公司、個人單位、內部單位、內部員工、製造公司、服務產業等。</p> <p>【註4】適當人員：如授權之營運代表、客戶、資訊通訊科技網路管理員、資訊通訊科技網路經理、資訊通訊科技支援經理、中小企業客戶、個人及居家辦公室型客戶、業務主管等。</p> <p>【註5】問題：如應用程式、營運、必須涵蓋到的營運需求或機會、組織內的人員或網路、系統等。</p> <p>【註6】利害關係人：如開發團隊、專案團隊、贊助者、使用者等。</p>

	<p>【註7】需求內容：如應用程式、營運、資料庫、網路、組織內部人員、平台、系統等。</p> <p>【註8】技術需求：如頻寬、硬體問題、網路成長、網路安全、網路塞車情形、新技術、耗電量、軟體問題、發送漏失、升級等。</p> <p>【註9】硬體設備：如有線網路、網路電視、多媒體、網路元素：包含閘道、區域網路交換器、路由器、伺服器、無線網路、光纖網路、射頻網路、RFID 無線射頻識別設備、交換設備、發送設備、語音與資料設備等。</p> <p>【註10】軟體：如商用軟體、客製化軟體、內部軟體、套裝軟體等。</p> <p>【註11】網路：如寬頻、資料、資訊通訊科技網路、網際網路、內部網路、媒體、射頻、RFID 無線射頻識別、安全性、交換設備、電訊通信、發送作業等。</p> <p>【註12】影響：如減少停機時間；改善效率；改進回應時間；提高投資報酬率；降低營運成本；對使用者更友善的網路等。</p> <p>【註13】技術解決方案：如稽核需求、以下內容的改變：包含網路基礎建設、安全條款或是隱私權條款，電子營運或電子商務解決方案、硬體升級、實施新系統、存貨管理、新硬體、新軟體、職業衛生與安全規定、品質需求、軟體升級、使用者訓練等。</p>
--	---