

職能單元代碼	IIS2R0797v2
職能單元名稱	資訊專案客戶聯繫的建立與維護
領域類別	資訊科技 / 資訊支援與服務
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、決定支援範圍</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認並記錄組織單位所使用的資訊科技。</li> <li>2. 確認<u>資訊相關系統</u>【註1】的<u>利害關係人</u>【註2】。</li> <li>3. 確認跟支援相關的組織架構。</li> <li>4. 決定每個組織單位所需的支援程度。</li> </ol> <p>二、發展支援程序</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依規定聯絡相關組織單位，以確認支援需要。</li> <li>2. 建立提供支援的程序，如聯絡方法、開會及報告頻率的程序等。</li> <li>3. 確立並記錄支援程序、<u>服務等級協議 ( SLA )</u>【註3】。</li> </ol> <p>三、指定支援的人員</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認提供每個組織單位支援活動所需的資訊科技能力。</li> <li>2. 依<u>人力資源流程</u>【註4】指定人員。</li> <li>3. 確定指定人員是否可以支援。</li> <li>4. 依議定程序提供支援。</li> <li>5. 定期從<u>適當人員</u>【註5】得到反饋。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、利害關係人於組織中的角色</p> <p>二、硬體與軟體產品的知識</p> <p>三、組織服務相關領域知識</p> <p>四、資訊科技系統功能性知識</p> <p>五、品質保證措施實務知識</p> <p>六、伺服器種類角色的知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、規劃建立及維護客戶聯繫系統與程序</p> <p>三、支援客戶人力之資源管理</p> <p>四、記錄並分析客戶聯繫歷程與反饋訊息</p> <p>五、績效評估及持續改善</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能在資訊科技環境下建立及維護客戶聯繫。</li> <li>2. 建立提供所需支援的程序。</li> <li>3. 識別資訊科技技能需求，並指定符合的支援人員。</li> <li>4. 展示個人責任和自主性以進行複雜的技術操作。</li> </ol> <p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確立的支援程序、服務等級協議 ( SLA )。</li> <li>2. 已記錄的支援需求。</li> <li>3. 技術性記錄和文件。</li> <li>4. 必要時提供適當的學習和評量協助。</li> <li>5. 供特殊需求人士使用的所需設備與支援。</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受評者提供的利害關係人所需支援紀錄。</li> <li>2. 受評者發展的支援程序或服務等級協議。</li> <li>3. 直接觀察受評者於支援提供和聯繫維持的狀況。</li> <li>4. 口頭或書面提問，評估受評者對建立及保持客戶聯繫的知識。</li> </ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b>資訊相關系統：如應用服務提供者 ( ASP )、應用程式、資料庫、閘道器、網路服務提供者 ( ISP )、作業系統、伺服器等。</p> <p><b>【註2】</b>利害關係人：如發展小組、專案小組、贊助商、使用者等。</p> <p><b>【註3】</b>服務等級協議 ( SLA )：如應用服務提供者 ( ASP )、服務水準的稽核、企業流程與需求、電信營運商、基礎設施服務、網路服務提供者 ( ISP )、供應商產品、針對工作負載和績效方面的考慮及期望、給企業單位的請款、罰款、服務等。</p> <p><b>【註4】</b>人力資源流程：如檢查工作和個人規範、觀察工作活動、專業的推薦或轉介、檢閱績效報告等。</p> <p><b>【註5】</b>適當人員：如具授權的業務代表、客戶、專案經理、主管等。</p>

#### 更新紀錄

2021 年修訂職能內容。