

職能單元代碼	IIS3R2837v3
職能單元名稱	雲端支援服務
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、輔導使用者操作雲端產品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依使用者需求時，按照操作手冊，輔導使用者操作雲端產品。 <p>二、排除用戶問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與使用者溝通，確認與記錄使用者需求與問題。 2. 蒐集現有或歷史產品資訊，進行問題分析。 3. 運用現有資訊與已知技術，排除異常問題，並向使用者說明與記錄處理結果。 4. 視需求將異常問題回報給組織相關人員進行處理，並追蹤處理情況。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全與衛生相關規範 • 產品功能與運算邏輯概念 • 軟體測試概念 • 除錯流程與工具使用知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 文書處理能力 • 問題判讀能力 • 系統檢測工具操作能力 • 問題追蹤系統使用能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 雲端產品：如雲端軟體、雲端平台及設備等。 • 組織相關人員：如軟體開發工程師及架構規劃師等。