

銀行業 - 零售銀行門類 《能力標準說明》

科技管理 > 5.5 營運，支援及高質服務供應

名稱	提供支援前台服務
編號	107450L4
應用範圍	為不同用戶提供支援前台服務。這適用於在整個銀行應用不同類型的技術系統
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">了解支援前台政策和程序 能夠：<ul style="list-style-type: none">理解支援前台服務的政策和程序，以便在執行職務時，能根據不同類別的要求或詢問提供合適的援助瞭解支援服務的資料庫，以便讀取相關檔案，加快回答查詢的進程為銀行用戶提供支援前台服務 能夠：<ul style="list-style-type: none">解決問題，並提供有關使用硬件和軟件系統或基礎設施的建議通過回答銀行中不同用戶的查詢來解決常見問題負責協調工作，把問題轉介予有關單位（如技術服務供應商、系統分析員、程式員），以便進行跟進工作專業地提供支援前台服務 能夠：<ul style="list-style-type: none">採取措施確保所有相關員工能盡力提供支援前台的服務
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">根據用戶遇到的不同類型的問題提供適當的建議和解決辦法
備註	