

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	監控銀行系統的運作
編號	107439L4
應用範圍	監控銀行系統的運作並提供不同種類的技術支援。這適用於不同類型的資訊科技系統
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行系統的運作情況 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行使用的不同客戶服務體系的目標、功能和操作，以處理不同的查詢和解決營運中的問題 協助各方使用系統 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過確定問題的根本原因，處理來自內部和外部用戶有關使用各種接口/系統的查詢 通過準確識別用戶所需的信息，向內部部門提供有關向客戶提供技術服務的諮詢和建議 監控和維護系統性能 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 監督銀行系統的表現，以確保其效率和成效 辨識系統操作的潛在風險，並在必要時採取補救措施 提供備份或替代通信接口/系統，並在事件發生時修復通信接口/系統
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"> 向不同客戶提供查詢或諮詢服務。提供的解決方案應基於對根本原因的準確分析，並能成功解決問題 監督銀行體系運作情況;識別潛在風險並採取適當行動確保運作順利
備註	