

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	管理IT和金融科技系統的支援服務
編號	107447L5
應用範圍	提供支援服務，以促進銀行不同技術系統的營運和質量傳送的連續性
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析支援服務的需求</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過分析不同系統的功能，使用率，問題記錄，用戶配置文件等不同的信息來源，預測不同系統的使用情況，不同用戶所需的常見問題的性質和支持服務的類型。 諮詢不同的用戶，以便在技術系統的支援服務中定義用戶需求 <p>2. 制訂提供系統支援的政策</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂提供不同類型支持服務的政策，以確保技術系統的業務有效性，為業務發展和服務提供提供及時和充分的支持 制訂記錄日常業務活動和特殊事件的文件政策 制訂不同技術應用資源配置政策 制訂通過執行代碼，測試，調試和安裝來審視不同技術系統或基礎設施的性的政策 <p>3. 監控支援服務</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立評估技術應用性能能否達到既定目標的過程 發展管理日常營運的機制，包括備份服務和數據中心 必要時監控系統/程序的修訂或更新 監控和控制能力升級計劃 監控和審查不同技術基礎設施的服務水平
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"> 制訂系統支援政策，以確保向不同用戶提供充分的支援服務。這些政策應基於對用戶需求的分析而制訂的 監督支援服務，確保提供支援服務，以達到目標，並在有需要時進行改善
備註	