

## 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	在解決與IT和金融科技系統相關的問題方面提供實地支援
編號	107451L4
應用範圍	提供現場支援服務，以幫助用戶解決使用系統時遇到的問題。這適用於與不同系統相關的技術問題
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解支援服務中的政策和計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>了解不同類型支援服務的政策，流程和實施計劃，以確定不同查詢或事件的根本原因和適當的解決方案</li> <li>了解應急計劃，風險管理舉措和相關工具，確保系統嚴重故障時及時，適當地應對和持續營運</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>調查問題並找出根本原因 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>通過收集來自不同來源的數據和證據來調查系統問題</li> <li>使用適當的測試設備或軟件分析問題的範圍和影響</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>解決用戶遇到的系統問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>推薦解決方案，並為用戶提供不同替代方案的效果，以處理系統的具體問題</li> <li>制訂硬件和/或軟件問題解決方案，並提供現場支援服務來解決這些問題</li> <li>在系統關閉的合理時間內修復應用程序</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>通過收集不同證據並按照銀行的程序確定問題的根本原因</li> <li>提供諮詢和解決方案來解決系統問題。該解決方案應以對根本原因的準確分析為依據，並符合標準程序</li> </ul>
備註	