

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 6. 科技管理

(主要職能 – 6.4 資訊科技操作和支援)

名稱	提供與科技相關的支援前台服務
編號	109393L4
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 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭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; • 瞭解幫助台支援前台資料庫，以便檢索存檔數據，並加快回答查詢的過程; • 瞭解提供給使用者的服務範圍，並能夠與已向業務單位發佈的服務水平保持一致。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 報告服務台服務績效和未來改進計劃，以不斷改善服務; • 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; • 作為聯絡點，負責協調工作，直接把問題轉介予有關單位 (例如: 技術服務供應商、系統分析員、程式員)，以便進行跟進工作。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <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; • 主動提供服務台服務，並跟進受影響的各方，包括使用者、同事、業務合作夥伴和客戶。
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"> • 根據使用者遇到的不同類型的問題提供適當的建議和解決方案。
備註	