

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	管理資訊科技和金融科技系統的支援服務
編號	109392L5
應用範圍	提供支援服務，以促進銀行不同技術系統營運的連續性和具質素的服務交付。
級別	5
學分	4 (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"> ● 瞭解不同資訊科技和金融科技的特點和功能，並在此基礎上透過分析不同系統的功能、使用率、問題日誌、用戶狀況等不同資訊來源來預測其使用方式、常見問題的性質以及不同使用者所需的支援服務類型等; ● 掌握使用者的業務和營運知識，並將其應用於諮詢不同的關鍵持份者，以便在不同技術系統提供的支援服務中找出特定使用者的需求; ● 瞭解資訊科技支援的市場標準，並能夠在整個銀行 (例如: ITIL) 落實程序和流程。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制訂提供不同類型支援服務的政策，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援; ● 制訂記錄日常業務活動和特殊事件的文件政策; ● 制訂不同技術的資源應用配置政策; ● 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; ● 制訂管理日常營運的機制，包括備份服務和數據中心; ● 於有需要時監測系統/方案的修訂或更新以及控制能力升級計劃。 <p>3. 專業行為及態度</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流程; ● 監控和審查不同技術基礎設施的服務水平，以確保使用者需求得到充分滿足。
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"> ● 根據對用戶需求的分析，制訂系統支援政策，以確保能向不同用戶提供充分的支援服務; ● 監督支援服務，確保能提供充分的支援服務，以達到目標，並在有需要時進行改善。
備註	