

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	為解決與資訊科技和金融科技系統相關的問題提供現場支援
編號	109394L4
應用範圍	提供現場支援服務，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 (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"> ● 瞭解不同類型的支援服務的政策、流程和實施計劃，以便找出根本原因和為不同的查詢或事故提供解決方案; ● 瞭解應急計劃、風險管理措施和相關工具，確保系統於嚴重故障期間能迅速、適當的作出回應和維持系統營運的延續性; ● 瞭解銀行使用的系統與 應用程式 以及應如何使用它們; ● 瞭解適當的排除故障和解決問題的方法。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通過從不同來源收集資料和證據來調查系統問題; ● 使用適當的測試設備或軟件來分析問題的範圍和影響; ● 為硬體件和/或軟件問題制定解決方案，並提供現場支援服務來解決這些問題。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 推薦解決方案，並就不同替代方案的效果向使用者提供建議，以處理有關銀行 資訊科技系統的具體問題; ● 於系統關閉時在合理時間內修復應用程式。
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"> ● 通過收集不同證據和遵循銀行的程序來查明問題的根本原因; ● 根據標準程序和對問題成因的準確分析，提供諮詢和解決方案，用以解決系統問題。
備註	