

資訊科技及運作 > 資訊科技操作和支援

名稱	提供技術支援及處理故障(如：後台支援、問題管理、現場支援)
編號	106773L4
應用範圍	為不同的用戶提供技術支援及處理故障。提供現場支援服務，以幫助用戶解決在使用系統時遇到的問題。此適用於有關不同系統的技術問題。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解技術支援的政策及步驟 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解技術支援政策和程序，並為不同類型的要求或查詢提供適當的援助 了解技術支援資料庫的檔案資料，使回答查詢或解決問題的過程更順速 為用家提供技術支援及處理故障 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 提供使用硬件和軟件系統的建議，以解決問題 回答用戶的查詢，以解決常見問題 研究及解決使用科技資訊系統時的事件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 從不同渠道收集數據及證明，以調查事件及找出成因 為事件訂立解決方案，提供建議並向用家分析各種解決方法的影響 根據服務協議，解決技術問題
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"> 根據用戶所遇到的問題，提供適當的建議和解決方案 根據問題成因分析及標準程序，提供諮詢和解決方案，以解決系統問題。
備註	