

資訊科技及運作 > 資訊科技操作和支援

名稱	管理資訊科技系統的日常操作
編號	106769L5
應用範圍	按照一套操作指令、步驟以及銀行和客戶的服務要求，操作和管理資訊科技系統
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析操作和行政操作指令、步驟以及資訊科技系統的服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 分析指令、步驟以及為特定資訊科技系統的操作和行政而設的服務要求 • 評估銀行在服務水平協議上的，以理解銀行的操作要求 2. 滿足服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 按照特定的操作指令和步驟，管理操作和行政工作 • 管理資訊科技系統的運作，以確保它們能達到服務要求 • 監察並提供有關資訊科技系統的可用性和表現的系統統計報告 • 向管理層提供相關的資料，匯報操作時出現的問題或例外情況，以促進他們對事故的理解 3. 監察資訊科技系統的操作和行政工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 以最具效能和效率的方式，管理操作和行政工作，以達到或超越服務水平協議 • 根據相關政策，提供儲存及備份服務，並解答有關查詢 • 以最具效能和效率的方式，滿足服務要求 • 及時向相關單位匯報問題以及例外情況 • 當遇上事故，協調服務的復原，以最大限度地提高系統的可用性，並減少對銀行的聲譽和運作的影響
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"> • 以預設的步驟和指令，提供銀行的資訊科技系統的操作與行政服務，使銀行的資訊科技系統符合服務水平要求。 • 監察服務，以確保滿足銀行的資訊科技系統的要求，以至提出有關要求的單位。 • 提出要點和呈遞相關資料，向管理層或相關單位匯報事故，以促進他們對事故的理解。
備註	