

資訊科技及通訊業《能力標準說明》能力單元

1. 名稱	記錄問題/錯誤報告
2. 編號	111122L2
3. 應用範圍	本單元說明記錄由客戶呈報的問題或錯誤的能力
4. 級別	3
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解技術支援的道德工作守則，角色和責任 ▪ 瞭解企業的顧客服務政策和向上級呈報的程序 ▪ 瞭解記錄和存取資料系統的程序和使用，如顧客記錄系統，錯誤報告系統，錯誤日誌系統等 ▪ 瞭解設備管理和遠程管理 ▪ 注意健康和安全程序等 <p>6.2 記錄問題/錯誤報告有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 獲取客戶呈報問題的細節。這些可能是從呈報問題的管道（電子郵件，傳真，聊天室等）或在熱線支援或直接與客戶溝通中記錄的 細節。如有必要，應致電客戶，以澄清所呈報的錯誤/問題 ▪ 建立一個新的呼叫/問題報告條目在內部記錄系統中。這可能是電腦化系統或只是一紙張檔案系統 ▪ 記錄呈報問題的詳情 ▪ 記錄診斷，分析，解決方案，行動（如有的話） ▪ 轉發記錄的報告給有關各方，以採取行動，如：技術支援、場地工程師、計費、簽字人員等 ▪ 能瞭解如何增強跨環境設備和電腦系統的使用權性 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在處理問題報告時，謹遵企業的標準和政策
7. 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"> ▪ 瞭解記錄程序，並遵照確認的程序行事 ▪ 使用記錄系統（網上系統或印刷本） ▪ 把資料準確地記錄到系統裡 ▪ 若在某些細節上遇到不確定的地方，應主動尋求澄清
8. 備註	