

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	開發處理客戶服務的遊戲管理系統
編號	107937L4
應用範圍	這個能力單元適用於所有參與開發遊戲應用程式及支援系統的數碼媒體科技從業員。一個用來處理玩家服務問題的管理系統是一個成功的遊戲應用程式不可或缺的一部分。這個能力單元關注以編程員或開發人員身份開發這種管理系統所涉及的考慮事項及活動。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 有關處理客戶服務的遊戲管理系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握開發遊戲管理系統可用的資源及支援 ● 了解由事件觸發的系統前端的開發 ● 理解客戶服務系統的要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立活動紀錄 ○ 設立用戶權限系統 ● 對數據庫的概念及設計有良好的認識 ● 熟悉使用數據庫設施製作報告 ● 熟悉開發遊戲常用的編程語言 <p>2. 開發處理客戶服務的遊戲管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從相關來源及持分者收集對處理客戶服務的遊戲管理系統的要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 遊戲玩家 ○ 負責客戶服務的員工 ○ 負責的高級管理層 ○ 遊戲應用程式開發團隊 ● 搜集啟動系統開發工作所需的硬件、軟件及財務資源 ● 建立圖形用戶界面 (graphical user interface , GUI) 前端，供負責客戶服務的員工使用 ● 建立伺服器模組，用來從遊戲數據庫中檢索玩家的數據，並把尋獲的資料發送至前端以作顯示 ● 創建用來修改遊戲數據庫的工具，方便負責客戶服務的員工處理查詢及投訴，其中可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 玩家註冊及註銷 ○ 遊戲賬戶資料 ○ 遊戲產品付運 ○ 訂購及付款 ○ 事件記錄 ○ 遊戲獎勵 ○ 網站政策 ○ 遺失武器或獎勵 ● 為工具提供即時通訊 (如 Skype) 功能 ● 確保構建的工具能夠產生報告，方便高級管理層能檢查與客戶服務相關的活動

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">對有關的遊戲管理系統的功能進行測試向管理層或開發團隊展示完成的系統，徵求他們意見，及獲准推行 <p>3. 展示專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">經常以客戶服務為首要考慮來開發遊戲管理系統經常按照要求來進行系統開發的工作，不會逃避處理任何困難
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">在限定的預算內按時完成用來處理客戶服務的遊戲管理系統的開發工作建立能滿足相關持分者要求的遊戲管理系統，用以處理客戶服務
備註	