

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「應用程式支援」職能範疇

名稱	與開發人員協調應用程式的更改要求
編號	107872L2
應用範圍	這個能力單元適用於資訊科技支援人員。很多系統都是為了某些特點及特殊功能而專門訂制的，市面一般的現成軟件並不能提供有關功能。開發系統的工作可能在內部或外部進行。在發現錯誤及需要新功能時，需要一個單一的聯絡點，與開發人員協調軟件的修訂。這個能力單元所指的「更改要求」，同時表示錯誤報告及功能更改要求。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與開發人員協調應用程式的更改要求的所需知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有人際交往及溝通技能，能與用戶及開發人員聯繫 ● 擁有變更管理概念的基本知識 ● 熟悉機構的變更記錄系統 ● 有良好的團隊合作精神、自律及靈活多變 2. 與開發人員協調應用程式的更改要求 <ul style="list-style-type: none"> ● 收到用戶通過「更改要求表格」提出的更改要求 <ul style="list-style-type: none"> ○ 核實更改要求中的細節，並根據機構的變更控制程序，初步過濾要求 ○ 把更改要求記錄到內部記錄系統中，並加上更改控制編號 ○ 把更改要求或錯誤報告轉發給上級批核 ○ 與更改控制員取得共識，並編排更改要求的優先次序 ○ 把更改要求轉發給開發人員，並指示其優先次序 ● 與開發人員就新的更改要求作聯繫 <ul style="list-style-type: none"> ○ 為開發人員收集更改要求的細節 ○ 從開發人員取得指定的詳細參考資料及完成工作的時間表 ○ 把更新的更改要求相應的詳細參考資料告知開發人員 ● 定期監察更改要求及其狀況。可能需要聯繫開發人員了解狀況 ● 與用戶就更改要求作聯繫，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供更改的狀況，例如：接受、拒絕及參考編號 ○ 開發人員需要有關更改要求的額外詳細資料 ○ 通知用戶開發人員已完成更改要求 ○ 獲取回饋以確定完成的更改要求符合用戶的期望 ● 定期監察更改要求及其狀況 <ul style="list-style-type: none"> ○ 更新更改要求紀錄，記下不同階段的處理狀況 ○ 用戶滿意交付的更改時，工作可被視為完成。請更改控制員結束有關的更改要求 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 應用業界處理變更管理程序的最佳做法，並遵循機構的變更控制程序，以確保所有變更控制紀錄得以良好保存及更新 ● 負責協調工作，並在更改要求上對用戶與開發人員之間保持不偏不倚

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「應用程式支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 了解用戶提出的更改要求，並能準確地把要求記錄到機構的變更控制記錄系統中• 向開發人員傳達更改要求的足夠細節，使他們能準確評估實現要求的更改的可行性及合理性，並能預計完成更改所需的時間• 有系統地監察更改要求的進展情況，其中重要/關鍵的更改要求需要較頻密的跟進，而相對較不關鍵的更改要求則在預定的日期報告
備註	