

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	在客戶端的裝置上安裝及設定應用程式
編號	107873L2
應用範圍	這個能力單元適用於負責在不同的客戶端電腦裝置（例如：個人電腦、筆記簿型電腦、平板電腦及智能電話）上安裝應用程式（App）的資訊科技支援人員。為用戶安裝應用程式時，將需要一些使用這些應用程式的基本培訓
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 在客戶端的裝置上安裝及設定應用程式的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有良好的故障排除技能</li> <li>• 擁有基本的培訓技能</li> <li>• 擁有操作不同客戶端電腦裝置的基本知識</li> <li>• 擁有安裝應用程式的良好知識</li> <li>• 擁有閱讀技術手冊及跟從軟件的安裝和設定指引的基本知識</li> <li>• 基本認識機構的健康及安全指引</li> </ul> <p>2. 在客戶端的裝置上安裝及設定應用程式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從主管或用戶了解安裝軟件的要求</li> <li>• 預備安裝 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 了解應用程式的基本功能概述、安裝細節及進行設定的詳細資料</li> <li>○ 取得應用程式的安裝媒體</li> <li>○ 確定客戶端裝置符合最低的硬件要求及有足夠的儲存空間</li> <li>○ 如有需要，找出或購買應用程式的安裝密鑰或許可證</li> </ul> </li> <li>• 預備安裝媒體 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 對於個人電腦及筆記簿型電腦，放入安裝媒體</li> <li>○ 對於平板電腦及智能電話，在流動平台的「商店」中找出有關的應用程式，例如：iOS = App Store、Android = Play Store</li> </ul> </li> <li>• 按照應用程式的安裝說明進行安裝</li> <li>• 如有需要，輸入許可證編號或安裝密鑰</li> <li>• 使用符合機構安全政策的要求配置設定應用程式。安裝流動應用程式時，應特別注意避免給予不必要的授權供他人存取裝置及個人資訊</li> <li>• 執行簡單的測試，確保應用程式能按預期的方式正常運行。在安裝過程中處理任何錯誤訊息，並尋找修正問題的解決方法；如果無法解決問題，重新開始安裝程序</li> <li>• 填寫內部文件，並按照機構的程序記錄配置設定</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有希望協助用戶解決問題的服務態度</li> <li>• 在客戶端裝置上安裝及設定應用程式時，遵循機構的安全指引及程序</li> </ul>
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"> <li>• 為安裝程序做好準備</li> </ul>

## 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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在客戶端裝置上完成安裝及設定應用程式，在符合機構安全標準的情況下滿足用戶的需求</li><li>• 為用戶提供充足的指導或培訓，使他們能夠在操作應用程式時遇到最少的問題</li></ul>
備註	