

## 資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「通訊程式支援」職能範疇

名稱	安裝及設定電子郵件客戶端
編號	107876L2
應用範圍	這個能力單元適用於負責在不同客戶端電腦裝置上安裝電子郵件客戶端的資訊科技支援人員。客戶端電腦裝置可以是個人電腦或流動/智能裝置。對於這個能力單元來說，電子郵件客戶端是指專門的電子郵件應用程式，而不是在瀏覽器上使用的網絡電子郵件，後者一般不需要在用戶的裝置上安裝任何東西。機構通常會統一所用的電子郵件客戶端，但所選擇的電子郵件協定 (SMTP、POP、IMAP 及 MAPI)，則可能會因配合不同的工作方式 (在一個裝置上或多個裝置上使用) 及電子郵件伺服器的類型而異。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 安裝及設定電子郵件客戶端的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有良好的故障排除技能</li> <li>• 擁有的基本的培訓技能</li> <li>• 擁有操作不同客戶端電腦裝置的良好知識</li> <li>• 擁有安裝軟件程式的詳細知識</li> <li>• 擁有機構的健康及安全指引的基本知識</li> <li>• 擁有常用的電子郵件協定如 SMTP、POP、IMAP 及 MAPI 的良好知識</li> </ul> <p>2. 安裝及設定電子郵件客戶端</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解用戶的工作模式，與用戶商議最適合用戶使用的電子郵件協定</li> <li>• 準備安裝 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 取得電子郵件客戶端應用程式的安裝媒體</li> <li>○ 取得電子郵件伺服器的配置詳情，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 可用的電子郵件協定類型</li> <li>▪ 安全的連接設定</li> <li>▪ 埠號</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 準備安裝媒體 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 對於個人電腦及筆記簿型電腦，如果是外接設備，把安裝媒體裝到電腦上或把安裝程式複製到裝置上</li> <li>○ 對於平板電腦及智能電話，從裝置的「市場」中找出電子郵件應用程式</li> </ul> </li> <li>• 開始按照安裝說明安裝電子郵件客戶端</li> <li>• 如有需要，輸入許可證或安裝密鑰</li> <li>• 使用合適的協定設定電子郵件客戶端，以存取及查閱電子郵件伺服器上的電子郵件</li> <li>• 利用用戶的登入設定測試電子郵件客戶端。排除並修正連接及存取問題</li> <li>• 向用戶提供有關如何登入及使用電子郵件客戶端的說明或培訓</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> </ul>

## 資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「通訊程式支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>在客戶端裝置上安裝及設定軟件程式時，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>根據用戶的工作模式，選擇並建議最合適的電子郵件協定給用戶使用</li><li>在用戶的客戶端裝置上成功安裝及設定電子郵件客戶端，使用戶可以發送/接收電子郵件。執行安裝及設定的程序時，遵循機構的標準指引</li><li>提供充足的說明或培訓，讓用戶能登入及使用電子郵件服務，同時盡量減低用戶使用電子郵件客戶端時可能遇到的問題</li></ul>
備註	這個能力單元與 107873L2「在客戶端的裝置上安裝及設定應用程式」有關