

## 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	解決電子郵件的問題
編號	107878L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責電子郵件客戶端支援的資訊科技支援人員。很多機構及用戶都十分依賴電子郵件作商務上及個人的通訊。在機構的日常操作中，用戶可能會遇到很多不同的問題，例如不熟悉電子郵件客戶端的功能及連接伺服器的問題。由於電子郵件十分重要，支援人員須能即時且快速地把問題解決。這個能力單元集中於對電子郵件客戶端問題的支援。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決電子郵件的問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有良好的溝通及人際交往技能</li> <li>● 擁有良好的電子郵件客戶端故障排除技能，包括使用遠程登錄 ( telnet )</li> <li>● 擁有基本的培訓技能</li> <li>● 擁有操作常用的電子郵件客戶端的良好知識</li> <li>● 擁有安裝及設定電子郵件客戶端的良好知識</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. 解決電子郵件的問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有禮貌及耐心地聆聽用戶的報告，了解他們的電子郵件客戶端的問題及症狀</li> <li>● 通過遠程方式或在現場存取用戶的電子郵件客戶端來解決有關的問題，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 網絡連接</li> <li>○ 電子郵件伺服器設定</li> <li>○ 帳號設定</li> <li>○ 系統及電子郵件客戶端應用程式紀錄</li> <li>○ 電子郵件箱的大小限制</li> <li>○ 每封電子郵件的大小限制</li> <li>○ 瀏覽器的兼容性問題 ( 適用於網絡電郵 )</li> </ul> </li> <li>● 識別問題所屬的可能範疇，並確定是否可從以下途徑找到解決方案： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 內部故障票單系統 ( Trouble Ticket System ) /問題紀錄</li> <li>○ 搜尋互聯網</li> <li>○ 電子郵件客戶端的軟件商</li> <li>○ 同事</li> </ul> </li> <li>● 開始修正問題，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 重新設定電子郵件伺服器的配置</li> <li>○ 重新設定電子郵件帳號的登入資料</li> <li>○ 清空電子郵件箱以騰出空間</li> <li>○ 對於電子郵件客戶端的網絡應用程式，調整瀏覽器的設定</li> <li>○ 卸載並重新安裝電子郵件客戶端程式</li> </ul> </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>○ 提供使用電子郵件的其他方法，例如：原來使用安裝在裝置上的電子郵件客戶端，改為使用基於瀏覽器的電子郵件客戶端，反之亦然</li><li>● 向用戶闡述問題的起因及修正的詳情，同時提供正確使用電子郵件客戶端的說明或輔導</li><li>● 根據機構的程序填寫內部文件，包括建立/更新故障票單系統/問題紀錄的條目</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>● 具有安全意識，時常建議用戶在完成工序後更改其賬號密碼</li><li>● 與用戶交涉時，遵循機構的指引及程序</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 使用各種故障排除技巧來識別問題，並在需要協助時，能夠把問題升級或尋求同事的幫忙</li><li>● 解決問題或向用戶提供替代方案，使用戶能繼續利用電子郵件進行通訊</li><li>● 根據機構的標準及程序填寫文件及把問題記錄下來</li></ul>
備註	