

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「核心技能」職能範疇

名稱	執行升級程序 (Escalation)
編號	107860L1
應用範圍	這個能力單元適用於負責向用戶提供技術支援的資訊科技支援人員。所有支援人員需要明白並遵循機構把問題升級的程序，讓他們在需要協助時，能按照指引在適當的時候，以適當的方式向適當的人呈報需要升級的問題。這個能力單元關注技術問題的升級情況。注意：每間機構有不同的升級程序以符合該機構的業務需要；部分機構甚至要求支援人員對升級程序進行演練，確保程序有效
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 執行升級程序的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通、聆聽及讀寫能力 ● 基本認識機構的支援服務的程序 ● 了解為用戶提供支援時，遵循程序及團隊合作的重要性 <p>2. 執行升級程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解由機構或部門設定的服務水平協議 (Service Level Agreement · SLA) ● 明白機構的升級程序。升級程序的內容示例： <ul style="list-style-type: none"> ○ 不同升級級別的聯絡資料 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第 1 級支援的聯絡人及聯絡資料 ▪ 第 2 級支援的聯絡人及聯絡資料 ▪ 第 3 級支援 ▪ 主管 ○ 觸發升級程序的階段及情況，例如甚麼時候和發生甚麼事情需要把級別提升至第 1 級，以及甚麼時候和發生甚麼事情需要把級別提升至第 2 級等 ○ 處理與升級程序相關的文件，例如啟動升級表格 ● 在支援過程中需要把事件升級時，遵循機構的升級程序，並在有需要時填寫相關的文件 ● 在有需要時參與升級演練 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有以客戶服務為本的態度及在正確的時間把問題升級 ● 致力為用戶及客戶提供優質的服務
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"> ● 理解機構的升級程序及明白程序指引所述在何時、如何及向誰呈報需要升級的問題 ● 有效執行升級程序，確保機構或部門的服務水平協議得以實現 ● 根據機構的標準填寫所有與升級程序相關的文件
備註	