

## 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"> <li>● 擁有良好的溝通、聆聽及讀寫能力</li> <li>● 基本認識機構的支援服務的程序</li> <li>● 了解為用戶提供支援時，遵循程序及團隊合作的重要性</li> </ul> <p>2. 執行升級程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解由機構或部門設定的服務水平協議 ( Service Level Agreement · SLA )</li> <li>● 明白機構的升級程序。升級程序的內容示例： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不同升級級別的聯絡資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 第 1 級支援的聯絡人及聯絡資料</li> <li>▪ 第 2 級支援的聯絡人及聯絡資料</li> <li>▪ 第 3 級支援</li> <li>▪ 主管</li> </ul> </li> <li>○ 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</li> <li>○ 處理與升級程序相關的文件，例如啟動升級表格</li> </ul> </li> <li>● 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</li> <li>● 在有需要時參與升級演練</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有以客戶服務為本的態度及在正確的時間把問題升級</li> <li>● 致力為用戶及客戶提供優質的服務</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>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 根據機構的標準填寫所有與升級程序相關的文件</li> </ul>   |
| 備註   |  |