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	向用戶提供支援
編號	107867L2
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。這個能力單元說明支援人員最常應用的能力，即在用戶工作的地方，向用戶提供支援，讓他們應用於日常工作中。
級別	2
學分	3

能力	表現要求
	1. 向用戶提供支援的所需知識
	• 擁有良好的溝通、聆聽及人際交往技能
	• 擁有執行故障排除、有系統地提供指導及遠程解決問題的技能
	• 充分認識所支援的產品
	• 對機構的內部支援記錄系統及支援/問題知識庫系統有基本認識
	
	2. 向用戶提供支援
	• 了解由機構或部門設定的服務水平協議（Service Level Agreement，SLA）
	• 通過應用不同技巧，包括但不限於以下各項，識別用戶遇到的問題的種類及所需的支援：
	  o 讓用戶平靜下來並自己保持冷靜：很多用戶只在最後關頭才尋求協助，意味著他們已感到十分沮喪及煩惱。經常幫助用戶保持冷靜以收集所需資訊
	  o 耐心：用戶有不同範疇的能力，所以支援部分用戶時需要額外用心
	  o 專注：留心與每位用戶的互動非常重要（留意他們描述問題時所用的語言/術語），因為有些時候他們可能無法以言語來描述問題所在
	  o 保持信心：給人問題不是很嚴重的印象，同時把信心傳達給用戶
	  o 時間管理：知道把事件升級求助前，該用多長時間處理或解決問題
	  o 隨機應變：不是每位用戶的問題都一樣的，排除故障及尋找解決辦法時，需要靈活多變
	• 預備故障排除的支援計劃，並在同一工作場所中或遠程地為所報告的問題提供解決方案
	• 執行事前及事後的程序，包括但不限於以下各項：
	  o 根據機構的程序填寫所有所需的文件，例如問題報告
	  o 與軟件商就產品資訊及零件等進行聯繫
	  o 與服務供應商就已購買的服務進行聯繫
	  o 與現場工程師協調
	
	3. 展示專業能力
	• 擁有以客戶服務為本的態度
	• 應用業界的最佳操作方式支援用戶，並了解技術的最新發展趨勢，包括但不限於：雲端運算、物聯網、虛擬技術及流動技術

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 與用戶有效率地溝通，以獲取用戶遇到的問題的所需資訊 • 有效地為用戶提供協助 • 有效地執行事前及事後的支援程序

「核心技能」職能範疇

備註	