

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「應用程式支援」職能範疇

名稱	解決應用程式的問題
編號	107875L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責應用程式支援的資訊科技支援人員。當用戶遇到應用程式上的問題時，他們會請求支援團隊的協助。支援人員的一般職責包括為用戶排除故障，並收集所需的資訊以轉發給應用程式的開發人員或軟件商，向他們報告問題。此外，支援人員會提供建議及/或嘗試調整系統或應用程式上的設定，使應用程式能如常運作或繞過問題，讓用戶繼續工作。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決應用程式的問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有人際交往技能，能夠與不同級別的用戶有效溝通 ● 擁有良好的技巧，排除應用程式的故障 ● 擁有機構的應用程式支援指引及程序的基本知識 ● 擁有內部的問題記錄系統的基本知識 <p>2. 解決應用程式的問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 耐心聆聽用戶報告問題或閱讀有關的問題報告，了解應用程式的問題的症狀，並向用戶解釋將執行的動作及原因 ● 從內部紀錄、用戶或客戶端系統盡可能收集與有問題的應用程式相關的詳細資訊，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 應用程式的類別 ○ 硬件、操作環境及兼容性要求 ○ 詳細配置資料 ○ 應用程式的功能及特點 ○ 版本/發行編號 ● 收集與應用程式的問題相關的各種資訊，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 系統紀錄 ○ 應用程式紀錄 ○ 應用程式發出的錯誤訊息 ● 重新建構問題，分析已有的資訊，從而判斷問題的起因，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 安裝及設定問題 ○ 啟動問題 ○ 系統資源不足 ○ 輸入或輸出不正確 ○ 用戶操作不正確 ● 在重新建構問題的過程中，記錄執行的所有操作及/或所有輸入及輸出，以便在有需要時，把資訊轉發給應用程式的開發人員或軟件商，請他們協助修正應用程式及作進一步的詳細分析 ● 嘗試通過執行以下操作來修正或繞過問題： <ul style="list-style-type: none"> ○ 重新設定應用程式 ○ 卸載並重新安裝應用程式

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「應用程式支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 調整應用程式所用的系統資源● 執行簡單的測試，確保已修正或繞過問題，然後才把應用程式交回給用戶使用● 向應用程式的開發人員或軟件商報告問題，並把收集所得的詳細資訊，包括錯誤訊息、詳細紀錄、輸入及輸出的細節，一併轉發給他們● 按照機構的指引及要求完成內部紀錄保存程序 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 擁有希望協助用戶解決問題的客戶服務態度
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">● 與用戶有效溝通，了解應用程式的問題，並收集充足的資訊來重新建構問題● 找出應用程式的問題起因，遵循機構的程序及指引收集足夠的資訊，以便作進一步分析，並把有關資訊轉發給應用程式的開發人員或軟件商，讓他們協助修正應用程式● 提供合適的建議或更正應用程式或系統的設定，使應用程式能如常運作，讓用戶繼續工作
備註	