

## 資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「系統與硬件支援」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 提供求助台支援   |
| 編號   | 107899L2  |
| 應用範圍 | 這個能力單元適用於負責提供前線求助台支援的人員。這是用戶尋求技術支援或資訊的第一個聯絡點（通過電話或面對面）。支援人員的職務包括但不限於：處理用戶查詢、分析問題、提供簡單問題的解決方案及建立「故障票單（Trouble Ticket，TT）」或問題紀錄以記下所報告的問題及其解決方案。   |
| 級別   | 2   |
| 學分   | 3   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 提供求助台支援的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有良好的溝通及人際交往技能</li> <li>• 擁有良好的故障排除技能，能夠提供有系統的指導遠程解決問題</li> <li>• 了解承諾的服務水平協議（Service Level Agreement，SLA）的標準</li> <li>• 基本認識機構中把問題升級的程序及指引</li> <li>• 擁有機構的電腦硬件、操作系統、應用程式及網絡設備的基本知識</li> </ul> <p>2. 提供求助台支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有禮貌地與用戶打招呼，耐心聆聽用戶報告問題及症狀</li> <li>• 使用合適的發問技巧來判斷問題所在，例如：操作系統、應用軟件、硬件、網絡連接及網絡存取</li> <li>• 參考過往的問題紀錄，查看是否有類似的問題及解決方案存在</li> <li>• 為用戶制定解決方案</li> <li>• 如果問題可以即時修正： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 向用戶解釋修正的步驟</li> <li>○ 逐步說明用戶需要執行的操作，詳細描述用戶在他們的系統屏幕上會看到的內容及系統訊息（如有）</li> </ul> </li> <li>• 經過判斷，覺得需要在現場提供支援時，通知用戶該問題會被升級，並告知用戶甚麼時候會有人跟他們聯絡</li> <li>• 確定用戶接受解決方案</li> <li>• 填寫所需的文件並建立故障票單/問題報告，根據求助台支援程序記錄支援事件的細節。有需要時，與其他同事聯絡，例如請現場工程師探訪用戶</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，確保用戶對所提供的服務感到滿意</li> <li>• 經常讓用戶知悉修正過程所執行的動作及狀況</li> <li>• 在排除故障及/或修正設備時，遵循機構的安全指引</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>• 以合適程度的技術語言與用戶溝通</li> <li>• 了解用戶的問題，進行第一級的簡單故障排除/分析，並為用戶提供令人滿意的解決方案/解釋</li> </ul>   |

## 資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「系統與硬件支援」職能範疇

|    |  |
|----|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 根據機構的程序及指引完成「支援事件後」的程序</li></ul> |
| 備註 |  |