

## 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	執行遠程支援
編號	107907L3
應用範圍	這個能力單元適用於負責提供遠程支援的支援人員。在一個支援團隊的結構中，這些人員屬於第 2 級的支援人員。第 2 級支援人員通常是第 1 級支援人員把事件升級的第一點，他們會為第 1 級支援人員提供指引及指導。第 2 級支援人員是支援事件的擁有者，他們需要利用專長及經驗進行診斷。然而，這個能力單元只關注遠程支援的能力，並不區分組織級別。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 執行遠程支援的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有良好的溝通及人際交往技能</li> <li>• 擁有遠程支援的技能，能夠進行故障排除並提供有系統的指導遠程解決問題</li> <li>• 擁有操作遠程支援應用程式的良好知識</li> <li>• 了解承諾的服務水平協議 ( Service Level Agreement , SLA ) 及標準</li> <li>• 熟悉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. 執行遠程支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解故障票單系統 ( Trouble Ticket System ) /問題報告系統中所報告的問題，了解求助台同事 ( 第 1 級支援 ) 記下的症狀及診斷</li> <li>• 搜尋故障票單系統/問題報告系統，確定是否有類似的問題及/或解決方案存在</li> <li>• 與客戶/用戶溝通，說明解決問題將需採取的行動，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 需要收集有關所報告的問題的更多資訊</li> <li>○ 需要遠程存取用戶的系統</li> <li>○ 在確定用戶有能力自行修正問題時，指導用戶自行修正問題</li> </ul> </li> <li>• 如果需要遠程存取/控制客戶/用戶的系統，確定客戶/用戶對啟用系統的遠程存取功能及安裝遠程存取軟件感到放心。為了獲得客戶/用戶的支持，有需要解釋： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 遠程存取工作與現場支援的比較</li> <li>○ 沒有安全風險</li> <li>○ 遠程存取/控制的好處</li> </ul> </li> <li>• 執行故障排除及/或應用解決方案以修正所報告的問題。如果遠程解決方案無法解決問題，則向客戶/用戶提供現場支援的選擇</li> <li>• 確認客戶/用戶能夠接受解決方案</li> <li>• 卸載用於遠程支援的所有應用程式及/或重設設定，並提醒用戶在其系統上關閉遠程支援功能</li> <li>• 在故障票單系統/問題報告系統上記錄所有支援經過及更改了的設定。有需要時，與其他同事聯絡，例如請現場工程師探訪客戶/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</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>經常讓用戶知悉修正過程所執行的動作及狀況</li><li>遵循業界的最佳做法，使用最好的遠程支援應用程式提供遠程支援</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>從內部故障票單系統/問題報告系統了解所報告的問題，並能夠在完成遠程支援過程後，根據機構的程序更新有關的紀錄</li><li>說服客戶/用戶容許支援人員遠程存取/控制其系統，以便進行故障排除及/或問題修正</li><li>執行遠程支援，滿足客戶/用戶的需求</li></ul>
備註	