

網絡基建及營運之能力單元

1.名稱	就網絡問題提供熱線支援
2.編號	ITCSNO428A
3.應用範圍	本能力單元說明在進行支援服務（問題識別或解決）時，聯絡外部客戶所需具備的能力。熱線支援通常是客戶服務的工作，但在許多電訊營運公司裡，技術支援人員都會分配到網絡操作中心工作。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 在 NOC 運作服務水平的承諾上，具備廣博的知識 在實務工作的道德原則，角色和技術支援的責任上，擁有豐富的經驗 具備良好的溝通技巧 在解決問題，及遠距離解決問題的能力，及提供系統的指示以解決問題上，擁有豐富的經驗 熟知公司對“客戶服務”採取的政策和上報程序 在使用系統作記錄，和存取訊息，如客戶記錄系統、錯誤報告系統、錯誤記錄系統等，擁有經驗 <p>6.2 就網絡問題提供熱線支援</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 初步分析客戶（顧客可以是內部或外部）資料，如有關客戶的詳情，使用的網絡產品/服務，和其遇到的網絡問題等 在可能的情況下，通過主動傾聽和發問技巧，確定並確認用戶的支援問題。使用客戶可以理解的技術語言水平 利用預設的問題排解提問，確定網絡出現問題的根源，如軟件、硬件、網絡連接、速度等 為客戶的網絡問題制定解決方案，或說明採取現場視察的需要 通知客戶將嘗試實施哪些解決方案，並請他們配合。然後引導客戶逐步解決網絡問題，或為客戶把問題上報，如配合場地工程師來協助 要求客戶進行適當的測試，以便確認網絡問題的解決方案 按照公司的標準和政策，以通話記錄/報告的方式記錄有關活動。如有需要，取得其他部門的配合，如要求場地工程師到客戶現場視察等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 具備協助客戶的心，表現“客戶服務”的思維 接待客戶時，應注意並按照公司的標準和政策行事
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 有效地與客戶進行溝通（適合的語言水平） 進行遠程問題診斷和分析，以便向客戶提供可接受的解決方案 有效地取得其他部門的配合，以便解決問題或向客戶提供解決方案
備註	