

## 網絡基建及營運之能力單元

1.名稱	釐定和維持客戶服務水平
2.編號	ITCSNO527A
3.應用範圍	眾所周知，公司所提供的服務都是以協議為準的。這些協議中的其中一種，就是制定公司的使命聲明或政策，釐定需要實現的目標。然而，在與個別客戶溝通時，SLD（服務水平協議）可能是針對個別客戶而定。因此，服務水平是公司針對服務質素向客戶作出的承諾。該協議或承諾可能包括：特定服務水平、支援選擇、保證效能水平、相關的網絡或連接、反應速度、承諾失敗時的處罰等。商定的質素高低取決於客戶所要求的服務類型、公司提供的服務類型、預算等。本能力單元說明為外部客戶釐定和維護在公司標準承諾/政策以外附加的網絡支援服務水平。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力單元</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在公司有關網絡服務水平的政策上，具備深入的知識</li> <li>● 對公司/部門在技術支援能力和資源水平上，具備廣博的知識</li> <li>● 在客戶對支援水平的要求上，具備廣博的知識</li> <li>● 在團隊精神，協調能力和良好的溝通技巧，包括建議/協定 SLA 的起草上，具備經驗</li> <li>● 具備健康和安程序、政府法規、合規等知識</li> <li>● 在顧客服務的技巧上，具備廣博的知識</li> </ul> <p>6.2 釐定和維持客戶服務水平</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯繫客戶，以確定所需的網絡服務和客戶的支援需求</li> <li>● 根據客戶的需求、預算和公司的支援能力和資源等因素，起草一份 SLA 建議書，SLA 可能包括：工作範圍、效能、追蹤和報告、補償、義務、責任、需遵守的法規、保證和補救措施、知識產權和機密資料、排程等</li> <li>● 在談判中，把 SLA 建議書展示給同事和客戶，並在有需要時進行修訂</li> <li>● 統籌公司和客戶的 SLA 簽署</li> <li>● 通知有關的持份者以啟動 SLA;給客戶提供定期“審計，追蹤和報告”，作為維護 SLA 的措施</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保 SLA 的起草和展示檔都是正式的法律合約，且符合法律和/或公司的標準</li> </ul>
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"> <li>進行有效的溝通，以了解客戶/用戶所需的服務或支援</li> <li>起草 SLA，根據公司資源的能力，滿足客戶所需的服務/支援</li> <li>展示及就服務水平進行談判，以便制定 SLA 的最後版本，以取得簽字</li> <li>確保有關各方都擁有 SLA 的副本，以作相應行動</li> <li>了解需量度的服務標準及若 SLA 失敗所需受到之處罰</li> </ol>
備註	