

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	定期檢討操作／支援服務
2.編號	ITCSPL418A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有的步驟和工作來檢討相關產品的操作和支援服務。由於有一套標準操作支援程序需要依從和完成，故檢討可能衍生對原來程序的更新。
4.級別	4
5.學分	2
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"> ● 充分理解有絕對需要為相關產品定期來檢討操作和支援服務，因會影響其最終的成敗與否 ● 抓緊要預先建立一套檢討準則以準確量度和評估施行操作和支援服務表現的重要性 ● 要機警地察覺非為檢討而檢討，而是以之作基礎來優化早前訂立的程序，甚至找出在施行期間的錯誤 ● 需察覺監察和檢討都是耗費資源的活動，故執行時必須帶有成本效益的概念 ● 需察覺會衍生的跟進行動，和對相關產品／服務整體預算的衝擊 <p>6.2 定期檢討操作／支援服務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立一套明確定義的監察和檢討準則，供新產品運作中的操作和支援服務使用 ● 預先建立一套週期性執行的操作和支援服務檢討程序，內容在於突顯詳細的步驟和工作 ● 確保會及時收集檢討結果，並遵從既定的格式和量度單位／水平 ● 在可行情況下將檢討結果量化成實質數字，方便和預先訂下的可接受限度作比較 ● 設計合適的跟進行動來處理當檢討結果顯示與正常／標準表現有差異的個案 ● 實際準備或督導準備關於檢討結果不同方面的定期報告，並準時向管理層和／或其他有關人員提交 ● 當檢討顯示相關產品有基础性／根本性問題出現時，探討是否需要重返整體產品發展週期較早的階段 ● 當檢討報告顯示要有補救行動的話，要非常準確地預測所需要的額外資源 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在檢討過程中經常以客觀和準確為目標，其他考慮稍後才加以照顧 ● 經常全心全力工作以確保能成功完成產品操作／支援服務的定期檢討
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 確保能暢順地進行定期的產品操作和支援服務</p> <p>ii. 基於檢討報告決定所需的補救行動水平</p>
備註	