

網絡基建及營運之能力單元

1.名稱	進行初步問題分析	
2.編號	ITCSNO330A	
3.應用範圍	本能力單元說明就網絡問題展開初步分析，並提出建議或提供初步解決方案的能力。這多由前線支援技術員或駐客戶工程師來初步分析呈報的問題。如果未能提供解決方案，或需進行升級請示。	
4.級別	3	
5.學分	3	
6.能力	<p>6.1 具備有關知識</p> <p>6.2 進行初步問題分析</p> <p>6.3 展示專業能力</p>	<p><u>能力要求</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟知公司在服務水平上的承諾及謹遵施工指示 ● 熟悉公司的技術支援架構和升級請示程序 ● 熟知廣泛網絡技術、網絡協議、網絡基建、特點和網絡部件的操作特性 ● 在問題偵錯和解決的技巧上，具備經驗 ● 熟知利用網絡工具來分析問題，如：電纜測試器、ping、netstat、tracert、協議分析器、頻率/頻譜監控器等 ● 熟知公司呈報問題的標準 ● 熟知健康和程序，政府規條，需符合的標準等 <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與有關各方溝通，確認施工指示，如向熱線支援部門或主管了解呈報的情況/問題 ● 選擇尋找故障的適當方法，並準備適當的設備，以監測或識別網絡問題，如日誌、協議分析器等 ● 使用各種方法重現報告上的問題症狀，並確定網絡問題的所在，即軟件、硬件、網絡連接、網絡組件、設備配置、交換、電纜等 ● 按照可能性，把有可能引致情況/問題的原因列表 ● 制定一個可能的問題解決方案。聯繫同事，確認解決方案，或有需要時尋求其他協助 ● 把進展情況通知有關各方，並提出解決方案 ● 按照公司的標準和政策，記錄活動以及任何建議。把報告提交給相應的持份者，如客戶服務人員、主管或同事，以便能糾正情況/問題等 <ul style="list-style-type: none"> ● 確保任務的進行符合政策及標準 ● 與同事保持良好的工作關係
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"> i. 有效地與客戶和同事溝通，以了解施工指示或其面對的網絡問題 ii. 進行簡單偵錯和問題分析 iii. 制定和建議適合的解決方案 	
備註		