

## 網絡基建及營運之能力單元

|        |  |
|--------|--|
| 1.名稱   | 聯繫供應商以取得解決問題或修復設備的方案   |
| 2.編號   | ITCSNO333A   |
| 3.應用範圍 | 網絡支援的其中一個職責是為網絡部件系統軟件進行補釘或修復。網絡部件包括路由器，交換器，射頻發射器等。其中一些更新/修補，是由賣家/供應商提供的定期補釘，另外是就工程師報告的問題，所採用的修復方案。但是，即使有定期補釘，仍會發生在沒有收到補釘或更新的情況下出現問題的個案。本能力單元說明聯繫賣家/供應商，取得問題或設備的修復方案的能力。在公司裡，通常會有特定的管道，用作從供應商索取和接收更新或修復方案。NOC（網絡操作中心）可能就是這個管道。  |
| 4.級別   | 3  |
| 5.學分   | 2  |
| 6.能力   | <p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對公司在供應商管理的政策上，具備廣博的知識</li> <li>● 具有良好的團隊精神，協調能力和良好的人際溝通能力（文字和通過電話），以便聯繫供應商</li> <li>● 熟知報告問題的程序，及懂得利用內部的問題報告/追蹤系統（使用紙張或電腦）</li> <li>● 熟知公司處理供應商的政策</li> </ul> <p>6.2 聯繫供應商以取得解決問題或修復設備的方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從內部記錄/追蹤系統，找出所報告的問題，並確定呈報個案的狀態</li> <li>● 確認沒有收到任何來自供應商的補釘/修復方案</li> <li>● 從內部記錄取得賣家/供應商的聯繫細節</li> <li>● 確定並使用最適當的方式聯絡賣家/供應商。如果遇到逼切需要的修復方案，應採取更直接的辦法，如通過電話聯繫</li> <li>● 利用鍊達的語氣詢問供應商，並要求賣家/供應商承諾交收修復方案的時間。可能需要談判或施加壓力</li> <li>● 更新有關問題的內部記錄/追蹤系統，包括：狀態、任何商定的交收狀態等。或需向特定的內部員工或部門報告最新狀態</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在供應商管理和修復方案的記錄/問題追蹤時，謹遵公司指引和政策</li> <li>● 時刻在持份者間取得合適的平衡</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>i. 利用內部系統確定或追蹤呈報的問題</li> <li>ii. 具備人際溝通的能力，以便與供應商共事，及確定所呈報問題的狀態</li> <li>iii. 商討一個承諾交貨時間表</li> </ol>  |
| 備註     |  |