

網絡基建及營運之能力單元

1.名稱	就網絡問題與客戶服務聯繫
2.編號	ITCSNO427A
3.應用範圍	除了維持網絡基建的運作，NOC（網絡操作中心）還為客戶服務（CS）的前線同事提供支援，並給最終用戶提供有關網絡或技術支援訊息。本能力單元說明與客戶服務部聯絡需具備的能力。
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"> ● 在內部部門的 NOC 運作服務水平的承諾方面，擁有廣博的知識 ● 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 ● 超卓的溝通者，及在遠程問題評估，分析和解決時，擅於採用合適的溝通技巧 ● 在客戶服務的理念上，具備廣闊的知識 ● 熟知健康和安程序，政府規條，需符合的標準等 <p>6.2 就網絡問題與客戶服務聯繫</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與 CS 的同事組織活動，包括提供網絡狀態訊息或協助最終用戶解決問題 ● 確定 CS 的需求，分析問題，並透過在正確層次溝通的方案/資訊，提供適當的諮詢服務或專家意見 ● 若有需要協助最終用戶，便透過提供遠程故障診斷和制定解決方案/建議，評估最終用戶的需求，並提供協助。如果無法解決問題，可從相應的部門取得協助，如場地工程師等 ● 按照該公司的標準和政策，記錄活動，以作為通話報告。這份報告可能需要進行跨部門更新，如 CS 的客戶關係管理系統或客戶通話記錄系統等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照公司客戶服務處理政策的指引行事 ● 時刻在眾多持份者中取得適當的平衡
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"> 與同事相互配合，協助解決網絡問題和/或協調工作 以對等的水平與對方（技術或非技術人員）溝通，以免造成誤解 分析問題和/或運用遠程問題診斷技術，以了解問題，並制定解決方案
備註	