

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	產品／服務的安裝及配置
2.編號	ITCSPL203A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有關於產品／服務安裝及配置的工作和行動。這是在產品／服務正式付運前一項基本卻又十分重要的步驟。
4.級別	2
5.學分	2
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解妥善的安裝及配置乃相關產品／服務能恰當及持久地運作的基礎 理解任何在此階段的錯誤均會導致對客戶和公司有害和深遠的影響 理解產品／服務的安裝及配置並非一成不變的工作，必須按不同客戶的要求，環境，服務條件等加以調整 理解必須安排熟練的員工執行實際的安裝及配置，亦意味著事先培訓的必要 需察覺產品／服務會不時發生故障或中斷運行，故有重新安裝或重新安配置的必要 <p>6.2 產品／服務的安裝及配置</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為客戶完成產品／服務的安裝及配置，及時在有需要或應要求下再進行微調／配置的工作 準時完成安裝步驟並確保產品／服務可按照與客戶同意的服務水平恰當地運作 謹慎照應所有在安裝過程可能發生的故障或服務中斷，裝備預防措施來盡量延長平均故障間隔時間 在安裝／配置工作屬外判的情況下，採取有效監控和管理措施以確保外判商會一如己方僱員般完成工作 在客戶自行安裝或的情況下，確保有清晰和絕不含糊的操作指示或指引給予他們 利用正確途徑提供即時的援助／澄清予涉及產品安裝／配置的人員，例如內部或客戶熱線 跟隨既定的日誌系統來紀錄安裝／配置步驟以作日後檢討或修理之用，尤其當配置部份牽涉很多數量上的設定和交換 跟隨既定的溝通途徑匯報涉及此工作的人員的進展及問題等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常確保所有相關人員盡最大努力來完成安裝／配置，且準確及忠誠紀錄完成的工作 經常全心全力工作來確保成功完成產品／服務的安裝和配置
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在時限內完成產品／服務的安裝和配置</p> <p>ii. 確保上述工作的質素是可以量度的，如日後的故障報告和求援次數等</p>
備註	