

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	建立運作支援程序
2.編號	ITCSPL522A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有工作和行動來建立運作支援程序，亦即扮演了功能範圍“運作／支援”的第一步。這第一個項目可作為所有餘下工作步驟的重要指引。
4.級別	5
5.學分	3
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"> ● 充分理解必須建立標準的程序，指導和檢討有關人員的工作 ● 準確抓緊運作支援程序之內容要清楚和絕不含糊的重要性 ● 理解極需要妥善定義工作的邏輯次序 ● 需察覺運作支援程序的可用性極依賴不同目標用戶的理解水平，和他們各自工作間的協調 ● 需察覺可能出現的錯誤，遺漏和易被誤解之處，故要有定期的檢討和更新 <p>6.2 建立運作支援程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 督導為新產品／服務以議定語言撰寫運作支援程序 ● 確保採用清晰和絕不含糊的字眼來解釋由個別員工在載於程序內要完成的工作 ● 確保清楚說明個別工作要求達到的完成水平 ● 若由多於一個／一組員工一起做一特定步驟／工作的話，確保清楚說明責任的分擔和詳細的分工 ● 確保清楚說明每一項工作／步驟要求的（或最低限度的）完成水平，適用的話可借助服務水平協議 ● 確保將預期結果或完成標準加以量化，如“T + N”天服務付運，60分鐘服務恢復保證，99.99%的服務提供等 ● 用心考慮除提供服務程序外，亦包括其他如服務中斷／暫停時的服務恢復等 ● 建立標準程序來紀錄及檢討運作支援程序在施行時如何來跟從，及錯誤如何被發現等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有員工緊貼依從既定的運作支援程序，並盡其所能進行指派的工作 ● 經常全心全意工作以確保成功完成及採用程序 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
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"> 在指定時間範圍內完成運作支援程序 成功施行既定的程序 確保所有相關人員能夠理解和依從他們工作上的指示
備註	