

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	給予支援服務	
2. 編號	ITSWOS301A	
3. 應用範圍	根據制定的工序、指引及常規，在機構內部或為客戶提供支援服務 [營運與支援 - 支援服務]	
4. 級別	3	
5. 學分	3	
6. 能力	<p>6.1 具備資訊科技的基本知識</p> <p>6.2 瞭解機構提供的資訊科技服務或軟件的性質</p> <p>6.3 瞭解支援服務的基本工作流程</p> <p>6.4 回應服務召喚</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 以用戶懂得的語言與他們溝通</li> <li>▪ 以行業專門的術語與技術人員溝通</li> </ul> <p>有關機構提供的資訊科技基礎建設(例如軟件應用或系統硬件)的事件及服務召喚</p> <p>有能力提供資訊科技服務或軟件用法的援助給用戶</p> <p>有能力有效地跟進整個支援服務的操作過程</p> <p>有能力合適地處理用戶的服務召喚及充當下列資訊科技服務的單一接觸點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 適當地鑑定召喚者</li> <li>▪ 根據底稿，正確地識別召喚的性質</li> <li>▪ 正確地識別及查出支援工具發出的警報</li> <li>▪ 正確地記錄召喚為個別事件或某服務要求類型</li> <li>▪ 跟蹤整個服務操作過程(例如跟蹤服務從始至末，直到問題得到解決)</li> <li>▪ 如果有，從資料/知識庫摘錄資訊回答服務查詢</li> </ul>

6.5 對已記錄的事件，執行初步援助或調查	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 提供資訊科技服務或軟件用法的援助給用戶</li> <li>▪ 根據疑難測定指引，利用制定的工具，對事件實施初步調查及診斷</li> <li>▪ 解決並結束事件，或識別及轉交事件給第二層支援人員</li> <li>▪ 記錄轉述的表徵，已採取的進行動和結果在事件記錄簿</li> </ul>
6.6 為事件或服務要求選派跟進人員	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 識別及選派恰當的人員跟進事件或服務要求</li> <li>▪ 跟蹤和監控整個跟進過程(其中可能包括跟蹤辦事所需時間、與提案用戶聯絡及於適當時段選派支援人員直到事件結束)</li> <li>▪ 如解決問題所需時間超出服務水平協議，把事件或服務要求提升級別</li> </ul>
6.7 檢討處理服務或服務要求的程序	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 徵集用戶對服務處理程序的反饋</li> <li>▪ 檢討事件並總結經驗</li> <li>▪ 提議改善疑難測定指引或記錄要點，以作未來解答類似事件的參照</li> </ul>

	<p>6.8 以專業的態度給予支援服務</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 按照機構的內部指引以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求，給予支援服務</li> <li>▪ 在整個服務處理過程，以冷靜及誠懇態度與客戶(特別是刁難的客戶)及支援人員以他們日常用語溝通</li> <li>▪ 正確地理解事件或服務要求及記錄為資訊科技相關的內容，以備隨後的專家提供技術支援服務</li> <li>▪ 以高效率及有效的方式給予支援服務</li> </ul>
<p>7. 評核指引</p>	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 保持冷靜及有禮貌地與客戶(特別是刁難的客戶)及支援人員以他們日常用語溝通</p> <p>(ii) 正確地理解事件或服務要求及記錄為資訊科技相關的內容，以備隨後的專家提供技術支援服務</p> <p>(iii)根據制定的處理服務要求的工序、指引及常規，有效及恰當地給予用戶支援服務</p>	
<p>備註</p>	<p>上述能力單元包含 ITIL® 服務中心及事件管理之前線及一線能力要求。</p>	