

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	保養支援知識庫	
2. 編號	ITSWOS302A	
3. 應用範圍	保養、更新 及管理支援服務的知識庫，為機構提供支援服務 [營運與支援 - 支援服務]	
4. 級別	3	
5. 學分	4	
6. 能力		<u>表現要求</u>
	6.1 熟悉支援指引、程序及過程	有能力識別及標示支援服務代理人的工作內容於指引、程序及過程
	6.2 瞭解事件及疑難分類法	有能力對事件及疑難作有意義的分類，以確立對應的基準及趨勢預測
	6.3 熟悉預測事件及疑難趨勢的數學工具	有能力以歷史數據預測將來趨勢
	6.4 懂得支援服務知識庫工具的操作	有能力使用知識庫工具，建立、訂做、保養、更新及管理支援服務知識庫
	6.5 建立、訂做、保養、更新、管理及改善支援服務知識庫	有能力 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 徵集資訊科技操作組對知識庫的需求 ▪ 收集及分析過往的支援事例，並經常參照行業基準 ▪ 參照已建立之指引及程序，為過往事件和疑難的決議作有意義的分類，並建立對應的知識項目 ▪ 選派搜尋關鍵字給知識項目 ▪ 保養、更新、管理及改善支援服務知識庫

	<p>6.6 根據改進中知的知識庫改善支援服務決議的質量</p> <p>6.7 簡化支援服務的指引、程序及過程，使與改進中的知識庫同步</p> <p>6.8 以專業的方式保養服務要求的知識庫</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 提供有用及最新的知識給支援服務代理人，以縮短解決顧客服務疑難的時間，並給予較佳的服務 ▪ 減少需要提交至第二層支援人員的事件及疑難 <p>有能力與資訊科技操作組共事，及根據已改善的知識庫，簡化支援服務指引、程序及過程，以提高支援服務功能的生產力</p> <p>有能力按照機構內部指引及任何適當的(包括本地及國際)法律與監管要求，保養、更新及管理支援服務要求的知識庫</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 建立及保養支援服務知識庫；並且</p> <p>(ii) 改善支援服務功能的服務水平、質量及生產力</p>	
備註	<p>支援服務知識庫類別可以是人手操作的檔案系統或複雜的知識庫系統。其複雜性與該機構的服務水平要求、規模及功能的關鍵性緊扣。</p>	