

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	保養疑難管理知識庫
2. 編號	ITSWOS303A
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶保養、更新及管理知識庫，以利將來作較佳的疑難管理服務 [營運與支援 - 疑難管理服務]
4. 級別	3
5. 學分	1
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉配置管理資料庫的結構及操作原則</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解配置管理資料庫的結構 ▪ 確定配置管理資料庫的操作步驟 ▪ 陳述關於設計資料庫、修訂、更新、索引、備份、收集歸檔和刪除記錄的公司政策 <p>6.2 保存配置管理資料庫內解決故障的記錄於良好的狀況</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按企業政策，控制配置管理資料庫的存取 ▪ 提供支援，使配置管理資料庫可以高效率及有效地使用 ▪ 為系統及配置管理資料庫執行的備份，以保持服務連續性 ▪ 在根源分析以後，執行配置管理資料庫的記錄的變更 ▪ 記錄配置管理資料庫的活動及製作適當的報告 ▪ 監控配置管理資料庫的操作及建議改善，以確保配置管理資料庫配合變更中的操作環境 <p>6.3 緊貼企業的政策</p> <p>有能力確保變更通過批准、恰當地記錄及傳給用戶閱讀</p> <p>6.4 以專業的態度管理配置管理資料庫</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按照機構內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求，保養、更新及管理配置管理資料庫 ▪ 以高效率及有效的方式執行活動
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為

	(i) 保持配置管理資料庫的資訊與時並進，並且 (ii) 以更有效的疑難管理服務提高操作及支援活動的成果
備註	按 ITIL®，配置管理資料庫為各工序所共存取。事件、變更等為配置管理資料庫的一部分。