

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	履行外勤支援服務
2. 編號	ITSWOS306A
3. 應用範圍	為機構外勤支援服務，訂定支援程序及提供有關硬件和軟件組分(包括任何週邊裝置及儲存設備)的現場支援服務 [營運與支援 - 外勤支援服務]
4. 級別	3
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識資訊及通訊科技基礎建設和操作環境 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 精通資訊及通訊科技基礎建設組件的功能 ▪ 熟悉基礎建設相關設備的操作和技術特點，尤其是桌上型電腦的硬件和軟件組分、儲存及週邊設備 <p>6.2 訂定支援的程序 有能力向召喚者訂定和解釋支援過程，透過</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 認真聽取用戶描述召喚的原因 ▪ 訂定、建議和向用戶解釋將會採取的步驟 <p>6.3 提供現場支援服務 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作桌上型電腦的硬件和軟件組分，伺服器，儲存和/或週邊設備，以確定召喚外勤服務的原因 ▪ 確定服務召喚的原因 ▪ 如可能為用戶進行數據備份 ▪ 如果有不當操作或配置上有改變，恢復標準操作環境 ▪ 如適用為用戶恢復數據 ▪ 在適用時啟動遠程監控和警報 <p>6.4 執行用戶滿意的外勤服務 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 提供安全，可靠和快捷的外勤服務 ▪ 在根源已經查明後，發起跟隨召喚，作出適當的變更
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 按場地環境訂定支援的過程；並且

	(ii) 執行外勤服務，援助和恢復標準操作環境
備註	