

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	提供疑難管理服務	
2. 編號	ITSWOS403A	
3. 應用範圍	根據制定的指引、程序及過程，在機構內部或為客戶，提供疑難管理服務的要求 [營運與支援 - 疑難管理服務]	
4. 級別	4	
5. 學分	1	
6. 能力	<p>6.1 瞭解疑難管理在支援服務的位置</p> <p>6.2 回應疑難或事件，開發及執行疑難管理程序</p> <p>6.3 結束一個服務要求</p>	<p>表現要求</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 陳述疑難管理的目標 ▪ 在疑難管理範圍，確定疑難的潛在源頭 ▪ 熟悉疑難管理服務的工作流程 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 按已建立的形式及常規，記錄疑難 ▪ 分類及調查新進的事件 ▪ 在配置管理資料庫搜尋可能的線索及制定解決辦法去處理新進的事件 ▪ 記錄疑難解決辦法 ▪ 把程序分類為被動回應性還是主動前瞻性，以助進一步的分析 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監控決議的進展 ▪ 記錄服務要求、轉述表徵、已採取的行動及結果於記錄簿 ▪ 確保疑難的決議在合乎服務水平的協議上形成 ▪ 對配置管理資料庫作出改進的建議，特別在要點上，以為將來解決類似的事件作參考

	<p>6.4 以專業的態度執行疑難管理服務</p> <p>有能力</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，履行疑難管理服務 ▪ 以高效率及有效的方式履行服務 ▪ 連續不斷及率先採取行動，改善疑難管理服務
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為從已建立的配置管理資料庫，建議針對事件起因的解決辦法。</p>
備註	<p>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。</p>