

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	提供變更管理服務	
2. 編號	ITSWOS405A	
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶核對、記錄、跟蹤、報告及交流變更要求計劃及實施狀況 [營運與支援 - 變更管理服務]	
4. 級別	4	
5. 學分	3	
6. 能力		<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備與變更管理程序有關的資訊科技基本知識</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定變更要求的類型 ▪ 確定變更要求的構成要素 <p>6.2 具備與變更管理程序的知識</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在落實變更要求時，執行變更管理程序 ▪ 確定變更要求的持份者 <p>6.3 核對、過濾、記錄、跟蹤、報告及交流變更要求</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 核對及評估變更要求，以確保它包含必須的資訊，例如變更的敘述、事務及系統的影響分析、風險分析或取消計劃的步驟 ▪ 按變更要求的本質，過濾及訂定其優先次序 ▪ 記錄變更要求，並在需要時提交給變更諮詢委員會作批核 ▪ 跟蹤已批准的變更要求範圍及變更要求落實計劃 ▪ 跟蹤、聯繫及檢討變更要求的實施的進展、成果和變更的結束

	<p>6.4 在評估、計劃、批核及與當事人交流變更要求時，提供援助</p> <p>6.5 檢討變更要求的記錄，提出及記錄建議，以作改善</p> <p>6.6 核對、記錄、跟蹤、報告及交流變更要求計劃及實施狀況</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在變更要求計劃時，提供支援 ▪ 在變更要求評估及批核時，提供支援 ▪ 在變更管理過程中，提供與當事人協調及溝通上的支援 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 向對變更管理程序的成功有決定性的用戶、變更要求者及當事人收集反饋 ▪ 提出建議以改善變更管理政策及程序 <p>有能力按照機構變更管理政策和內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求，核對、記錄、跟蹤計劃及實施狀況，並與用戶及持份者報告及溝通</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在變更管理程序中，與當事人溝通和協調； 2. 理解、評估、過濾及提交變更要求以待批核； 3. 跟蹤、交流及檢討變更要求的實施狀況； 4. 總結執行變更要求程序的經驗，並建議改善之處 	
備註	<p>上述能力單元包含 ITIL® 變更管理程序的變更管理員的能力要求。</p>	