

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	建立和維持支援服務程序
2. 編號	ITSWOS523A
3. 應用範圍	為機構訂定、設計、建立、發展和檢討所提供的支援服務的程 序 [營運與支援 - 支援服務]
4. 級別	5
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備所服務的行業的一般商業知識 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解支援服務功能對機構業務的影響 ▪ 就支援服務功能的影響與終端用戶溝通 <p>6.2 具備廣泛的資訊科技知識和它在所服務的行業的商業程序所扮演的角色</p> <p>6.3 瞭解新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 理解橫跨資訊科技組織的新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展 ▪ 納入新服務提供計劃到支援服務功能 <p>6.4 計劃、設計、建立和落實對支援服務功能作出的變更 有能力計劃、設計、建立和落實對支援服務功能的資源、工具、知識庫和程序作出的變更，以滿足服務水平的要求</p> <p>6.5 與用戶聯絡和檢討支援服務功能 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 與用戶群聯絡有關同意的支援服務要求 ▪ 檢討用戶的反饋和支援服務功能的工作報告，並訂立改善計劃 ▪ 保持和改善用戶的滿意程度

	<p>6.6 以專業態度訂定、設計、建立、發展和檢討支援服務功能</p>	<p>有能力訂定、設計、建立、發展和檢討機構的支援服務功能，以滿足終端用戶的服務水平要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 基於行內最佳做法和本地及國際標準，和 ▪ 依從機構內部指引以及任何適用的(包括本地及國際)法律和監管要求
<p>7. 評核指引</p>	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 訂定、設計、建立和檢討支援服務功能；</p> <p>(ii) 保持或改進在服務水平協議所規定的支援服務功能的中期和長期工作表現；並且</p> <p>(iii) 保持和改進用戶滿意度</p>	
<p>備註</p>	<p>上述能力單元包含 ITIL®服務中心功能的支援服務管理。</p>	