

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	建立和維持疑難管理程序
2. 編號	ITSWOS524A
3. 應用範圍	為機構或客戶提供疑難管理服務時，設計、建立、發展和檢討疑難管理程序，包括傳授解決故障的技能，為將來改善之用 [營運與支援 - 疑難管理服務]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解機構的結構、疑難管理政策和工作流程 有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 確定機構的結構和疑難管理小組在其中的地位 ▪ 理解疑難管理政策和用戶同意的服務水平要求 ▪ 緊貼疑難管理程序的工作流程 <p>6.2 緊貼新服務提供計劃和資訊科技操作的持續發展 有能力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，並將之轉化為疑難管理程序的配置，成為整體服務提供的一部份</p> <p>6.3 計劃、設計、建立和執行疑難管理程序的變更 有能力計劃、設計、建立和執行疑難管理程序的資源、工具、知識庫和工序的變更，以滿足服務水平要求</p> <p>6.4 與其他資訊科技功能和工序聯絡和檢討 有能力與其他資訊科技功能或程序當事人聯絡，協同疑難管理程序服務的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討各支援部門的反饋和疑難管理程序的績效報告，訂定改進計劃 ▪ 維持或改進系統的可用性和疑難解決的速度 <p>6.5 以專業態度來管理疑難管理程序 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，設計、建立、發展和檢討疑難管理程序 ▪ 持續地和主動地改善疑難管理程序
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 理解資訊科技結構的計劃，並有能力相應地在疑難管理程序中定位

	<ul style="list-style-type: none"> (ii) 瞭解資訊科技在所服務機構的主要業務程序的角色及其運行中斷的涵義 (iii) 維持或改善中長期疑難管理程序的工作表現，以達到服務水平要求；並且 (iv) 維持或改善系統的可用性和解決疑難的速度
備註	<ul style="list-style-type: none"> a. 假設參與者具備所服務的行業的一般商業知識 b. 假設參與者已具備廣泛的資訊科技的知識和它在所服務的行業的業務流程所扮演的角色 c. 上述能力單元包含 ITIL® 疑難管理程序功能的疑難管理程序當事人