

## 資訊及通訊科技業 《能力標準說明》 能力單元

### 「策略管理」職能範疇

名稱	管理資訊科技服務管理策略
編號	111204L6
應用範圍	協調資訊科技服務管理系統文檔，並監控流程以遵守標準
級別	6
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備資訊科技服務管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解資訊科技服務涉及的操作和流程</li> <li>• 瞭解網絡安全在資訊科技服務中的重要性</li> <li>• 瞭解影響企業資訊科技服務的各種因素，例如成功標準、成本驅動因素、績效衡量、網絡安全等</li> <li>• 瞭解企業中資訊科技服務的各種需求</li> <li>• 瞭解可用於管理資訊科技服務的工具和系統</li> </ul> </li> <li>2. 應用資訊科技服務知識在管理企業 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控涉及資訊科技運營和資訊科技處理的服務活動</li> <li>• 維護資訊科技服務文檔</li> <li>• 在資訊科技服務管理中使用資訊科技工具和系統</li> </ul> </li> <li>3. 提高企業的資訊科技服務的成效和效率 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控資訊科技服務活動以確保服務適時進行</li> <li>• 確保資訊科技服務安全交付並符合標準</li> <li>• 對系統或流程進行適當的改變，以提高資訊科技服務管理的有效性和效率</li> <li>• 以最有效和高效的方式為企業管理資訊科技活動</li> <li>• 顯示出資訊科技服務達到企業設定的宗旨和目標</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顯示資訊科技服務在企業中得到良好管理和控制，以實現其業務目標的能力</li> </ul>
備註	