

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	監督和控制疑難管理服務
2. 編號	ITSWOS502A
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶提供疑難管理服務範圍內，監督、協調和控制每日對疑難管理過程的操作，以達到服務水平的要求 [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 瞭瞭解疑難管理的工作流程 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 緊貼疑難管理的工作流程 ▪ 理解疑難管理服務用戶所同意的服務水平要求 <p>6.2 監督和控制支援服務代理人或事件追蹤系統提交的疑難 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 回應由支援服務提出的疑難 ▪ 監督和接手有可能不符合服務水平要求的疑難 ▪ 限制和控制疑難所涉及的範圍，把對業務的影響減至最低 <p>6.3 協調和幫助疑難分析 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 協調和幫助支援部門分析疑難 ▪ 會合支援部門，對疑難作結構性診斷，找出疑難的根源 ▪ 決定和執行永久性解決方法 <p>6.4 協調疑難事後檢討和提供趨勢分析的資料 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 協調支援部門對疑難作事後檢討 ▪ 記錄疑難、矯正行動和檢討結果，給其他支援部門作參考 ▪ 轉化未加工的數據為疑難趨勢分析報告 <p>6.5 檢討疑難並提出改進建議 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討疑難成因和趨勢分析報告，確定後續的行動，防止事件重演 ▪ 建議如何改進疑難測定指引或記錄要點，作將來應付同類型事件的參考

	<p>6.6 以專業的態度執行疑難管理過程的監督</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監督、協調和控制疑難管理過程，符合機構內部指引及任何適當的(包括本地及國際)法律與監管要求 ▪ 持續地和主動地改善疑難管理程序
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 以工作慣用語言與支援服務和支援部門溝通；</p> <p>(ii) 以結構性的議決框架，協助支援部門分析和檢討，找出問題的根源和適當的矯正行動；</p> <p>(iii) 擬定適當的分析報告；</p> <p>(iv) 冷靜地與用戶及支援部門溝通；並且</p> <p>(v) 由疑難中汲取經驗和建議改善方法</p>
備註	<p>1. 假設參與者具備廣泛的資訊科技及其應用的知識</p> <p>2. 上述能力單元包含 ITIL® 疑難管理程序的疑難協調者的角色要求</p>