

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	處理異常的疑難
2. 編號	ITSWOS603A
3. 應用範圍	為機構提供疑難管理服務時，管理慢性、重覆、高危或跨平台的疑難 [營運與支援 - 疑難管理服務]
4. 級別	6
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解資訊科技系統的業務涵義 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解資訊科技在所服務機構主要業務程序中的角色 ▪ 瞭解資訊科技疑難對業務的影響 <p>6.2 瞭解資訊科技基礎建設、系統功能和資訊科技系統的相互關係 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 顯示對資訊科技基礎建設、系統功能和資訊科技系統的相互關係有良好的理解 ▪ 顯示對系統的特性和以往表現有良好的理解 ▪ 表現對疑難趨勢分析方法的認識 <p>6.3 領導、監督和控制慢性、重覆、高危或跨平台的疑難 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監督和控制慢性、重覆、高危或跨平台的疑難 ▪ 領導疑難管理會議和幫助支援部門，確定疑難的根由已查出及糾正行動已執行 <p>6.4 檢討疑難以作日後改進 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 協調和幫助疑難事後檢討，並建議預防性措施以防疑難問題重演 ▪ 建議對資訊科技基礎建設、系統或程序的改變，以改善可用性或減低疑難所造成之衝擊 <p>6.5 以專業態度來管理慢、重覆性、高危衝擊或跨平台的疑難 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 以高效率和有效益的態度來處理疑難 ▪ 符合機構內部指引及任何適用的(包括本地和國際)法律和監管要求，處理疑難
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為 (i) 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

	<p>中斷的涵義；</p> <p>(ii) 表現對資訊科技基礎建設、系統功能和資訊科技系統的相互關係的認識；</p> <p>(iii) 領導和幫助支援部門識別慢性、重覆、高危或跨平台的疑難；並且</p> <p>(iv) 建議改變資訊科技基礎建設、系統或程序，以改善可用性或減低疑難所造成的衝擊</p>
備註	<ol style="list-style-type: none"> 1. 假設參與者具備所服務的行業的一般商業知識 2. 假設參與者已具備資訊科技的廣泛知識，及其在所服務的行業的商業程序所扮演的角色 3. 上述能力單元包含 ITIL®疑難管理程序的疑難管理經理