

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營運支援及服務」職能範疇

名稱	就保險業電腦系統提供用戶支援
編號	105523L4
應用範圍	適用此能力單元需要為一般資訊科技應用及專用保險電腦系統的用戶提供日常支援的人士。具此能力者，能與用戶溝通以了解問題、斷定問題成因、提供解決辦法、識別用戶一般面對的問題，並提供可避免問題重現的建議。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備資訊科技應用管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 熟識資訊科技應用方面的知識 • 熟識客戶服務技巧 • 理解保險業用語 2. (a) 協助用戶解決在使用資訊科技應用程式及專用保險電腦系統時遇到的問題 <ul style="list-style-type: none"> • 與用戶溝通了解他們面對的問題 • 判斷問題的成因 • 提供解決辦法 • 向上級報告突發情況 • 向用戶建議如何避免問題再次發生 • 與用戶跟進情況 2. (b) 整合用戶面對的問題及疑難 <ul style="list-style-type: none"> • 保管服務記錄本 • 向上級報告用戶面對的一般問題及疑難 • 提供可行的解決辦法以減免問題重覆發生，例如示範、培訓等 3. 適時及專業地提供日常用戶支援 <ul style="list-style-type: none"> • 為用戶及時提供適當支援以解決其在資訊科技應用及專用保險業電腦系統中所遇的問題 • 為用戶提供容易明白的建議以防問題再次發生 • 識別用戶面對的一般問題及疑難，並提出避免問題再發生的建議
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"> • 能夠及時為用戶提供適當的支援以助其解決資訊科技應用及專用保險電腦系統使用時遇到的問題 • 能夠為用戶提供容易明白的建議以防問題再次發生 • 能夠識別用戶面對的一般問題及疑難，並提出避免問題再發生的建議
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。