

## 雲端資訊服務人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	IIS3512-001v2	雲端資訊服務人員	最新版本	略	2020/12/21
V1	IIS3512-001v1	雲端資訊服務人員	歷史版本	已被《IIS3512-001v2》取代	2018/12/20

職能基準代碼		IIS3512-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	雲端資訊服務人員		
所屬類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務		職類別代碼	IIS
	職業別	資訊及通訊使用者支援技術員		職業別代碼	3512
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 資料處理、主機及網站代管服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		依組織目標與使用者需求，進行雲端產品資訊服務作業。			
基準級別		2			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵	
					(K=knowledge 知識)	(S=skills 技能)
T1 系統環境檢視	T1.1 辨識現有系統環境架構	O1.1.1 系統環境確認書	P1.1.1 依使用者反映的問題，檢視並確認使用者現有系統環境 <sup>【註1】</sup> 。 P1.1.2 依檢視結果完成系統環境確認書。	2	K01 資訊技術現況與發展趨勢 K02 雲端產品概念 K03 系統環境概念 K04 網際網路概念 K05 雲端技術概念 K06 職業安全與衛生相關規範	S01 資料蒐集與解讀能力 S02 文書處理能力 S03 溝通協調能力 S04 問題判斷能力
	T1.2 協助修正相關手冊	O1.2.1 操作手冊建議修正紀錄 O 1.2.2 障礙排	P1.2.1 依系統環境確認書，協助修正或新增操作手冊內容。 P1.2.2 依系統環境確認書，協助修正	2	K02 雲端產品概念 K03 系統環境概念	S01 資料蒐集與解讀能力 S02 文書處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		除手冊建議修正紀錄	或新增障礙排除手冊內容。		K04 網際網路概念 K05 雲端技術概念 K06 職業安全與衛生相關規範 K07 產品功能與運算邏輯概念【註4】	
T2 雲端資訊服務	T2.1 輔導使用者操作雲端產品		P2.1.1 依使用者需求，按照操作手冊，輔導使用者操作 <u>雲端產品</u> 【註2】。	2	K02 雲端產品概念 K03 系統環境概念 K04 網際網路概念 K05 雲端技術概念 K06 職業安全與衛生相關規範 K07 產品功能與運算邏輯概念	S01 資料蒐集與解讀能力 S03 溝通協調能力 S05 資訊科技應用能力 S06 簡報製作能力 S07 簡報表達能力
	T2.2 排除用戶問題	O2.2.1 問題處理申請單 O2.2.2 問題處理紀錄表	P2.2.1 與使用者溝通，確認並記錄使用者需求與問題。 P2.2.2 蒐集現有或歷史產品資訊，進行問題分析。 P2.2.3 運用現有資訊及已知技術，排除問題，並向使用者說明及記錄處理結果。 P2.2.4 視需求將問題回報給 <u>組織相關人員</u> 【註3】進行處理，並追蹤處理情形。	3	K06 職業安全與衛生相關規範 K07 產品功能與運算邏輯概念 K08 軟體測試概念 K09 除錯流程與工具使用知識	S02 文書處理能力 S04 問題判斷能力 S08 系統檢測工具操作能力 S09 問題追蹤系統使用能力

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A03 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A04 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A06 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

### 說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：**

- 高中 ( 職 ) 以上資訊相關科系畢業或資訊相關訓練課程結訓者。
- 參訓資格依各訓練單位規定。

● **其他補充說明：**

- 【註 1】系統環境：如軟硬體、網路、操作人員角色及操作流程等。
- 【註 2】雲端產品：如雲端軟體、雲端平台及雲端設備等。
- 【註 3】組織相關人員：如軟體開發工程師及架構規劃師等。
- 【註 4】運算邏輯概念：如電腦指令執行流程等。