

資訊產業 資訊管理師（應用類）職能基準

1.業務改善之定案				
編號	工作	達成指標	所需知識	所需技能
1-1	於分析業務中掌握問題點	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解問題點，確實掌握現況，估測應有的業務改善 確實掌握資訊來源以及資料處理的方法論 將取得的資訊，做出合理的判斷 將取得的資訊，適當地整理、分析以及呈現 將鎖定的問題點，客觀地做成適當的分析，並附上標註 	<ul style="list-style-type: none"> 掌握業務現況相關知識與業務的型態之相關知識 收集資訊方法之相關知識 分析資訊方法之相關知識 整理資訊方法之相關知識 做成書面化之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 能夠掌握部門內部的業務現況的能力 於部門內的業務活動中，能夠了解問題點的存在的能力 將收集資訊的方法、流程等移轉為足以實踐的能力 能夠判斷是否已充分收集所需資訊的能力 能夠整理並分析所收集的資訊的能力 透過資訊的整理與分析，能夠鎖定真正的問題點的能力
1-2	改善業務之提案	<ul style="list-style-type: none"> 替代方案應符合實際性與合理性 將評量基準明確化 兩個以上的替代方案應標明其優先性，並提出合理的說明 於簡報中完整表達各種提案的優缺點及優先順序 	<ul style="list-style-type: none"> 創意之相關知識 評量方法、意思取決方法之相關知識 風險、預測、成本等相關知識 簡報及表達技巧之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 能夠制定替代方案的能力 從替代方案中找出最合理及最適當的改善方案的能力 能夠預測、評量業務改善的範圍與結果的能力 能夠將改善方案運用充分的表達技巧，完整傳達與呈現的能力

資訊產業 資訊管理師（應用類）職能基準

2. 支援資訊系統建構				
編號	工作	達成指標	所需知識	所需技能
2-1	支援使用者的需求分析	<ul style="list-style-type: none"> 應適當地分析技術與成本(不誇大事實) 經過正當的公司程序，查訪實際的需求 需求內容應符合部門內部的真正需要 	<ul style="list-style-type: none"> 具有資訊系統處理之相關知識 計算成本概要之相關知識 收集並整理資訊之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 能夠將系統化需求的實現的可能性做具體描述的能力 能夠完整取得本身部門內部的需求的能力 能夠將需求確實轉達予資訊處理技術人員的能力
2-2	支援系統設計(包含系統審核)	<ul style="list-style-type: none"> 應適當審核評量基準是否適用 經同意後的程序應進行審核工作 將審核結果轉達予相關人員，並取得認同 	<ul style="list-style-type: none"> 系統設計之相關知識 系統審核之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 能夠理解外部設計書，並站在使用者的立場陳述意見的能力 能夠將審核的結果完成整理的能力 將整理好的審核結果，能夠順利轉達的能力
2-3	支援測試及系統移轉	<ul style="list-style-type: none"> 測試時，應反映出實際的業務，並使用可確實驗證系統的測試資料 應進行滿足系統需求且可評量的測試方式 進行測試時，應採用實際的業務運作流程 將測試結果轉達予相關人員，並取得認同 應根據設定好的時程表與體制，進行系統移轉 	<ul style="list-style-type: none"> 從整合測試至運作測試等的測試流程與內容之相關知識 系統移轉之相關知識 系統運作之相關知識 使用者的教育與訓練之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 能夠準備好按照指示的事項所需的測試資料的能力 能夠實施將業務流程導入測試的能力 能夠將測試的結果完成整理，並做成報告的能力 能夠依據所設定的規則，進行系統運作的能力

資訊產業 資訊管理師（應用類）職能基準

3. 整合資訊系統環境及支援使用者				
編號	工作	達成指標	所需知識	所需技能
3-1	整合電腦環境	<ul style="list-style-type: none"> 選擇執行業務時需要且功能齊備的硬體與軟體 應考量符合公司標準及技術動向，來選擇合適的硬體與軟體 經客觀地評量功能與效能後，再選擇合適的設備 考量最適當的成本與生命週期後，再進行設備採購 依據所設定的時程表、體制以及程序，進行整合電腦環境 應確認於業務執行時所需的功能，在硬體語軟體的使用狀態是否完整設定 依據所設定的規則，進行安全設定與使用者管理 	<ul style="list-style-type: none"> 硬體之相關知識 為了選擇適合業務用的硬體與軟體，必須了解必要的功能及效能等相關知識 標準化、技術動向等相關知識 經手處理、採購方法等相關知識 設備的连接、軟體安裝、確認運作方法等相關知識 安全及使用者管理等相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 選擇能夠滿足業務的功能與效能的硬體及軟體的能力 提出對公司及部門最有效率的導入型態的能力 從所設定的時程表及體制中，設計設備的连接以及軟體安裝的能力 能夠確認系統正常運作的能力 設計能夠讓正規的使用者使用正常的環境設備的能力
3-2	整合網路環境	<ul style="list-style-type: none"> 考量於執行業務時所需的功能及技術動向，選擇合適的網路設備(包含軟體) 應考量符合公司網路標準及使用的電腦器材，選擇合適的網路設備 考量最適當的成本與生命週期後，再進行設備採購 依據所設定的時程表、體制以及程 	<ul style="list-style-type: none"> 網路之相關知識 標準化、技術動向等相關知識 採購方法等相關知識 設備的连接、軟體安裝、確認運作方法等相關知識 網路安全及使用者管理等相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> 選擇能夠滿足所制定的條件的網路設備的能力 提出對公司及部門最有效率的導入型態的能力 從所設定的時程表及體制中，設計設備的连接以及軟體安裝的能力 能夠確認系統正常運作的能力 設計能夠讓正規的使用者使用正常的

資訊產業 資訊管理師（應用類）職能基準

		<p>序，進行整合網路環境</p> <ul style="list-style-type: none"> · 網路設定應依據公司內部的網路管理規定來執行 · 依據所設定的規則，進行安全設定與使用者管理 		<p>環境設備的能力</p>
3-3	整合且活用資料	<ul style="list-style-type: none"> · 以公司內部標準為基準，準備完整的業務資料 · 業務資料的型態與所在位置，應讓使用者詳盡週知 · 依據所制定的安全策略為準則，進行資料的使用權設定 · 於執行業務時，倘若充分活用資料，則可以提供更佳的功能 	<ul style="list-style-type: none"> · 資料的共用以及互換性等相關知識 · 為確保資料的安全所設定存取權限之相關知識 · 資料庫、檔案管理等相關知識 · 帳簿管理之相關知識 · 適合業務的辦公室用軟體的功能與操作等相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> · 依據公司內部標準，能夠準備業務資料的能力 · 設定業務資料的目錄，並進行設定存取權限的能力 · 能夠決定共用的資料結構的能力 · 依據所制定的規則，持續維持資料管理的能力 · 必要時，培養用戶習慣使用辦公室用軟體的能力
3-4	整合多媒體環境	<ul style="list-style-type: none"> · 多媒體相關設備(包含軟體)，必須能充分執行業務所需的功能 · 依據公開發表用的資料及公司內部的標準為基準，提供 Web Content 製作所需的環境 	<ul style="list-style-type: none"> · 選擇並使用多媒體相關設備等知識 · 多媒體素材與編輯等相關知識 · 多媒體呈現之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> · 能夠將多媒體相關媒體與機器設備適當地區分，並有效利用的能力 · 使用多媒體進行適當呈現的能力
3-5	支援使用者	<ul style="list-style-type: none"> · 操作手冊上應將業務執行時所需的資料做充分的記載 · 操作手冊的所在位置與使用方法，應讓使用者詳盡週知 · 應讓全體使用者理解資訊化的意義 · 針對全體使用者於業務執行時，應進行系統使用的技術指導 	<ul style="list-style-type: none"> · 書面化及簡報之相關知識 · 製作手冊及管理等相关知識 · 使用者的教育與訓練之相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> · 資訊系統的使用方法應正確地區分，並做成書面化的能力 · 適當地執行相關手冊的管理的能力 · 能夠完整表達業務的資訊化的意義，並具有說服的能力 · 將操作技術的相關內容，向全體使用者做正確且容易理解的陳述，並能完

資訊產業 資訊管理師（應用類）職能基準

		· 技術指導應遵循所制定的時程表及體制確實執行		整表達的能力
--	--	-------------------------	--	--------

資訊產業 資訊管理師（應用類）職能基準

4.資訊系統的運作管理				
編號	工作	達成指標	所需知識	所需技能
4-1	資訊系統資源及災害管理	<ul style="list-style-type: none"> · 依據公司的標準，進行硬體及軟體結構的管理 · 為完整保護資料，應進行檔案資源的管理 · 系統結構及檔案資源的紀錄管理等，應隨時保持最新的狀態 · 為落實聯繫體制，發現災害時應盡速做相關的聯繫作業 · 應遵循所制定的程序，儘早進行還原作業 · 將還原作業的進度狀況及結果，盡速向相關人員報告 	<ul style="list-style-type: none"> · 硬體與軟體的整體結構及構成要素之相關知識 · 管理帳簿、資產管理、使用者管理、變更資料管理等相關知識 · 資料及目錄管理等相關知識 · 硬體、軟體、資料的災害處理等相關知識 · 硬體、軟體、資料的還原處理等相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> · 使用管理帳簿，實施硬體與軟體資源管理的能力 · 應遵循所制定的運作程序，實施檔案管理的能力 · 應遵循一定的程序，探索災害發生的能力 · 應遵循所制定的程序，將災害型式做區分，向相關人員表達災害內容的能力 · 災害經修復還原後，能夠將還原作業的內容與結果向相關人員確實表達的能力
4-2	安全(Security)與道德規範(Moral)	<ul style="list-style-type: none"> · 應遵循所制定的監控方法，收集安全監控的相關資料 · 為落實聯繫體制，發現災害時應盡速做相關的聯繫作業 · 對於不正當的存取狀況，應盡速向相關人員進行報告 · 安全與道德規範應依據指示的目標，維持應有的水準 	<ul style="list-style-type: none"> · 安全之相關知識 · 不正當存取的監控以及其相應之對策與流程等相關知識 · 系統使用的權利與道德規範等相關知識 	<ul style="list-style-type: none"> · 能夠遵循安全對策，進行監控的能力 · 使用一定的程序，辨識不正當存取徵兆的能力 · 將發生不正當存取的內容及狀況，向相關人員表達的能力 · 能夠明瞭使用權利與道德規範的能力