

南華大學

文件編號	1500-3-205	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	系統諮詢服務標準作業流程	頁數	第1頁
	系統發展組			共2頁

一、資訊處理事項：

◎系統諮詢服務標準作業

1. 流程圖：

流 程	權 責	表 單
<pre> graph TD A{{問題諮詢需求}} --> B[釐清問題與權責] B --> C{負責業管單位} C -- 其他單位 --> D[轉交業管單位] C -- 資訊中心 --> E[查核問題] E --> F{即時解決問題} F -- 是 --> G[填寫服務紀錄] F -- 否 --> H[提列待辦事項與追蹤] H --> I[解決問題] I --> G D --> I G --> J([結案]) </pre>	<p style="text-align: center;">需求人</p> <p style="text-align: center;">資訊中心</p> <p style="text-align: center;">資訊中心</p> <p style="text-align: center;">資訊中心</p>	<p>個人工作紀錄</p>

2. 作業程序：

2.1. 問題諮詢需求

問題諮詢為需求人對業務處理、系統信息、系統操作或資訊內容之取得有所困擾，因臨時性需要而提出。

2.2. 釐清問題與權責

2.2.1. 諮詢應明確表達作業項目或工具與問題內容。

承辦人：周容如

南華大學

文件編號	1500-3-205	文件名稱	修訂日期	107年08月30日
制定單位	資訊中心	系統諮詢服務標準作業流程	頁數	第2頁
	系統發展組			共2頁

2.2.2. 如屬業務資料處理、定義或程序問題，轉由業務主管單位負責。

2.2.3. 如資料錯誤需調整異動者，需要以Email 說明異動事項。

2.2.4. 如出現錯誤信息，應將錯誤畫面剪貼至Word文件，以Email說明。

2.3. 負責業管單位

如為其他單位之權責，則轉交業務主管單位處理。

2.4. 查核問題

2.4.1. 即時解決問題

2.4.1.1. 如問題需要功能授權者，請諮詢者填寫「資訊-程序-13-01 教職員校務行政系統暨電子郵件使用申請單」。

2.4.1.2. 如問題需要匯出資料者，請諮詢者填寫「資訊-程序-14-06 資訊系統資料需求單」。

2.4.1.3. 如問題需要修正功能者，請諮詢者填寫「資訊-程序-14-01 資訊系統開發與變更申請單」。

2.4.1.4. 如問題需要異動重大資料或匯入資料者，請諮詢者填寫「資訊-程序-14-05 資訊系統資料異動申請單」。

2.4.1.5. 如問題無法即時解決者，應提列待辦事項。

2.4.2. 提列待辦事項與追蹤

無法即時解決者，應提列待辦事項，供定時追蹤處理。

2.4.3. 填寫服務紀錄

問題解決後可將服務概要記載於個人工作紀錄中。

3. 控制重點：

3.1. 是否填寫服務紀錄於個人工作紀錄中。

3.2. 是否定時追蹤待辦事項。

4. 使用表單：

4.1. 個人工作紀錄。

4.2. 資訊-程序-13-01 教職員校務行政系統暨電子郵件使用申請單。

4.3. 資訊-程序-14-06 資訊系統資料需求單。

4.4. 資訊-程序-14-05 資訊系統資料異動申請單。

4.5. 資訊-程序-14-01 資訊系統開發與變更需求單。

5. 依據及相關文件：

5.1. 依據南華大學ISMS程序書「資訊-程序-14-系統發展與維護管理程序書」之辦法。

6. 修訂紀錄：

序號	修訂內容	修訂日期
1	1. 修改字型 2. 增加事項分類 3. 版本改為修訂日期	107/08/30