

# 国津 Servitech ITSM 系统的操作指南

文件状态:	文件名	GuoJinSoft_Servitech _Ver 3.3RC_User_Guide						
[ ]草稿	版 权	珠海国津软件科技有限公司						
[√]正式发布								
[ ]正在修改								



## 目 录

前言	9
·····································	
系统特色	9
1.登录	10
1.1 登录操作	10
2 我的首页	10
2.1 我的面板	10
2.2 图标快速访问	11
2.3 日程表	12
2.4 坐席	16
2.5 服务目录	19
2.6 全文检索	19
2.7Ahoova 机器人	20
3 服务台	20
3.1 请求列表	20
3.1.1 请求统计面板	21
3.1.2 新增请求	21
3.1.3 服务目录导航	22
3.1.4 类似请求以及类似知识	22
3.1.5 编辑请求	23
3.1.6 删除请求	24
3.1.7 搜索请求	24
3.1.8 请求过滤器	25
3.1.9 更多操作	26
3.1.10 请求列字段控制	29
3.2 请求详情	29
3.2.1 详细信息	
3.2.2 关联配置项	31
3.2.3 附件	31
3.2.4 流程历史任务	
3.2.5 历史记录	32
3.2.6 任务	32
3.2.7 进展及成本	
3.2.8 解决方案	
3.2.9 历史邮件	
3.2.10 类似请求	
3.2.11 关联请求	
3.2.12 关联问题	
3.2.13 关联变更	
3.2.14 回访事项	
3.3 请求流程动作	36



	3.3.1 请求审批	36
	3.3.2 请求提取	37
	3.3.3 请求指派	37
	3.3.4 开启流程	38
	3.3.5 指派二线	38
	3.3.6 指派三线	39
	3.3.7 指派四线	39
	3.3.8 处理备注	40
	3.3.9 处理完成	40
	3.3.10 请求再指派	40
	3.3.11 请求退回	41
	3.3.12 请求重新开启	42
	3.3.13 关闭请求	42
	3.3.14 请求回访	42
	3.3.15 流程跟踪	43
	3.3.16 邮件回复	43
	3.3.17 自助解决	44
	3.3.18 挂起	44
	3.3.19 解除挂起	45
	3.3.20 流程重新开启	45
	3.3.21 请求关闭提交审批	46
	3.3.22 请求描述不全退回请求人	47
	3.3.23 长时间未回复重新进行回访	47
	3.3.24 重新匹配服务水平	48
	3.3.25 任务提取	48
	3.3.26 任务重新指派	48
	3.3.27 升级申请	49
	3.3.28 请求升级	49
4 问题	管理	50
4.2	1 问题列表	50
	4.1.1 问题统计面板	50
	4.1.2 新增问题	50
	4.1.3 编辑问题	51
	4.1.4 删除问题	53
	4.1.5 搜索问题	53
	4.1.6 问题过滤器	53
	4.1.7 更多操作	54
	4.1.8 问题列字段设置	56
4.2	2 问题详情	57
	4.2.1 扩展信息	57
	4.2.12 流程历史任务	57
	4.2.2 附件	58
	4.2.3 问题处理	58
	4.2.4 解决方案	60



	4.2.5 历史记录	60
	4.2.6 历史邮件	60
	4.2.7 关联配置项	61
	4.2.8 关联服务	61
	4.2.9 关联请求	61
	4.2.10 关联变更	61
	4.2.11 任务	62
	4.2.12 进展及成本	62
4.3	问题流程动作	63
	4.3.1 指派技术员	63
	4.3.2 任务提取	64
	4.3.3 任务重新指派	64
	4.3.4 分析完成	65
	4.3.5 提交评审	65
	4.3.6 问题通过	66
	4.3.7 退回分析问题	66
	4.3.8 退回解决问题	67
	4.3.9 关闭问题	67
	4.3.10 问题重新开启	68
	4.3.11 流程跟踪	68
	4.3.12 标记为已知错误	69
	4.3.13 取消已知错误标记	69
5 变更管	<del>臂理</del>	70
5.1	变更列表	70
	5.1.1 变更统计面板	
	5.1.2 新增变更	70
	5.1.3 编辑变更	
	5.1.4 删除变更	72
	5.1.5 搜索变更	–
	5.1.6 变更导出	
	5.1.7 变更工单	
	5.1.9 变更过滤器	
	5.1.10 变更列字段设置	
5.2	变更详情	
	5.2.1 关联配置项	
	5.2.2 关联服务	_
	5.2.3 关联请求	
	5.2.4 关联问题	
	5.2.5 变更计划	
	5.2.6 变更附件	
	5.2.7 变更审批	
	5.2.8 变更任务	
	5.2.9 进展及成本	
	5.2.1U 川丈心水	४∪



	81
5.2.12 变更扩展信息	81
5.2.13 历史邮件	81
5.3 变更流程动作	81
5.3.1 指派技术员	81
5.3.2 任务重新指派	82
5.3.3 提交变更计划	82
5.3.4 成员审批(审批人员登录系统进行审批)	82
5.3.5 所有变更实施完成	83
5.3.6 复审通过	83
5.3.7 退回变更实施	84
5.3.8 任务提取	84
5.3.9 流程跟踪	85
5.3.10 重新开启	85
6 配置管理	86
6.1 配置项列表	86
6.1.1 配置项分类	86
6.1.2 配置项统计	87
6.1.3 添加配置项	87
6.1.4 删除配置项	88
6.1.5 编辑配置项	89
6.1.6 搜索配置项	89
6.1.7 配置项导出	90
6.1.8 配置项过滤器	90
6.1.9 配置项详情	91
6.1.10 附件	92
6.1.11 关联配置项	92
6.1.12 关联请求	93
6.1.13 关联变更	94
6.1.14 相关联的问题	94
6.1.15 从 CSV 导入配置项	94
6.1.16 历史更新	95
6.1.27 二维码	96
7 发布管理	96
7.1 发布列表	96
7.1.1 新增发布	96
7.1.2 编辑发布	97
7.1.3 删除发布	97
7.1.4 搜索发布	97
7.1.5 设置列字段	98
7.1.6 发布工单	99
7.1.7 发布统计面板	99
7.2 发布详细	100
7.2.1 发布计划	100



7.2.2 流程历史任务	100
7.2.3 历史记录	
7.2.4 关联变更	101
7.3 发布流程动作	101
7.3.1 指派技术员	101
7.3.2 任务重新指派	102
7.3.3 提交发布经理审核	102
7.3.4 发布经理审核通过	102
7.3.5 发布经理审核不通过	103
7.3.6 发布构建完成	103
7.3.7 变更完成	104
7.3.8 发布实施校验、审核通过	104
7.3.9 发布实施校验、审核不通过	104
7.3.10 更新 CMDB 完成	105
7.3.11 发布完成	105
7.3.12 取消发布	106
7.3.13 重新开启	106
7.3.14 发布流程跟踪图	106
8 项目管理	108
8.1 项目列表	108
8.1.1 项目统计	108
8.1.2 新增项目	109
8.1.3 服务目录导航	110
8.1.4 类似项目	110
8.1.5 编辑项目	110
8.1.6 删除项目	112
8.1.7 搜索项目	112
8.1.8 项目导出	113
8.1.9 项目工单	113
8.1.10 项目过滤器	114
8.1.11 项目列字段控制	115
8.2 项目详情	115
8.2.1 详细信息	116
8.2.2 关联配置项	116
8.2.3 附件	117
8.2.4 流程历史任务	117
8.2.5 历史记录	117
8.2.6 任务	118
8.2.7 进展及成本	118
8.2.8 人员行程管理	119
8.2.9 历史邮件	119
8.2.10 类似项目	119
8.2.11 关联请求	119
8.2.12 关联问题	120



8.2.13 关联变更	120
9 服务级别管理	120
9.1 SLA 协议管理	120
9.1.1 添加 SLA 协议	120
9.1.2 编辑 SLA 协议	122
9.1.3 搜索 SLA 协议	122
9.1.4 删除 SLA 协议	123
9.1.5 SLA 服务协议	123
9.1.6 服务水平	123
9.1.7 自动升级	124
9.1.8 SLA 逾期通知技术员	125
10 知识库	126
10.1 知识库列表	126
10.1.1 知识信息	126
10.1.2 新增知识	127
10.1.3 编辑知识	127
10.1.4 删除知识	128
10.1.5 搜索知识	128
10.1.6 知识库全文搜索	129
10.1.7 知识库过滤器	
10.1.8 知识库导出/导入	130
10.1.9 知识库评价	
11 报表输出	131
11.1 静态报表	131
11.1.1 请求报表模版	
11.1.2 问题报表模版	
11.1.3 变更报表模版	
11.1.4 知识报表模版	
11.1.5 配置项报表模版	
11.1.6 用户回访报表模版	
11.2 自定义报表	
11.2.1 多项分组统计报表	
11.2.2 单项分组统计报表	
11.2.3 交叉报表	
11.2.2 KPI 统计报表	
11.3 定期报表	
11.4 上传报表	
11 辅助工具	
11.1 公告管理	
11.2 手机短信管理	
11.3 邮件管理	
11.4 消息管理	
11.5 个人任务	
11.6 日程表	168



	168
11.8 技术员繁忙度	168
11.9 导出下载管理	169
11.10 人员位置	169
12 人员位置	170
13 巡检与排班	170
13.1 排班管理	170
13.2 巡检管理	171
术语表	172



## 前言

《国津 Servitech 用户操作指南》主要描述了如何使用操作国津 ITSM 帮助台系统;其实 ITSM 并不是一个新概念,那么为什么现在才开始引起人们的注意呢?事实是 以前客户在进行 IT 系统的建设时更多的关注业务 JT 跟着业务跑 ,例如金融客户忙于 Core - banking、Internet - Banking 等业务,电信客户关注的是计费系统、BOSS 等,制造客户上 ERP 系统等,而目前企业信息化建设已初具规模,业务系统基本已告一段落,而下一步关注的重点则从技术转向管理,如何能让这些系统更好运行起来,如何提高管理效率。国家信息化评测中心的胡建生副主任对此非常关切,"目前国内企业每年 IT 投入达近万亿元,如何将以前的、现在的以及未来的 IT 投入有效的管理起来,落实有效益的信息化,这是我们目前最关心的问题。事实上,在信息化建设初期,也确实发现了很多问题,造成 IT 投资浪费。因此以效能为导向推动企业信息化建设,加强对 IT 基础设施的管理是我们目前的工作重点。而 ITSM 正是基于这样一种理念。

- 此系统包括: ▶ 服务台
- ▶ 问题管理
- ▶ 变更管理
- ▶ 发布管理
- ▶ 配置管理
- 项目管理
- ▶ 服务级别管理
- ▶ 知识库
- ▶ 报表输出
- ▶ 辅助工具
- 系统设置(另详见[系统设置的用户指南])

## 读者

本指南适用于:

- ► ITSM 管理员
- ▶ 技术员
- 普通终端用户

## 系统特色

基于目前国际通行的 IT 服务管理标准--ITIL 理念,易于实施和使用;避免了国外同行软件过于复杂难以实施的问题。IT helpdesk 可以是用户自助的,也可以是由专业 Helpdesk 支持的。IT helpdesk 系统包括了呼叫 SLA(服务水平协议)跟进与管理、呼叫分配与转包,还有 IT 固定资产管理(包括固定资产关系图),知识库管理、变更管理、问题管理等等基础的 ITIL 模块。客户可以直接使用在线的 IT helpdesk 系统,我们以 SAAS 方式提供年度的在线服务,也可以购买我们的软件许可(License),在客户自己的服务器上安装服务器端的软件。

有中文简体、繁体、英文、日文四种版本,有适合企业内部用的 ITIL 系统,也有适合 IT 外包服务商使用的版本。适合各类不同企业的需求。有在线演示版本可以随时免费试用。与传统的 IT helpdesk 想比较,国津 helpdesk 管理系统是我们基于 ITIL 多年的实践经验开发出来的,并且已经在外资企业成功应用了的系统,出来传统的帮助台工程师的入口外,还提供了自助服务入口(Self-service portal),让IT 以外的终端用户甚至相关的客户与供应商也能登记并跟踪呼叫,增强多方的互动性以达到最佳的 IT 服务效果。系统操作和用户支持有很用户友善(user-friendly)



# 1. 登录

## 1.1 登录操作

对于安装在本地的用户来讲,是不需要注册账号的,系统默认指定了 3 个角色的用户(管理员、技术员、终端用户) 。通过登录,系统会自动识别当前用户是属于哪种角色权限。另外,若需要操作具体的功能,需要登录到系统后,方可进行操作。

**具体操作步骤:**首先,输入有效的用户名、密码——>选择语言版本,系统默认为"简体中文"(除此之外,还有繁体中文、英文、日文

版本)——>若在"记住当前账号和密码"的选择框内打勾后,只要不注销此用户,系统会保存登录的账号——>点击 车"就可以登录到系统中了。

**注:**1.用户连续输错**3 次密码**后,系统会弹出**验证码**,输入正确密码跟验证码后才能正常登录;

- 2.用户连续输错 5 次密码后,系统自动禁用该用户,需要管理员后台启用后才能正常登录;
- 3.勾选简洁风格项,系统会进入简洁风格页面。

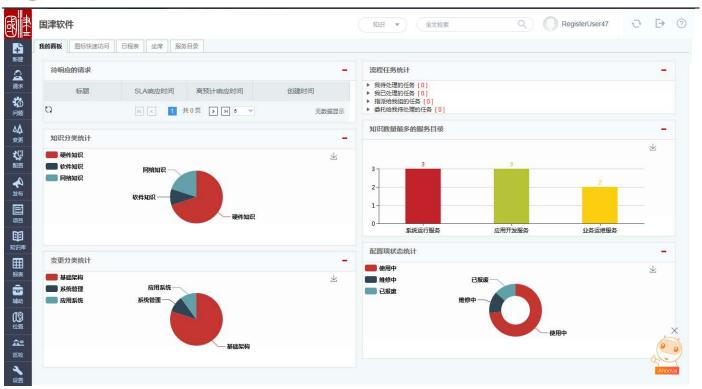


# 2 我的首页

## 2.1 我的面板

门户面板主要用来查看当前用户信息,此页面的面板可由用户自定义需要查看的面板,系统有 6 个常用视图(待响应的请求、流程任务统计、知识分类统计、知识数量最多的服务目录、变更分类统计、配置项状态统计);还有过滤器视图、报表视图、配置项快速检索,这些都可以到配置页面定义好后,在门户页面显示可见即可。





**门户面板配置**:通过点击门户左上角处的"门户面板配置"文字链接,进入到配置页面,此页面是用来控制门户页面的面板显示、默认显示列数以及列宽设置,右边是预览面板,通过点击需要显示的面板右下角的绿色勾勾后,面板就会自动显示到左边的面板中,调整要显示的位置后,点击""保存"按钮进行提交后,到门户页面刷新即可看到效果。



## 2.2 图标快速访问

登录系统后,会进入到快捷访问页面,通过点击页面上的图标,可快速进入到想要去的页面进行查看或操作。例如:点击"服务台" 图标,就会进入到"请求列表"页面。





## 2.3 日程表

### 2.3.1 日程表管理

主要用来显示当前用户需要完成的任务,通过点击任务标题后,会弹出详细框进行查看;日程表上每条任务的颜色分别代表任务所处的状态:

- a.天蓝色代表新建的任务;
- b.深蓝色代表处理中的任务:
- c.绿色则代表处理完成的任务。



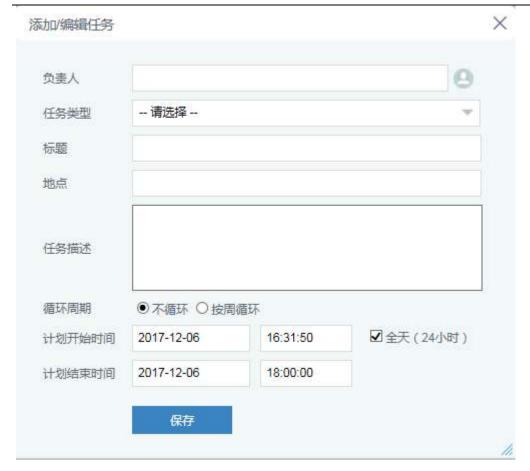
### 2.3.2 添加日程表任务

在日期表格内双击鼠标——>弹出新增框,然后进行任务添加——>再进行提交,系统根据开始和结束时间自动会显示到日程表中 另外,此日程表上的任务也会自动添加到[辅助工具]-[个人任务]列表页面进行管理。

#### 注:

- 1. 任务类型可以选择是个人任务或者是排班任务;
- 2. 可以设置该任务的周期是否为周循环。





### 2.3.3 编辑日程表任务

若需要编辑,需要点击打开此任务的详细框——>然后,再点击左上角处的[编辑]链接——>进入到编辑页面,再进行修改保存即可



### 2.3.4 删除日程表任务

若需要删除,需要点击打开此任务的详细框——>然后,再点击左上角处的[删除]链接——>弹出删除询问框——>确认删除即可。





#### 2.3.5 全部日程表任务

点击[全部任务]按钮后,日程表上将显示所有人员的任务。

### 2.3.6 搜索其他技术员任务

点击[其他技术员任务]按钮后,弹出"搜索"按钮,如图示——>输入关键字后,再进行搜索,系统根据条件,将搜索任务结果显示到日程表上



### 2.3.7 开始处理任务

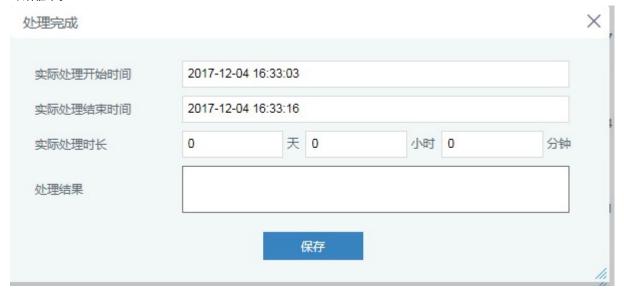
点击日程表的任务,弹出任务详细框——>指派到的技术员可以通过点击"开始处理"按钮——>系统右下角会弹出开始处理的提示, 并且在处理结果字段会显示开始处理的时间和处理人信息。





### 2.3.8 处理完成任务

点击日程表的任务,弹出任务详细框——>指派到的技术员若处理完成,就可以点击"处理完成"按钮后——>弹出"处理完成"框,如图示——>确认实际开始、结束时间、以及处理时长,也可以填写完处理结果后——>点击"保存"按钮进行提交后,结果显示到该任务的详细框中。



#### 2.3.9 任务处理备注

点击日程表的任务,弹出任务详细框——>指派到的技术员若需要随时填写备注,就可以点击"处理备注"按钮后——>详细页面就会自动显示任务备注框,如图示——>输入备注信息后,点击"保存"按钮进行提交成功后,备注信息就会显示到该任务的详细的处理结果内。



### 2.3.10 任务导出



若想要到处日程表上的任务信息,可通过点击"导处"按钮,弹出下载框——>选择文件的保存位置——>点击"确定"按钮后,等待导出成功后,就可以到文件保存位置进行查看。



## 2.4 坐席

## 2.4.1 呼叫中心的集成

主要是用来管理软件与呼叫中心的集成



### 2.4.2 来电显示

帮助台工程师登录系统,当有电话打进呼叫中心时,[门户]—[坐席]页面会弹出客户的来电显示 ( 客户信息需要在用户管理页面进行设 置 ),如图示:





## 2.4.3 关联配置项

帮助台工程师可以查看打进电话的客户正在使用中的以及拥有的关联配置项(for which the caller is the user or the owner),如图示:



## 2.4.4 关联请求

可以查看打进电话的客户曾经登记过的相关请求,如图示:

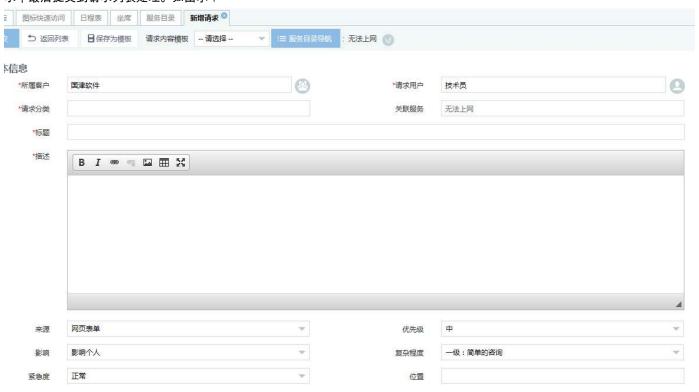


来电显示



## 2.4.5 创建请求

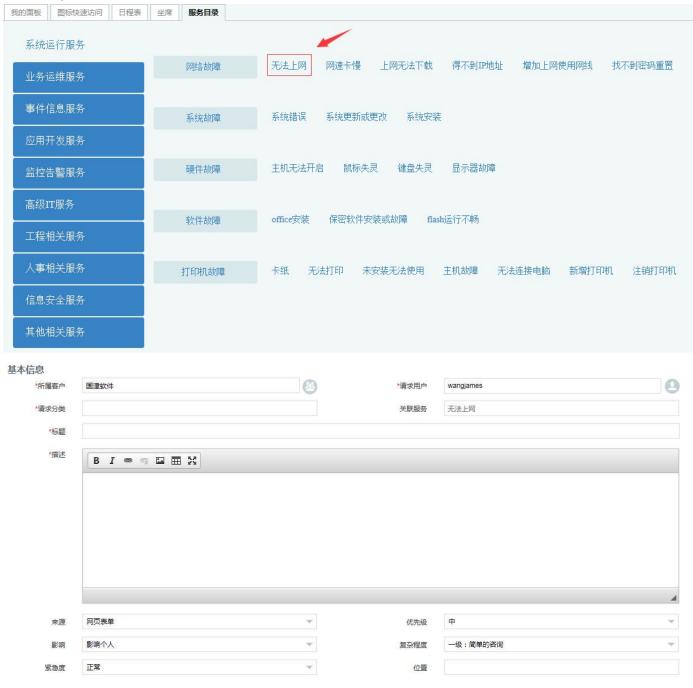
通过点击"创建请求"按钮,进入到新增请求页面,系统自动获取"所属客户"以及"登记人",再根据打电话客户反馈的情况,登记一条请求,最后提交到请求列表处理。如图示:





## 2.5 服务目录

进入服务目录选项卡中,系统会展现所有的服务目录。点击具体的服务目录后,即可进入到提交请求界面,并且绑定该服务目录,相关的表单也会自动切换出来。



## 2.6 全文检索

登录系统后,顶部右边菜单中有全文检索功能,主要是用来查询请求、问题、变更、项目、知识信息;首先需要选择要查询的模块 (系统将自动获取当前请求的标题放在关键字文本中,也会默认选中类别)——>输入关键字——>点击 安钮后,系统会将搜索 到的结果显示在相应的列表页面





## 2.7Ahoova 机器人

点击右下角 Ahoova 机器人即可进入到机器人对话页面,用户可以发送相关关键字获取对应的解决方案。



# 3服务台

## 3.1 请求列表

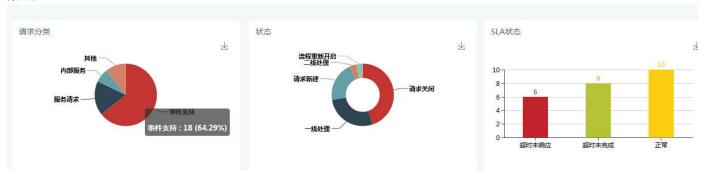
系统内所有用户登记的请求都会显示到此列表中,由帮助台工程师(一线)负责进行指派或处理。





### 3.1.1 请求统计面板

在请求列表的底部为请求统计面板,分别以分类、状态、SLA 状态进行统计展现,点击对应的面板数据后,上方列表会筛选出对应的数据。



## 3.1.2 新增请求

点击请求列表页面标题栏处 + 按钮——>进入新增页面——>选择相关的服务目录(也可直接关闭服务目录窗口)——>添加请求

后,再点击 按钮即可创建成功。如图示:



**注**:通过点击服务目录导航,选择相关的服务目录,可以修改为对应的自定义表单;不仅如此,选择服务目录后可以筛选出对应的内容模板,通过内容模版可以进行快速填写请求。

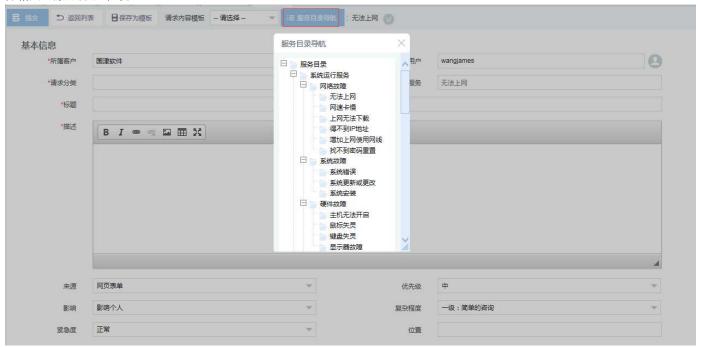
**请求人**:系统会将当前用户默认为请求登记者,若需要变更请求人,需要点击文本框旁边的搜索按钮,系统会自动弹出用户列表框 进行选择。

**关联配置项**:点击"新增"按钮,系统自动弹出配置项列表框进行选择一个或多个配置项,然后选择的配置信息就会显示到列表中。



## 3.1.3 服务目录导航

请求表单可以根据服务目录进行选择不同请求表单,还可筛选出相关的内容模板。点击服务目录导航,弹出服务目录窗口,选 择相关的服务目录即可。



## 3.1.4 类似请求以及类似知识

用户也可在提交请求前,在系统的知识库中查看是否有相类似问题的解决方法(用户在请求页面中新增请求时,可以通过填写请求的标题;根据标题关键字,系统查找相关联的历史请求和知识库是否有相似的请求或知识)







## 3.1.5 编辑请求

需要到列表页面选中要编辑的请求——>在其选择框内打勾——>再点击 🥒 按钮,进入页面进行编辑——>修改后,再点击



下方显示请求基本信息,右边则显示请求的明细包括:



#### 关联配置项

如果需要修改请求人的配置项信息,在此添加或者删除即可。



### 附件



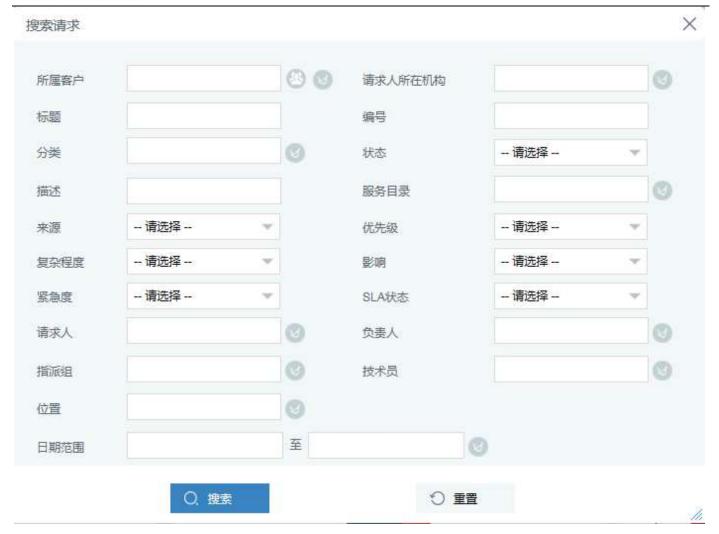
## 3.1.6 删除请求

首先,选择要删除的请求——>在其选择框内打勾——>再点击标题栏处的 ——>弹出删除询问框——>确认删除即可成功。



## 3.1.7 搜索请求





### 3.1.8 请求过滤器

用户若需要自定义请求的过滤器,可以通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,进行过滤器条件的创建。

创建过滤器:首先,添加过滤器名称及描述——>然后设置过滤器条件,将设置的条件添加到[条件列表]中——>最后点击 按钮进行保存即可——>添加过滤器成功后,再到请求列表页面上的下拉列表中选择此过滤器 [请求] —— (请求] —— (请求] —— (请求] —— (请求] —— (请求] —— (请求) —— (证) —— (证



## 3.1.9 更多操作

### 3.1.9.1 请求导出

若需要删除导出的数据,需选中数据,然后进行删除即可。



## 3.1.9.2 请求提交问题



### 3.1.9.3 请求提交变更

请求若需要提交成变更,请先选中要转的请求——>在其选择框内打勾,并点击 更多操作 へ 处 提交变更 按钮——>进入变 更新增页面进行添加——>添加信息后,点击 接钮即可,最后到变更列表中去查看这条请求转过来的变更



注:系统会将请求的标题和内容同时获取到变更新增页面中。



## 3.1.9.4 请求工单

请求若需要打印出工单的,则请选择要打印的请求——>然后再点击 更多操作 へ 处的 凶 请求工单 按钮——>弹出请求工单 预览页面——>设置打印机端口后,将请求工单打印出来交给相关部门领导签字即可。





# 请求工单

工单号; Ref-2017110300008 2017-11-03 09:59:43

请求人基本信息				
请求用户	终端用户	联系电话		
请求信息	*	3	· ·	
标题	账户被锁定,需解锁			
内容	密码输入错误,账户被锁定,要求能	解谈。		
景夘向	景响业务	状态	一线处理	
分类	请求分类/服务请求/账号管理	复杂程度	一级:简单的咨询	
优先级	高	紧急度	正常	
来源	网页表单	关联配置项		
SLA响应时间	2017-11-03 11:59:43	SLA完成时间	2017-11-03 13:59:43	
实际响应时间	2017-11-03 09:59:44	实际完成时间		
位置				
历史记录	1、新增: (終端用户)2017-11-03 0 2、开启流程: (anonymousUser)20	)9:59:43 )17-11-03 09:59:44		

## 3.1.9.5 批量关闭

选择对应的工单后,点击批量关闭按钮,即可将工单批量关闭。







## 3.1.10 请求列字段控制

请求列表页面,用户可以根据自己的需要,对列表上的列进行控制;

操作步骤:通过点击列表右下角处的 图标——>弹出设置列表列框——>将需要显示的字段进行打勾——>点击 🗸 确定 按钮

后,该字段就会显示在请求列表中



## 3.2 请求详情

在请求列表页面双击要查看的请求,则进入到详细页面进行查看;上方显示请求的基本信息,下方显示详细信息、关联配置



项、附件、流程历史记录、历史记录、任务、进展及成本、解决方案、历史邮件、回访事项(只有当请求提交回访后,此选项卡才会出现), 类似请求、关联问题、关联变更



点击基本信息里面的请求用户按钮,可以显示出该用户的相关信息



## 3.2.1 详细信息

详细信息显示的是该请求的相关状态以及 SLA 信息,点击服务级别字段,可以显示出服务级别详细信息。





## 3.2.2 关联配置项

关联配置项显示的是该请求人出故障的相关资产配置,点击配置项名称可以进入配置项详情进行查看,操作项中可以查看配置项关联关系树状图



## 3.2.3 附件

显示当前请求的相关附件,可点击附件或[下载]链接,即可查看附件内容;

注:需要新增或删除附件,请进入请求编辑页面下的[附件]选项卡页面进行新增或删除即可





## 3.2.4 流程历史任务

这是根据部署的流程,提交每个流程动作后,可通过此页面查看到每一步的流程动作所花的时间和动作。

注:流程动作中凡操作了蓝色图标的,都会显示在此列表中。



## 3.2.5 历史记录

记录当前请求的所有动作的历史记录。例如操作动作、操作时间、操作者等,如图所示:



### 3.2.6 任务

请求的任务列表,在这里创建与当前请求相关的任务,同时系统会根据指派给的技术员将这些任务分配处理

**添加任务**:点击"新增"按钮——>弹出添加任务框进行添加——>点击 保存 提交到任务列表中

**编辑任务:**选择要编辑的任务信息——>点击❷ or ❷ 图标——>弹出编辑任务框进行编辑——>点击"保存"按钮,重新进行编辑提

交

**删除任务:**选择要删除的任务信息——>点击 □ or ➤图标——>确认删除即可从列表中删除



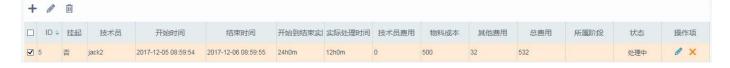


### 3.2.7 进展及成本

请求的所花的进展以及成本,包括技术员、时间、费用等,统统都在列表中进行显示。 **添加进展及成本:**点击"新增"按钮——>弹出添加框进行添加——>点击"保存"提交到列表中

技术员*	jack2
开始时间*	2017-12-05 08:59:54
结束时间*	2017-12-06 08:59:55
预估时间	24小时 1分钟
实际处理时间	12 小时 0 分钟
技术员每小时费用(CNY)	0
技术员费用(CNY)	0
物料成本(CNY)	500
其他费用(CNY)	32
总费用(CNY)	532
描述	
所属阶段	
状态	● 处理中 ○ 完成
任务	协助安装

编辑进展及成本:选择要编辑的进展及成本—>点击 or Ø图标—>弹出编辑框进行修改—>点击 程存按钮,进行提交删除进展及成本:选择要删除的时间明细——>点击 or ➤ 图标——>确认删除即可从列表中删除。



## 3.2.8 解决方案

每条请求在处理过程中都会有相关的解决办法,用户可以提交相关的解决方案,同时也可以将请求的解决方案提交到知识库 操作步骤:首先选择处理方式——>然后,通过添加解决方案——>添加完毕后,通过点击 按钮进行提交;此外,还可通过点 击 保存并添加到知识库 按钮后,同时提交解决方案到知识库内;





选择已有解决方案:根据请求相关联的服务目录做为知识过滤条件,将相应的知识信息关联到解决方案。

还可以点击"选择已有解决方案"按钮,弹出解决方案列表框(框内的数据都来自于已通过审核的知识列表)——>选择与当前请求相 关的解决方案——>点击该解决方案后面的勾勾图标——>系统就会自动将该知识的详细信息显示在请求解决方案文本域中,这样该 请求就有了解决方案。不需要手写,直接拿以前的解决方案进行照搬参照。



### 3.2.9 历史邮件

凡是与当前请求相关的邮件的来往记录,都会记录到此列表中;例如:当登记一条请求后,系统会自动发邮件通知登记者或技术员,那么这个邮件会自动记录到此请求的详细页面进行管理,还有其他等等与之相关的邮件都会被记录到此列表中。

### 3.2.10 类似请求

显示与当前请求类似的其他请求列表信息,由系统自动搜索后显示到此页面



详细信息	关联配置项	附件	流程历史任务	历史记录	任务	进展及成本	解决方案	历史邮件	类似请求	关联请求	关联问题	关联变更			
ID \$		编号		板	遞		分类	请习	<b></b> 大	指派到组	指派	削技术员	优先级	状态	创建时间
	Ref-2017	110300001	系统	启动出现的问题			终端桌面	终端	用户				高	请求关闭	2017-11-03 09:59:35
	Ref-2017	110300002	开机	到登陆画面黑屏			终端桌面	终端	用户				中	请求关闭	2017-11-03 09:59:40
	Ref-2017	110300003	电脑	重新启动显示器	黑屏		终端桌面	终端	用户				低	一线处理	2017-11-03 09:59:40
	Ref-2017	110300006	故障	修复			终端安全	技	术员				高	请求关闭	2017-11-03 09:59:42

## 3.2.11 关联请求

主要显示与当前请求相关联的请求,可在此添加关联的请求。



### 3.2.12 关联问题

主要显示与当前请求相关联的问题,例如这条请求曾经有被提交成问题的记录,都会显示到此列表中



## 3.2.13 关联变更

主要显示与当前请求相关联的变更,例如这条请求曾经有被提交成变更的记录,都会自动显示到此列表中



## 3.2.14 回访事项

当完成用户回访后,其回访内容会自动保存到回访记录内,此选项卡只有在回访成功过后,才能显示[历史邮件]选项卡后面



5 5				
ITIL产品或服务总提意见:Good				
服务人员行为规范、语言规范评价	:Good			
ITIL产品使用效果评价:Good				
ITIL产品的评价:满意				
服务效率 Service Efficiency:一般				
服务质量 Service Quality:优				

## 3.3 请求流程动作

## 3.3.1 请求审批

请求审批人才能开始处理,显示的请求状态为:审批中需要点击动作——> 章 审批通过 图标——>弹出请求审批框,如图示———————————————————按钮,进行提交;

**注**:若在业务规则内设置了审批规则后,提交的请求根据所设置的关键字来进行匹配,若符合条件,则这条请求就需要进行审批。







#### 3.3.2 请求提取

请求审批一旦通过后,当前用户可直接提取此请求并进行处理,同时请求状态显示为:一线处理中;

操作步骤:通过点击动作下的 诗求提取 ——>弹出请求提取框,输入信息,如图示——>点击 提取 按钮后,更新这条请求的 动作,进入下一步操作

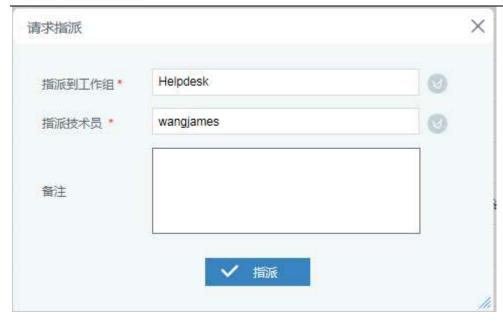
注:除了一线可以提取外,其他线技术员若指派到当前组,也可以提取过来处理的。



#### 3.3.3 请求指派

当一条请求登记成功后,可以先将这条请求进行指派到组或者是技术员,由他们去提取处理。通过点击<sup>□请求指派</sup>图标——>弹 出请求指派框,进行指派——>最后点击 按钮进行提交。

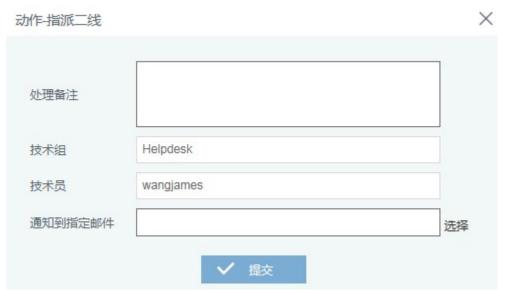




#### 3.3.4 开启流程

#### 3.3.5 指派二线

当这条请求开始处理后,若一线人员处理不了,就可将请求指派给二线去处理,由二线人员去提取此条任务,通过处理页面的动作: 图标,弹出指派框进行指派,如图示——>指派并填写备注后,点击 按钮进行指派;若勾上选择框后,系统将发邮件通知指派的二线人员;并可自由选择通知对象,发送邮件通知。同时,请求状态将显示为:二线处理中注:二线一般为现场工程师;若在流程属性设置指派二线的动作为"动态指派",为其自动选择好要指派的组或技术员,就可以直接指派。





#### 3.3.6 指派三线

当这条请求开始处理后,若一线人员处理不了,可将请求继续指派给三线人员去处理,由三线人员去提取此条任务,通过处理 页面的动作: 图标,弹出指派框进行指派,如图示——>指派并填写备注后,点击"提交"按钮进行指派;系统将发邮件 通知指派的三线人员;并可自由选择通知对象,发送邮件通知。同时,请求状态将显示为:三线处理中 注:三线一般为企业或厂内专家级工程师;若在流程属性设置指派三线的动作为"动态指派",为其自动选择好要指派的组或技术员,

 就可以直接指派。

 动作-指派三线

 处理备注

 技术组
 Helpdesk

 技术员
 wangjames

提交

#### 3.3.7 指派四线

通知到指定邮件

当这条请求开始处理后,若一线人员处理不了,还可将请求继续指派给四线人员去处理,由四线人员去提取此条任务,通过处理页面的动作: 图标,弹出指派框进行指派,如图示——>指派并填写备注后,点击 按钮进行指派;系统将发邮件通知指派的四线人员;并可自由选择通知对象,发送邮件通知。同时,请求状态将显示为:四线处理中注:四线一般为供应商;若在流程属性设置指派四线的动作为"动态指派",为其自动选择好要指派的组或技术员,就可以直接指派。

选择



#### 3.3.8 处理备注

技术员和请求人都可以填写处理备注,若技术员提交请求备注后,请求人也会收到邮件通知的;相反若请求人填写后,技术员也会收到邮件;通过点击处理页面的动作: ——>弹出处理备注框,填写备注详细后进行提交



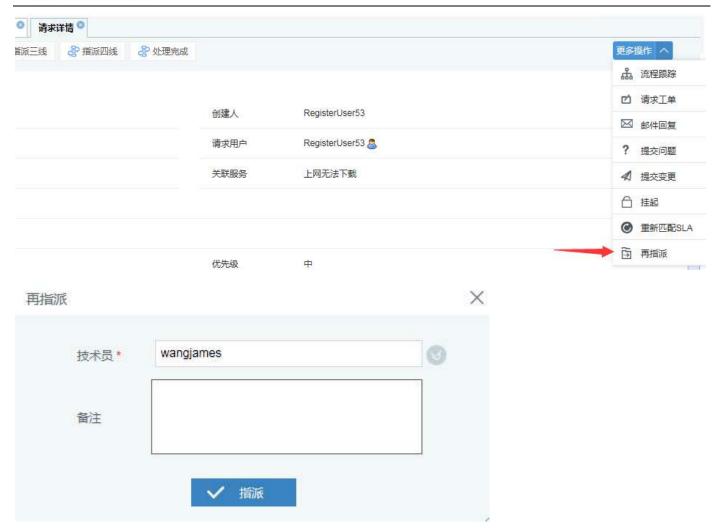
#### 3.3.9 处理完成



#### 3.3.10 请求再指派

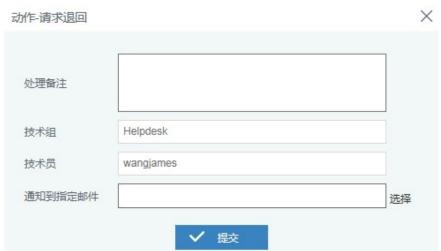
当请求被退回或其他线人员无法处理时,通过点击动作: 图标,弹出再指派框——>将这条请求重新指派给同部门的其他技术员去处理——>重新指派后,再点击 按钮,进行提交即可; 按钮,进行提交即可;





#### 3.3.11 请求退回

当技术员由于某种原因无法处理请求,就可以将这条请求进行退回操作,重新指派其他技术员进行处理。





#### 3.3.12 请求重新开启

请求一线工程师若发现请求还存在着某些问题未彻底解决,则可以重新开启这条请求。通过点击动作: 是 重新开启 ——>弹出 重新开启框,填写理由——>点击 按钮提交后,将返回到一线工程师动作,再重新对这条请求进行处理,此时的请求 状态将显示为:一线处理中

处理备注		
技术组		
技术员	wangjames	
通知到指定邮件		选择

#### 3.3.13 关闭请求

请求若已经处理完毕并填写完整的解决方案后,就可以将这条请求进行关闭操作。通过点击 <sup>会 关闭</sup> 图标——>弹出关闭请求 框,输入关闭原因——>点击 按钮进行提交,关闭后的请求,状态将显示为:请求关闭



#### 3.3.14 请求回访

当请求关闭后,还需要做请求回访的操作,调查客户满意度;通过点击 按钮——>弹出请求回访框(为了避免作假回访,只能通过发邮件的形式让用户回访)——>用户通过邮件提交回访后,最后到回访历史记录选项卡内查看回访结果(如设置了自动回访,系统则会在请求关闭后自动发送回访邮件给用户)

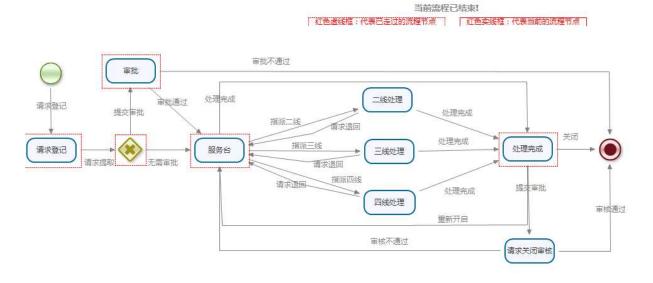




同时支持网页回访,用户可直接在网页端进行满意度评价。



#### 3.3.15 流程跟踪



#### 3.3.16 邮件回复

无论请求是否在处理中,都可以邮件通知相关人员,例如请求人;通过点击动作 更多操作 中 按钮——> 弹出邮件框进行邮件回复——>最后点击 <del>发送</del>按钮发送到指定人员邮箱内即可。





#### 3.3.17 自助解决

若请求人已通过自助方式找到了解决方法,那么该请求就无需再由技术员去理,通过点击更多操作。 ——>弹出自助解决框——>填写解决方案及备注——>提交成功后,此请求就会直接关闭了。



#### 3.3.18 挂起

请求如果推迟 SLA 的响应和完成时间,就需要将请求进行挂起,这样就暂停请求的 SLA 响应和完成时间;





#### 3.3.19 解除挂起

#### 3.3.20 流程重新开启





#### 3.3.21 请求关闭提交审批

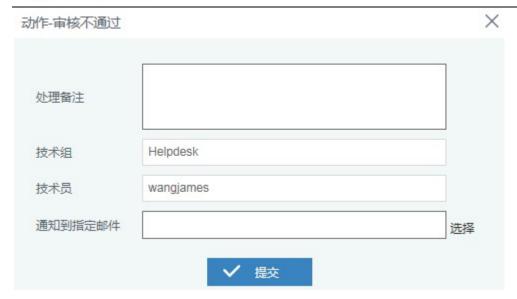
当请求处理完后,可以选择由指定的人员或组对其进行关闭审核,当审核通过后,才能关闭此请求,当审核不通过时,此请求 将被退回到一线工程师去重新进行分配处理

处理备注			
技术组	Helpdesk		
技术员	wangjames	0	
通知到指定邮件		选择	
	✔ 提交		

动作-审核通过	×
通过	
处理备注	
通知到指定邮件	选择
	✓ 提交

**审核不通过**:当请求不通过时,可通过点击 ခो 审核不通过 图标——>弹出审核不通过框——>输入备注信息进行——>提交即可。





#### 3.3.22 请求描述不全退回请求人

用户所提交的请求,都会由帮助台工程师进行查看,若发现有请求描述不完整,则退回给请求人进行修改完善。

操作步骤:点击动作 描述不全退回 \_\_\_\_\_>弹出提交框,输入原因——>点击"提交"按钮进行提交。



#### 3.3.23 长时间未回复重新进行回访

系统第一次发送邮件给请求人回访后,若请求人若长时间未回访,或没有收到回访邮件,则可通过点击此<sup>200</sup> 重新回访。动作,再 提交发送给请求人进行回访。





#### 3.3.24 重新匹配服务水平

对于尚未开始处理的请求,可根据权限为此请求进行服务水平的重新匹配,有两种匹配方式,一种是"手动选择服务级别",另外 一种是"根据请求内容自动匹配"方式。选择"手动选择服务级别"方式后,还需要选择对应的 SLA 协议和服务水平。

注:服务水平必须先到[系统设置]-[服务级别]-[SLA 协议管理]页面设置好服务级别



#### 3.3.25 任务提取

当请求指派给当前用户组后,此用户就可以点击 《<del>任务提取</del>图标——>填写处理备注——>点击 <del>2 提交</del>按钮进行提取即可,就可以进行处理了。



#### 3.3.26 任务重新指派

当请求任务需要重新指派时,可以通过点击 □ 任务重新指派 图标——>弹出任务指派框,重新指派技术员——>最后再点击 ✓ 提交 按钮进行指派即可。





#### 3.3.27 升级申请

注:升级申请一般由二、三、四线工程师来进行申请,然后由帮助台工程师进行审查,通过后才能将请求升级进行处理



#### 3.3.28 请求升级

通过点击动作:"请求升级"——>弹出升级框,如图示——>选择升级人员并填写升级原因后,将请求升级到指定人员;

注:系统再自动发邮件通知升级人员进行处理



# 4问题管理

## 4.1 问题列表

+ 0 0 0	── 一选择过滤器 —								更多操作
□ 问题编号	标题	分类	报告人	指派给	指派组	优先级	影响	状态	报告时间
☐ PB-2017120500001	终端安装与配置服务		wangjames			中	影响个人	新建	2017-12-05 09:04:18
☐ PB-2017111500004	对方答复	严重错误	RegisterUser18			高		新建	2017-11-15 16:17:37
PB-2017110300015	开机后可以自检但无法进入系统	一般故障	管理员	wangjames	Helpdesk	中	影响业务	新建	2017-11-03 09:59:47
PB-2017110300014	显示器点不亮	严重错误	管理员			高		新建	2017-11-03 09:59:47
PB-2017110300013	电脑什么反应都没有了	技术问题	管理员	马	Helpdesk	低	影响组	新建	2017-11-03 09:59:47
PB-2017110300012	开机找不到硬盘	普通问题	管理员			中	影响公司	新建	2017-11-03 09:59:47
☐ PB-2017110300011	无法进入系统	一般故障	管理员			高	影响业务	新建	2017-11-03 09:59:47

#### 4.1.1 问题统计面板

在问题列表的底部为请求统计面板,分别以分类、状态、影响范围进行统计展现,点击对应的面板数据后,上方列表会筛选出对应的 数据。



#### 4.1.2 新增问题

点击问题列表标题栏处 **十** 按钮——>进入新增,填写相关的字段——>点击 按钮,提交到问题列表中。 **注**:提交问题后,系统同时也会发邮件通知登记者。





#### 4.1.3 编辑问题

在问题列表页面,选择要编辑的问题,在选择框内打勾——>点击 or bright 按钮——>进入到编辑页面,对这条问题进行修改———>点击左上角处 按钮后——>更新到列表页面进行查看。



编辑页面下方显示基本信息,右边则显示[附件]、[扩展信息]、[关联配置项]以及[受影响的服务]。

#### a.附件



**删除附件**:若想删除问题的附件,直接点击附件后面的<sup>删除</sup>链接进行删除即可。



#### b.关联配置项

若有需要关联到某条配置项,则将其新增到此页面。实施时,就可到其配置项内进行实施。通过到配置项的历史变更页也可查询 到此配置项有更新记录过。



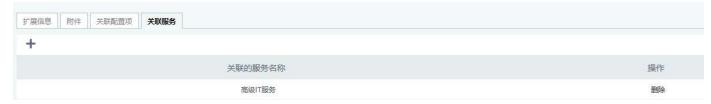
**添加关联配置项**:在选项卡页面点击 🕇 按钮——>弹出配置项列表框进行关联的配置项选择,如图



#### c.受影响的服务

添加问题时,将受到影响的服务目录都可打勾选择,进行保存即可。

如需设置添加受影响的服务,请点击[基础设置]——>[数据字典]——>[服务目录]页面进行增删改查操作





#### 4.1.4 删除问题

选择要删除的信息——>点击标题行处弹处 ——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉提示信息 ——>弹出删除选择的数据吗?

#### 4.1.5 搜索问题



#### 4.1.6 问题过滤器

用户若需要自定义问题的过滤器,可以通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,进行过滤器条件的创建。





#### 4.1.7 更多操作

#### 4.1.7.1 问题导出

若需要将问题列表进行导出,请点击 ——>就会自动跳转到导出下载列表内去进行下载——>这样用户就可以边等下载 边操作其他的页面。待导出状态打勾表示已导出完成,就可以点其文件名下载到指定的路径了。





#### 4.1.7.2 问题提交变更

**注**:系统会将问题的标题和内容同时获取到变更新增页面中。



#### 4.1.7.3 问题工单

问题若需要打印出工单的,则请选择要打印的问题——>然后再点击 🗹 问题工单 图标——>弹出问题工单预览——>设置打印机端口后,将问题工单打印出来交给相关部门领导签字即可。





## 问题工单

工单号: PB-2017120500001

2017-12-05 09:04:18

报告人基本信息			
报告人	james	联系电话	
问题信息			
标题	终端安装与配置服务		
内容	终端安装与配置服务		
景⁄响	景响个人	状态	新建
分类		关联服务	
优先级	ф	紧急度	正常
期望完成日期		报告时间	2017-12-05 09:04:18
历史记录	1、新建问题: 保存问题 (wangjames)20 2、编辑问题: 更新问题 (wangjames)20	17-12-05 09:04:19 17-12-05 15:58:36	

#### 4.1.8 问题列字段设置

问题列表页面,用户可以根据自己的需要,对列表上的列进行控制;

**操作步骤**:通过点击列表右下角处的 图标——>弹出设置列表列框——>将需要显示的字段进行打勾——>点击 <sup>确定</sup>按钮后,问题列表会根据设置的列字段进行显示





## 4.2 问题详情

上边显示问题基本信息,下边显示详细信息



#### 4.2.1 扩展信息

首先,需要设置扩展信息——>然后,指定某个变更分类来进行关联——>最后,在新增变更页面,选择此分类后,相应的扩展信息就会自动显示在页面。

#### 4.2.12 流程历史任务

这是根据部署的流程,提交每个流程动作后,可通过此页面查看到每一步的流程动作所花的时间和动作。 **注**:流程动作中凡操作了蓝色图标的,都会显示在此列表中。





#### 4.2.2 附件

主要用来显示此问题的附件,通过点击列表后的"下载"按钮,进行附件下载查看。



#### 4.2.3 问题处理

**问题细节:**添加问题的相关详细描述,同时可上传相关附件



**影响:**除了受影响的服务外,还可以添加其他影响因素以及上传附件信息



广展信息	附件	问题处理	解决方案	历史记录	历史邮件	关联配置项	关联服务	关联请求	关联变更	任务	进展及成
可题细节	影响	根本原因	变通方法								
影响描述											
竹件				附件最大限。 + 添加	<mark>制为100MB!</mark> 附件	◆ 上传					
									保存		
		- 1	1			ī,方便日后查 ————————————————————————————————————	_	same the in	34 TH -4-TE		wer
展信息	附件	问题处理	解决方案	历史记录	历史邮件	关联配置项	关联服务	关联请求	关联变更	任务	进展及成
駆细节	影响	根本原因	变通方法								
件				附件最大限制 + 添加		↑ 上传					
	11	11-		1-1	100	€治标方案,抄	11		僻		
扩展信息	附件	问题处理	解决方	案 历史记	录 历史邮	<b>并</b> 关联配置	登项 关联	服务 关联	请求 关联	技变更	任务
问题细节	影响	根本原因	变通方法	ŧ.							
方法描述											
附件					大 <mark>限制为100M</mark> 添加附件	18!					



#### 4.2.4 解决方案

若问题已得到解决,可将解决方案记录下来,当下次出现同样问题后,可方便查阅。

注:若需要保存到知识库去,就需要把"将解决方案保存到知识库"打勾,然后点保存后就会提交到知识库去。



#### 4.2.5 历史记录

记录当前问题的历史操作记录。例如动作、操作时间、操作者等,如图示:



#### 4.2.6 历史邮件

凡是与当前问题相关的邮件的来往记录,都会记录到此列表中;例如:当登记一条问题后,系统会自动发邮件通知登记者或技术员,那么这个邮件会自动记录到此问题的详细页面进行管理,还有其他等等与之相关的邮件都会被记录到此列表中。



#### 4.2.7 关联配置项

此页面是不可以添加关联的配置项,只能在添加/编辑页面进行添加。 主要是显示与此问题相关联的配置项

	进展及成本	任务	关联变更	关联请求	关联服务	关联配置项	历史邮件	历史记录	解决方案	问题处理	附件	扩展信息
操作项	状态			分类		R	固定资产编号 名称				E .	
[配置项关联关系树状图	使用中		刀片服务器			test	alex-		alex			

#### 4.2.8 关联服务

此页面是不可以选择受影响的服务,只能在添加/编辑页面进行影响服务的选择性添加如需设置添加受影响的服务,请点击[基础设置]——>[数据字典]——>[服务目录]页面进行增、删、改操作

扩展信息	附件	问题处理	解决方案	历史记录	历史邮件	关联配置项	关联服务	关联请求	关联变更	任务	进展及成本	
序号	3								关联的	的服务名	称	
1							高级IT服务					

#### 4.2.9 关联请求

若这条问题是从请求列表中转成的问题,则可通过此选项卡页面进行查看。也可以添加关联的请求到列表中。 通过点击列表上 的标题,可进入查看详细

**添加关联请求**:通过点击 按钮——>弹出请求列表框——>选择相关联的请求,在选择框内打勾——>点击 ✔ 按钮后,关联请求列表内会显示

**移除关联请求**:选择要删除的关联请求,在其选择框内打勾——>点击标题行处<mark>间</mark> 按钮——>弹出是否删除询问框——>确认删除即可 从列表中删除掉



#### 4.2.10 关联变更

此页面只许有一条关联变更,所以不会以列表形式显示,直接点击标题链接,即可进入到详细页面

		进展及成本	任务	关联变更	关联请求	关联服务	关联配置项	历史邮件	历史记录	解决方案	问题处理	附件	扩展信息
创建者	创建时间	优先级		5	状态		标题			编号			序号
wangjames	2017-12-05 17:21:28	中		更	新建立		装与配置服务	终端宝	06	20171205000	Change1-		14



#### 4.2.11 任务

在处理这条问题期间,也可以分配任务给其他相关人员同步处理,以便快速找到处理解决

**添加任务**:点击标题行处 + 按钮——>弹出任务添加框进行添加——>点击 每 按钮提交到任务列表中

**编辑任务**:选择要编辑的任务,在选择框内打勾——>点击标题行处 Ø 或 Ø 图标——>弹出编辑框进行修改——>点击 ☐ 保存按钮更新到任务列表中

标题	服务器性能调优	
地点	机房	
	服务器性能调优	
描述		
计划开始时间	2017-12-05 17:23:14	
计划结束时间	2017-12-05 17:23:15	
全天	☑	
负责人	马	6

**删除任务**:选择要删除的任务,在选择框内打勾——>点击标题行处<sup>面</sup>或<mark>×</mark>图标——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中 删除此任务



#### 4.2.12 进展及成本

在处理问题期间,每个任务所花费的人力和物力等都可以记录到此列表内进行管理。

**添加进展及成本**:点击标题行处 + 按钮——>弹出添加框进行添加——>点击 保存 按钮提交到列表中



添加/编辑进展及成本



**刷除近展及风华**:远挥妄删除的数据,在远挥框内打勾——>点击你越行处 型 或 图 你——> 异击删除询问框——> 朔以删除即可从列表中删除此任务



## 4.3 问题流程动作

#### 4.3.1 指派技术员



# 

#### 4.3.2 任务提取



#### 4.3.3 任务重新指派

当问题任务需要重新指派时,可以通过点击 《 任务重新指派 图标——>弹出任务指派框,重新指派技术员——>最后再点击 **业** 提交 按钮进行指派即可。





#### 4.3.4 分析完成

当问题指派技术员成功后,其状态为"分析问题",该技术员可通过点击 <sup>② 分析完成</sup> 图标——>弹出分析框,输入备注——>最后点击 <del>《 提交 按钮进行提交,其状态就会变成"已经解决"。</del>



#### 4.3.5 提交评审

通过点击动作下的 <sup>2</sup> 提交评审 链接——>弹出评审框,选择评审人,并输入申请——>最后点击 <del>2 提交</del>按钮进行提交。然后才可以进行下一步操作





提交

#### 4.3.6 问题通过

#### 4.3.7 退回分析问题

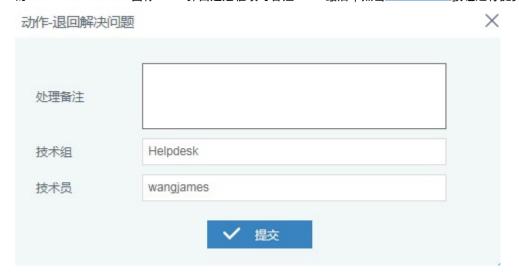
若选择"退回分析问题"后,则表示此问题将退回到"分析问题"阶段,重新分析后,再进行解决;可通过点击动作下的 **退回分析问题** 图标——>弹出通过框填写备注——>最后,点击 按钮进行提交。





#### 4.3.8 退回解决问题

若选择"退回解决问题"后,则表示该问题将退回到"解决问题"阶段,直到重新获取新的解决方法才能评审通过;可通过点击动作下的 ② 退回解决问题 图标——>弹出通过框填写备注——>最后,点击 按钮进行提交。



#### 4.3.9 关闭问题

若该问题评审也通过后,解决方案也填写了,就可以进行问题关闭了。通过点击动作:《<sup>会关闭</sup>图标——>弹出关闭问题框——>输入关闭理由——>最后,点击<mark> 提交</mark>按钮进行提交,那么整个问题就真正的关闭了,期间将不再做任何相关流程操作





#### 4.3.10 问题重新开启

当问题关闭后,由于特殊原因,需要重新开启处理,则可通过点击 <a> 重新开启 链接——>弹出重启框,输入重启原因——>进行提交后,问题将恢复到[分析问题]]状态等待处理

**注**:重新开启问题后,将清空请求原来的完成时间



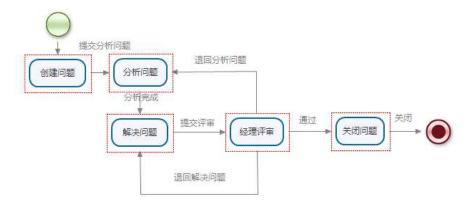
#### 4.3.11 流程跟踪

通过点击 更多操作 个的 流程跟踪 图标——>进入当前问题的流程图跟踪页面,用户可通过此流程图查看到当前问题的进展步骤。红色框即显示问题进展到哪一步动作流程;此流程图的流程是可以由用户自定义的。



当前流程已结束!

红色虚线框:代表已走过的流程节点 红色实线框:代表当前的流程节点



#### 4.3.12 标记为已知错误

点击 示记为已知错误 动作——>弹出已知错误框,填写备注信息——>提交已知错误后,这条问题的"已知错误"字段就会标记为"是";同时,也需要输入解决方案



#### 4.3.13 取消已知错误标记

若需要取消已知错误标记,通过点击 取消已知错误标记 动作——>弹出取消框,填写备注信息——>提交取消一直错误后, 这条问题的"已知错误"字段就会标记为"否"





# 5 变更管理

## 5.1 变更列表

编号	标题	分类	创建者	指派组	技术员	影响范围	状态	创建时间 🗣	
Change1-2017120500006	终端安装与配置服务	基础架构	wangjames		wangjames	影响个人	新建变更	2017-12-05 17:21	
Change1-2017120500002	终端安装与配置服务	基础架构	wangjames		wangjames		新建变更	2017-12-05 09:04	
Change1-2017113000005	测试	基础架构	wangjames		wangjames	影响个人	新建变更	2017-11-30 15:41	
Change1-2017113000004	其他	基础架构	wangjames		wangjames		新建变更	2017-11-30 15:35	
Change2-2017112100002	变更	系统管理	wangjames		wangjames	影响个人	新建变更	2017-11-21 10:21	
Change-2017112100001	测试	主数据设置	wangjames		wangjames		新建变更	2017-11-21 10:20	
Change1-2017111500003	开机找不到硬盘	基础架构	RegisterUser18		RegisterUser18	影响个人	新建变更	2017-11-15 16:16	
Change-2017110300020	电脑显示无信号	硬件安装及配置	调整管理员			影响业务	新建变更	2017-11-03 09:59	
Change-2017110300018	电脑断电	PC配置变更	管理员			影响组	新建变更	2017-11-03 09:59	
Change-2017110300019	电脑花屏	硬件安装及配置	调整管理员				新建变更	2017-11-03 09:59	

#### 5.1.1 变更统计面板

在变更列表的底部为请求统计面板,分别以分类、状态、影响范围进行统计展现,点击对应的面板数据后,上方列表会筛选出对应的数据。



#### 5.1.2 新增变更





#### 5.1.3 编辑变更

在变更列表页面,选择要编辑的变更,在选择框内打勾——>点击 / 按钮——>进入到变更编辑页面,对这条变更进行修改— —>点击左上角处 按钮后——>更新到变更列表页面进行查看。



编辑页面下方显示基本信息,右边则显示"关联配置项"以及"受影响的服务"



**关联配置项:**进行变更时,若有需要关联到某条配置项,则将其新增到此页面。实施时,就可到其配置项内进行实施。通过到配置项的历史变更页也可查询到此配置项有变更记录过。

添加关联配置项:在选项卡页面点击 [新增] 按钮——>弹出配置项列表框进行关联的配置项选择

删除关联配置项:若需要删除,直接点击操作项下的。[删除]链接,进行删除即可。

**受影响的服务:**进行变更时,将受到影响的服务目录都可打勾选择。进行全局保存即可。如需设置添加受影响的服务,请点击[基础

设置]——>[数据字典]——>[服务目录]页面进行增、删、改操作

#### 5.1.4 删除变更

首先选中要删除的变更——>点击标题行处弹处 @ 图标——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉



#### 5.1.5 搜索变更





### 5.1.6 变更导出



### 5.1.7 变更工单

请求若需要打印出工单,则请选择要打印的变更——>然后再点击标题栏处的 🗹 图标——>弹出服务工单预览页面——>设置 打印机端口后,将变更工单打印出来交给相关部门领导签字即可



# 变更工单

工单号: Change1-2017120500006

2017-12-05 17:21:28

申请人基本信息				
申请人	wangjames	联系电话		
变更信息	*		*	
标题	终端安装与配置服务			
内容	终端安装与配置服务			
			57,	
影响	影响个人	状态	新建变更	
影响	影响个人 基础架构	状态  关联服务	新建变更	
**************************************		00 0000	新建变更正常	
分类	基础架构	关联服务		



#### 5.1.8 变更计划

变更根据计划时间显示在日历中,点击<sup>201</sup> <sup>变更计划</sup> 可以跳转到变更详情;



#### 5.1.9 变更过滤器

用户若需要自定义变更的过滤器,可以通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,进行过滤器条件的创建。

**创建过滤器**:首先,添加过滤器名称及描述——>然后设置过滤器条件,将设置的条件添加到[条件列表]中——>最后点击量按钮进行保存即可——>添加过滤器成功后,再到问题列表页面上的下拉列表中选择此过滤器,列表中就会显示过滤后的结果。





-- 请选择 --- 请选择 --- 请选择 --- 请选择 --- 我提交的
-- 下拉列表——>然后过滤

**删除过滤器**:通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,选择右上角处 器右上角处会多出一个 按钮,点击此按钮,即可将下拉列表中选中的过滤器进行删除

### 5.1.10 变更列字段设置

变更列表页面,用户可以根据自己的需要,对列表上的列进行控制;



# 5.2 变更详情

上边显示变更基本信息,下边显示变更的详细信息





#### 5.2.1 关联配置项

此页面不可以添加关联配置项,只能在添加或编辑变更工单页面进行添加。主要是显示与此变更相关联的配置项

扩展信息	附件	变更计划	变更审批	历史记录	历史邮件	关联配置项	关联服务	关联请求	关联问题	任务	进展及成本	
	直	定资产编号			名称		分类	状	态	操作项		
		PC-000001			电脑PC		主机	维例	多中		[配置项关联关系树状图] [修改行为]	

#### 5.2.2 关联服务

此页面不可以自由选择受影响的服务,只能在添加/编辑变更页面进行影响服务的选择性添加。如需设置添加受影响的服务,请点击[基础设置]——>[数据字典]——>[服务目录]页面进行增删改查操作



#### 5.2.3 关联请求

若这条变更是从请求列表中转成的变更信息,则可通过此选项卡页面进行查看。也可以添加与此关联的请求到列表中。

**添加关联请求**:通过点击 按钮——>弹出请求列表框——>选择相关联的请求,在选择框内打勾——>点击 按钮后,关联请求列表内会显示

**删除关联请求**:选择要删除的关联请求,在其选择框内打勾——>点击标题行处<sup>1</sup> 按钮——>弹出是否删除询问框——>确认删除即可 从列表中删除掉



扩展信息	附件	变更计划	变更审批	历史记录	历史邮件	关联配置项	关联服务	关联请求	关联问题	任务	进展及成本			
+ 🗓														
	编	if			标题		分多	\$	请求人		指派到技术员	优先级	状态	创建时间
Ref-20	171213000	004	磁盘扫描	i进不了XP			故障证	青求	技术员		技术员	盲	一线处理	2017-12-13 09:55:10
C)							Is	< 1	共1页 5 5	15				1-1 共1祭

# 5.2.4 关联问题

若这条变更是从问题列表中转过来的信息,则可通过此选项卡页面进行查看。也可以添加与此关联的问题到列表中。

**添加关联请求**:通过点击 按钮——>弹出问题列表框——>选择相关联的问题,在选择框内打勾——>点击 按钮后,关联问题列表内会显示

**删除关联请求**:选择要删除的关联问题,在其选择框内打勾——>点击标题行处<mark>间</mark> 按钮——>弹出是否删除询问框——>确认删除即可 从列表中删除掉



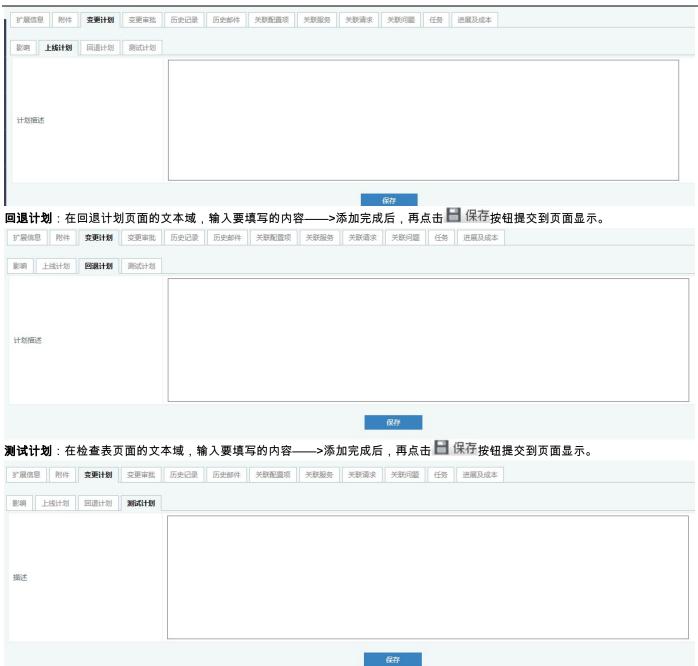
# 5.2.5 变更计划

主要是一条变更,在各种进展情况下的不同的处理计划,例如上线计划、回退计划等



**上线计划:**在上线计划页面的文本域,输入要填写的内容——>添加完成后,再点击 🛗 保存按钮提交到页面显示。





#### 5.2.6 变更附件

注:若想删除附件,则点击"操作"列下的[删除]链接进行删除即可





#### 5.2.7 变更审批

在提交审批之前,需要设置相关的审批人员,才能提交审批动作。

**添加变更审批成员**:点击页面上的╇按钮——>弹出 CAB 成员列表框,进行审批人员的选择——>选中的成员将会显示到列表中。



**删除变更审批成员**:选择要删除的变更审批成员,在选择框内打勾——>点击标题行处 图标——>弹出是否删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉。



### 5.2.8 变更任务

当这条变更需要进行任务分配时,就可以添加相关任务给技术员去进行处理。以随时查看到任务进展的情况和结果 **添加任务**:点击标题行处 → 按钮——>弹出任务添加框进行添加——>点击 → 保存按钮提交到任务列表中

标题	采购电脑内存	
地点		
	采购电脑内存	
描述		
计划开始时间	2017-12-13 14:38:19	
计划结束时间	2017-12-14 14:38:21	
全天		
负责人	leonleon;	0



#### 5.2.9 进展及成本

主要显示此变更所花的人力和物力以及进展成本等。每个任务所花的成本和人员都可以记录到此列表中

**添加进展及成本**:点击标题行处 🛨 按钮——>弹出添加框进行添加——>点击 🗎 保存按钮提交到列表中



#### 5.2.10 历史记录

记录当前变更的历史操作记录。例如动作、操作时间、操作者等,如图示:





#### 5.2.11 流程历史任务

这是根据部署的流程,提交每个流程动作后,可通过此页面查看到每一步的流程动作所花的时间和动作。

注:流程动作中凡操作了蓝色图标的,都会显示在此列表中。

扩展信息	附件	变更计划	变更审批	流程历史任务	历史记录	历史邮件	关联配置项	关联服务	关联请求	关联问题	任务	进展及成本		
ID	)	Ħ	旨派	创建时间	扌	寺续时间(m)		任务	名称		结束	时间	出口	状态
101	143	jam	esjames	2017-12-13 14:40:	03	0		制定变	更计划					

# 5.2.12 变更扩展信息

首先,需要设置扩展信息——>然后,指定某个变更分类来进行关联——>最后,在新增变更页面,选择此分类后,相应的扩展信息就会自动显示在页面。

### 5.2.13 历史邮件

凡是与当前变更相关的邮件的来往记录,都会记录到此列表中;例如:当登记一条变更后,系统会自动发邮件通知登记者或技术员,那么这个邮件会自动记录到此变更的详细页面进行管理,还有其他等等与之相关的邮件都会被记录到此列表中。

# 5.3 变更流程动作

#### 5.3.1 指派技术员



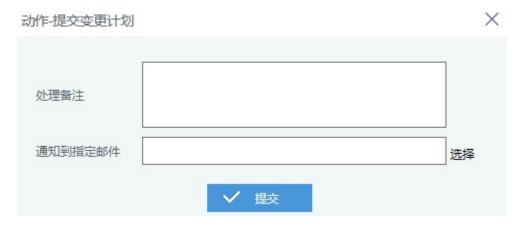
#### 5.3.2 任务重新指派

指派的技术员后,若技术员因为特殊原因,无法进行处理,则可将变更重新再指派,通过点击动作下的 《全任务重新指派》图标——>弹出任务指派框,重新选择技术员,填写备注后——>点击 按钮,进行重新指派 按钮,进行重新指派 X 技术员\* jamesjames

### 5.3.3 提交变更计划

处理备注

当指派变更给工程师,该工程师会根据邮件或其他通知找到这条变更,然后再对这条变更进行变更计划的制定后,最后再提交 变更计划动作。



提交

### 5.3.4 成员审批(审批人员登录系统进行审批)

需要变更审批人员收到通知后,登录系统对这条变更进行审批。

**不同意**:若变更审批时,由于某种原因不给通过的话,通过点击动作下的 总 成员审批 ——>弹出成员审批框进行审批——>选择"不同意",填写备注后,通过点击 按钮,即审批操作完成;变更的状态就会回到"制定变更计划"那步,重新指定计划后再提交。





# 5.3.5 所有变更实施完成

当审批通过后,就进入到变更实施的动作,通过点击动作:<del>所有变更实施完成</del>图标——>弹出实施完成框——>填写处理备注后,再进行提交即可。



# 5.3.6 复审通过





#### 5.3.7 退回变更实施

若复审人员发现此变更实施尚未完成,可以回退到变更实施内,要求技术员再次进行实施,直到变更实施完成为止;点击动作下的 <del>复审通过</del>图标——>弹出退回实施框,输入退回原因——>提交后,此变更就可以退回到变更实施那步。



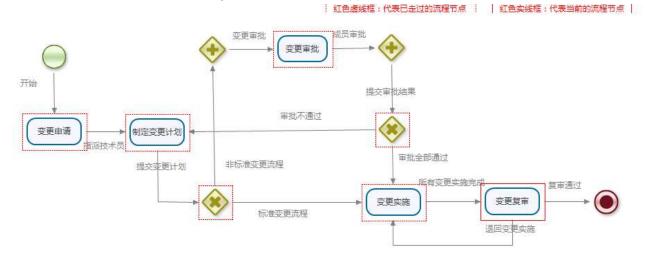
### 5.3.8 任务提取



任务提取		×
处理备注		
XXIII		
	✔ 提交	

### 5.3.9 流程跟踪

通过点击变更处理页面左上角处 图标——>进入当前变更求的流程图跟踪页面,用户可通过此流程图查看到当前变更进展步骤。用红色框显示变更进展到哪一步;此流程图的流程是可以由用户自定义的。



### 5.3.10 重新开启

**注**:重新开启变更后,将清空原来的完成时间



新开启			3.5
备注			
_			

#### 6 配置管理

# 6.1 配置项列表

配置项主要用来管理企业内部所有的配置项资产(包括软、硬固定资产等等)



#### 6.1.1 配置项分类

左边菜单显示配置项的所有分类以及服务目录,点击分类/服务目录树上的任何一条分配,列表页面将相关分类/服务目录的配置项。如图:

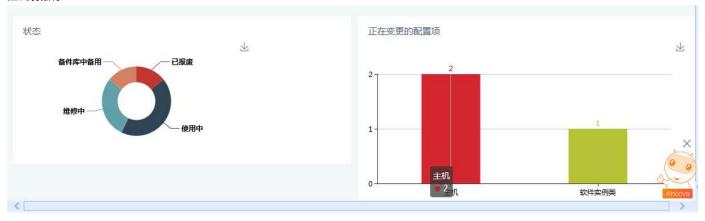
注:系统会提前设置好默认分类,用户可根据自己的需求进行分类添加设置。





#### 6.1.2 配置项统计

在配置项列表的底部为请求统计面板,分别以状态、正在变更的配置项进行统计展现,点击对应的面板数据后,上方列表会筛选出对应的数据。



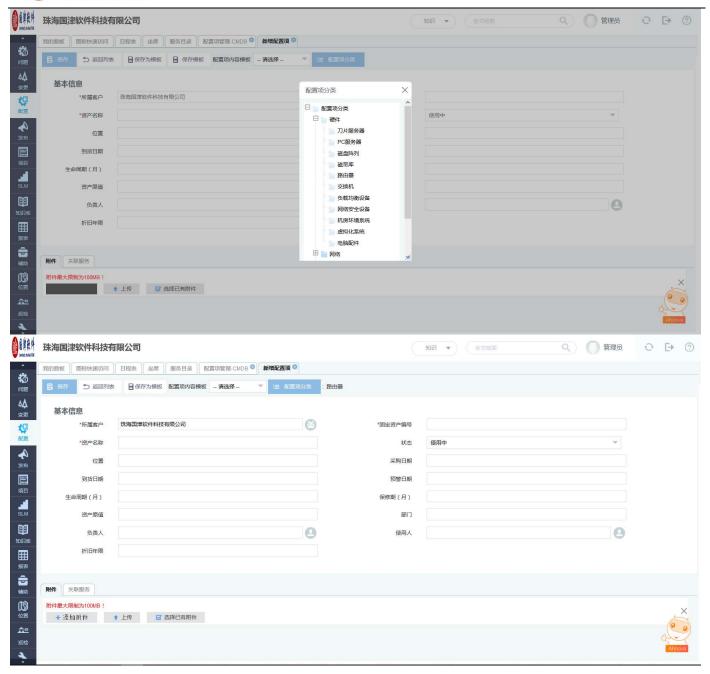
#### 6.1.3 添加配置项

点击 + 图标,选择配置项分类,进入页面添加信息——>点击 按钮进行提交并显示到列表中

**附件**:变更若需要添加附件信息,请点击<mark>→ 添加 附件</mark>按钮——>弹出附件选择框——>进行选择后——>页面上将会显示附件的进度条—>点击 ◆ 上传按钮进行上传,上传成功的附件会显示到[上传]按钮空白处

注:若想删除附件,则点击附件后的 删除链接进行确认删除即可





### 6.1.4 删除配置项

选择要删除的配置项并在选择框内打勾——>点击<sup>111</sup>or × 图标——>确认删除后,即可从列表中进行删除





#### 6.1.5 编辑配置项

点击列表页面上的 or or 图标——>进入编辑页面进行修改——>点击 按钮进行提交

注:在编辑配置项时输入变更编号,可在变更中查看修改的配置项的详细信息



#### 6.1.6 搜索配置项

首先点击标题行处 按钮——>弹出搜索框,如下图所示——>选择配置项分类或状态,还可以输入关键字——>点击 <sup>Q</sup> 搜索 按钮,系统会将搜索到的结果显示到列表页面内

注:若需要搜索更多的字段,请点击左下角[更多搜索],搜索框内将显示更多搜索字段进行搜索





#### 6.1.7 配置项导出

若需要将配置项进行导出,请点击<sup>更多操作 へ</sup>标题行处的 <sup>©</sup> 图标——>就会自动跳转到导出下载列表内去进行下载——>这样 用户就可以边等下载边操作其他的页面。待导出状态打勾表示已导出完成,就可以点其文件名下载到指定的路径了。



# 6.1.8 配置项过滤器



- 选择过滤器 --**编辑过滤器**:通过点击标题栏处的 ▼——>弹出过滤器框,选择右上角处 □ 下拉列表——>过滤器页面会自动显示此过滤 器的条件设置——>修改过滤器信息后——>点击 █ 按钮即可修改成功。 ┘ 下拉列表——>然后过滤器右上角处会多 出一个 道 按钮,点击此按钮,即可将下拉列表中选中的过滤器进行删除 过滤器 X 讨波器基本信息 过滤器描述 过滤器名称 是否共享 共享 添加/编辑条件 字段名称 查询方式 值 连接方式 操作 Or ✓ 加入 所属客户 包含 O And 条件列表 字段名称 查询方式 分类 等于 硬件 XT or =

### 6.1.9 配置项详情

通过点击配置项列表页面上的操作项 图标——>进入详细页面,如图示——>上方模块显示资源信息,下方模块通过切换右边选项 卡查看:附件、关联服务、关联配置项、配置信息、已安装的软件、相关联的请求、相关联的变更、相关联的问题





#### 6.1.10 附件

附件一般在添加/编辑页面进行上传后,在此页面通过点击图片名称链接或点击操作项的[下载]链接,查看其附件详细内容



#### 6.1.11 关联配置项

一个配置项可以同多个配置项相关联,通过此页面来建立关联关系;

注:配置项 CI 的关联类型,需要在[数据字典]-[配置项 CI 的关联类型]页面添加分类





**编辑关联配置项**:选择要编辑的关联配置项——>点击》按钮——>弹出编辑框,进行编辑后——>再点击 按钮更新到 列表中:关联配置项那一栏是不能被编辑的:

注:若当前配置项是反向被其他配置项给关联的话,系统是不允许被编辑的。

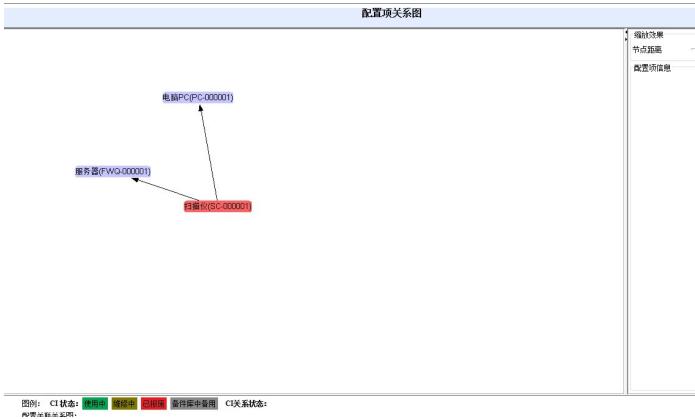
**删除关联配置项**:在列表中,选中要删除关联配置项——>点击<mark>□</mark>按钮——>弹出询问框——>确认删除即可。

**查看关联配置项关系图**:通过点击 ┵ 图标——>弹出树结构的关系图,查看其正向关联和反向关联





**查看配置关联关系图**:通过点击<sup>▲</sup> 图标——>弹出配置关联关系图,查看关系结构图,如下图所示:可以自动设置节点距离、弹簧 节点距离



# 6.1.12 关联请求

凡是在创建请求时,若选择了此配置项,那么此选项卡页面同时也会记录到这一条请求信息在列表中





#### 6.1.13 关联变更

凡是在创建变更时,若选择了此配置项,那么此选项卡页面同时也会记录到这一条变更信息在列表中



# 6.1.14 相关联的问题

凡是在创建问题时,若选择了此配置项,那么此选项卡页面同时也会记录到这一条问题信息在列表中



# 6.1.15 从 CSV 导入配置项

点击菜单栏的导入按钮 🍱 ,弹出导入框,选择配置项分类为自定义的显示器分类,点击 CSV 模版下载,下载显示器分类模版,如图:

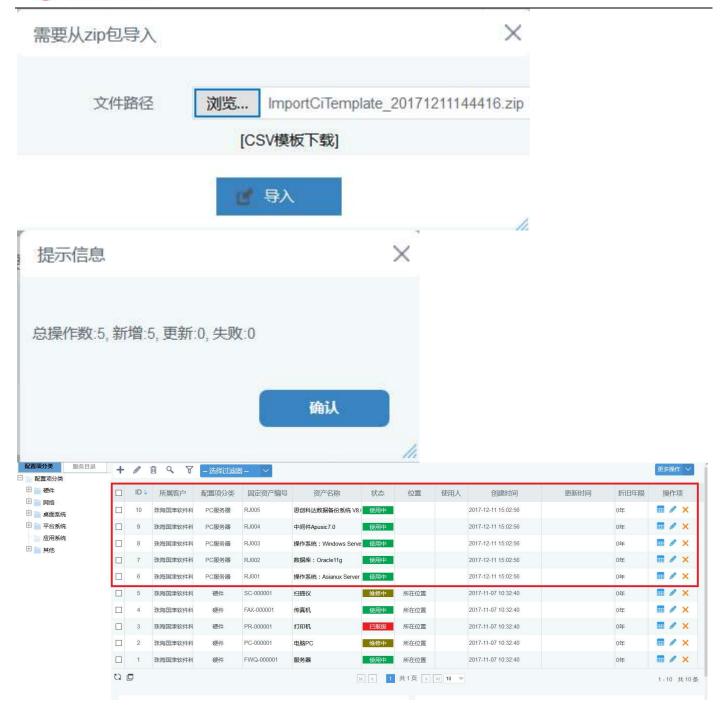


打开模版,进行数据填充



保存后回到列表,进行导入,如图:





#### 6.1.16 历史更新

若该配置项做过什么更新变动,例如修改动作,此动作都会自动保存到历史更新页面,通过点击查看详细按钮,可以查看到上一次的配置项信息;点击查看修改行为按钮可查看到具体的修改数据。





#### 6.1.27 二维码

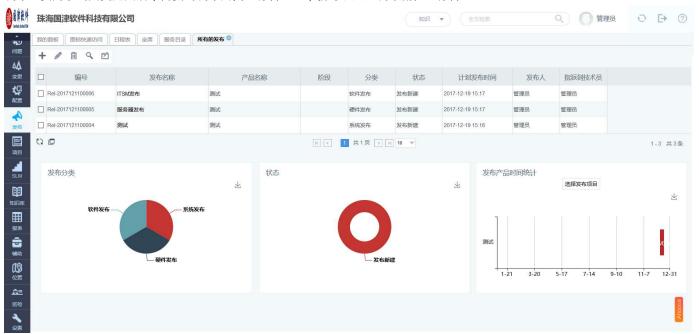
单个配置项通过二维码生成一个二维码图片;通过点击"生成二维码"按钮后——>系统就会将二维码图片显示在下面,如图所示:——>然后可以通过二维码的扫描工具,例如手机上装有二维码扫描工具进行扫描,就可以将该配置项的相关信息扫描出来。二维码内容包括:配置项详细信息查看链接,支持二维码图片的导出。如需要扫描到配置项更多信息,可以到系统工具下的授权码管理页面,添加授权信息,设置授权密码。



# 7 发布管理

# 7.1 发布列表

发布主要用于当变更完成后,需要到发布页面进行管理的,就可以通过发布流程进行管理



#### 7.1.1 新增发布

通过点击"新增"按钮,弹出新增发布框,填写完发布的相关信息后,就可以点击"保存"按钮,提交到列表中等待处理。





#### 7.1.2 编辑发布

若发布需要修改,则可通过点击列表页面的"编辑"按钮,进入到编辑发布页面,对需要修改的字段进行修改,最后再点击"保存"重新提交到列表中管理。

#### 7.1.3 删除发布

若需要删除发布信息,则可先选中需要删除的发布信息,然后通过点击列表上面的"删除"按钮,弹出删除询问框,确定删除即可从列 表中删除掉。



#### 7.1.4 搜索发布

若数据太多,则可通过点击列表上面的"搜索"按钮,弹出搜索框,如下图;输入或选择关键字,最后点击搜索框内"搜索"按钮,根据搜



索条件,系统会将搜索到的结果显示在列表中。



### 7.1.5 设置列字段

通过点击列表左下角的 图标,弹出列字段框,将需要显示的字段打勾,将不需要显示的字段去掉勾,最后点击"确定"按钮后,该字段就可以在列表上显示或消失。

注:若需要恢复默认字段,通过点击"默认显示"按钮即可恢复原来字段。





Servitech TM

### 7.1.6 发布工单

若发布需要打印出来交给相关负责人审核签字,可以通过选中要打印的工单——>点击 型 按钮,进入到发布工单预览页面,预览格式 无问题,就可以点击打印,进行工单打印了。

工单号: Rel-201712	1300053			2017-12-13 17:14:10
发布人基本信息	20	e2	102	
发布人	jamesjames	联系电话		
发布信息		<u> </u>		
标题	公司ITSM系统发布			
描述	公司ITSM系统发布			
计划开始时间	2017-12-13	优先级	中	
发布分类	全发布	项目名称	ITSM系统	
计划发布时间	2017-12-14	版本		
阶段	0	状态	发布新建	

发布工单

### 7.1.7 发布统计面板

在发布列表的底部为请求统计面板,分别以分类、状态、时间进行统计展现,点击对应的面板数据后,上方列表会筛选出对应的数据。





# 7.2 发布详细

若需要查看发布的详细信息,则可通过选中需要查看的发布,然后点击标题文字或点击操作项下的"<mark></mark>"图标,即可进入到详细页面,如下图:



### 7.2.1 发布计划

当发布指派给某位技术员后,该技术就需要到该选项卡页面填写发布计划信息,将发布所需要的过程描述以及计划都需要记录进来, 到时由发布经理进行审核。



### 7.2.2 流程历史任务

这是根据部署的流程,提交每个流程动作后,可通过此页面查看到每一步的流程动作所花的时间和动作。

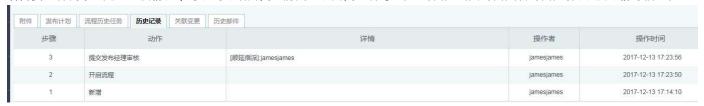
注:流程动作中凡操作了蓝色图标的,都会显示在此列表中。





#### 7.2.3 历史记录

若需要查看发布的处理进展情况,可以到详细页面的历史记录页面查看每一步的操作动作、操作者、操作时间以及详情等信息。



#### 7.2.4 关联变更

若该发布关联到一个或多个变更,那就需要将这些变更关联起来;

**新增关联变更**:通过点击列表上的"新增"按钮,弹出变更列表框,然后选择相关的变更后,点击"选择"按钮,就可以将变更关联到下面列表中。



**删除关联变更**:选择不需要关联的变更,然后点击"删除"按钮,弹出删除询问框,确认删除后,即可从列表中删除掉。

#### 7.2.4 历史邮件

凡是与当前发布相关的邮件的来往记录,都会记录到此列表中;例如:当登记一条发布后,系统会自动发邮件通知登记者或技术员, 那么这个邮件会自动记录到此发布的详细页面进行管理,还有其他等等与之相关的邮件都会被记录到此列表中。

# 7.3 发布流程动作

### 7.3.1 指派技术员

当创建发布成功后,根据流程步骤,需要先将该请求指派给一位技术员进行处理,通过点击 按钮——>弹出指派框,选择需要指派到的技术员——>点击"提交"按钮进行指派,指派成功后,该动作可以到历史记录查看到。





#### 7.3.2 任务重新指派

当该发布的任务需要重新指派给其他技术员,可通过点击 < 任务重新指派 图标,弹出重新指派框,再对任务进行重新指派即可。



### 7.3.3 提交发布经理审核



### 7.3.4 发布经理审核通过

当提交给发布经理后,下一步就到了发布经理审核,可通过点击<mark>参发布经理审核通过</mark>图标,填写备注,就可以提交审核结果,其状态就会显示:发布构建





### 7.3.5 发布经理审核不通过



### 7.3.6 发布构建完成





#### 7.3.7 变更完成

当变更那边实施完成后,就会返回到发布流程,同时要确保相关的变更已经关联到该发布了,然后通过点击 🥏 <del>变更完成</del> 图标,提交备注结果,其状态为:发布实施校验、审核



# 7.3.8 发布实施校验、审核通过

当变更完成后,下一步就由发布经理对这条发布实施进行校验审核,若通过审核,则可通过点击 🥏 发布实施校验,审核通过 图标,弹 出通过审核框,填写备注,即可进行提交,下一步动作为:更新 CMDB



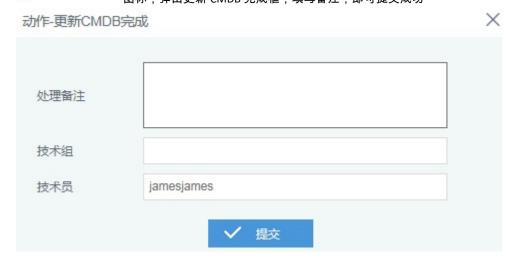
#### 7.3.9 发布实施校验、审核不通过





### 7.3.10 更新 CMDB 完成

当发布通过发布实施校验后,下一步就需要到配置项页面去更新相关的配置项,更新完成后,再回到发布页面,点击 事新CMDB完成。图标,弹出更新 CMDB 完成框,填写备注,即可提交成功



# 7.3.11 发布完成





#### 7.3.12 取消发布

若有特殊原因,需要取消该发布,终止继续处理发布,就可以通过点击 🝣 取消 按钮,弹出取消框,输入取消原因,点击"提交"按钮,即可取消该发布取消成功后,该流程就自动关闭结束了。状态会显示:发布关闭



### 7.3.13 重新开启



#### 7.3.14 发布流程跟踪图

在处理发布的过程中,可以通过点击更多操作下的<sup>流程跟踪</sup> 图标,进入到流程图跟踪页面,此图主要用来显示该发布的进展情况,图中的红色框代表正在处理到的步骤

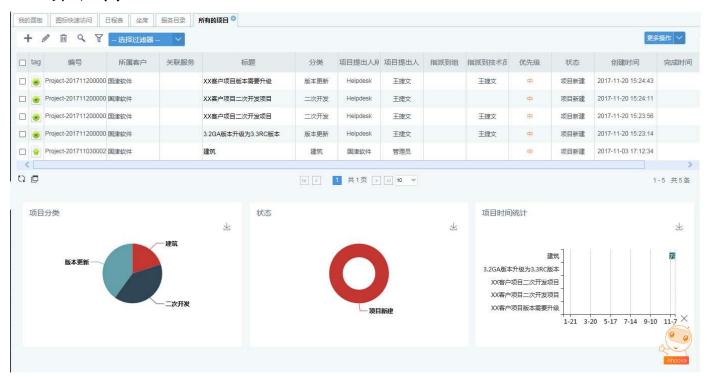






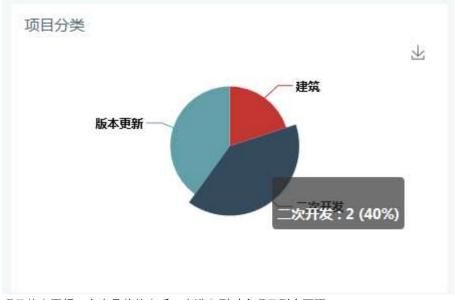
# 8项目管理

# 8.1 项目列表



# 8.1.1 项目统计

在项目列表的底部有三个图表面板显示,分别按分类、状态以及时间进行统计项目分类面板:点击具体分类后,会进入到对应项目分类列表页面



项目状态面板:点击具体状态后,会进入到对应项目列表页面



状态



项目时间统计:该面板显示最近5个项目的时间统计

# 8.1.2 新增项目

点击项目列表页面标题栏处 + 按钮——>进入新增页面——>添加项目后,再点击 / 按钮即可创建成功。如图示:

注:通过点击服务目录导航,选择相关的服务目录,可以修改为对应的自定义表单;不仅如此,选择服务目录后可以筛选出对应的内容模板,通过内容模版可以进行快速填写项目。

项目用户:系统会将当前用户默认为项目登记者,若需要变更项目登记人,需要点击文本框旁边的搜索按钮,系统会自动弹出用户列表框进行选择。

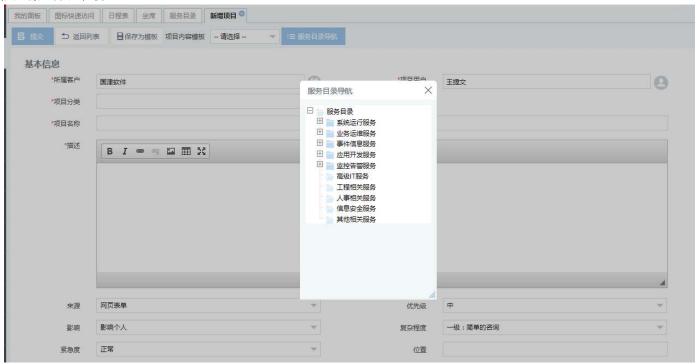
关联配置项:点击"新增"按钮,系统自动弹出配置项列表框进行选择一个或多个配置项,然后选择的配置信息就会显示到列表中。





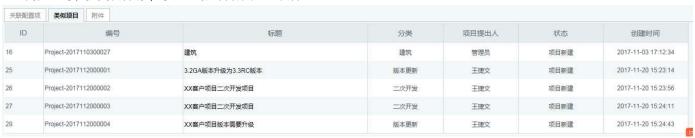
## 8.1.3 服务目录导航

项目表单可以根据服务目录进行选择不同项目表单,还可筛选出相关的内容模板。点击服务目录导航,弹出服务目录窗口,选择相关的服务目录即可。



# 8.1.4 类似项目

用户也可在提交项目前,可以查询是否有类似的项目



## 8.1.5 编辑项目

需要到列表页面选中要编辑的项目——>在其选择框内打勾——>再点击 / 按钮,进入页面进行编辑——>修改后,再点击 日 按钮更新到项目列表中





下方显示项目基本信息,右边则显示项目的明细包括:

#### 关联配置项

如果需要修改项目人的配置项信息,在此添加或者删除即可。



#### 附件

项目若需要添加附件(系统支持图片、word、excel、txt 等格式的文件),请点击 按钮——>弹出附件选择框——>进行选择后——>页面上将会显示附件的进度条—>点击 按钮进行上传,上传成功的附件会显示到列表中,如图示;



注:若想删除附件,则点击"操作"列下的[删除]链接进行删除即可;另外,可以点击[下载]链接后将附件下载查看



## 8.1.6 删除项目

首先,选择要删除的项目——>在其选择框内打勾——>再点击标题栏处的 Or X 图标——>弹出删除询问框——>确认删除即可成功。



## 8.1.7 搜索项目

首先,点击标题行处 Q 按钮——>弹出搜索框,**如下图示—**—>选择项目分类或项目状态,还可以通过输入标题关键字——>点击 Q 搜索按钮,系统会将搜索到的结果显示到列表页面内





## 8.1.8 项目导出

更多操作へ

若需要将项目数据进行导出,请点击操作栏处的<sup>125 导出</sup> 链接——>系统会进入到导出下载管理页面——>然后点文件名,进行 导出查看即可。

若需要删除导出的数据,需选中数据,然后进行删除即可。

## 8.1.9 项目工单

项目若需要打印出工单的,则请选择要打印的项目——>然后再点击标题栏处的 🗹 图标——>弹出项目工单预览页面——>设置 打印机端口后,将项目工单打印出来交给相关部门领导签字即可



# 项目工单

工单号: Project-2017112000001

2017-11-20 15:23:14

genti de vedica				A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
项目基本信息				
项目用户	王捷文	联系电话		
项目信息	26	·	v	
标题	3.2GA版本升级为3.3RC版本			
内容	3.2GA版本升级为3.3RC版本			
景响	景响个人	状态	项目新建	
分类	项目请求/版本更新	复杂程度	一级:简单的咨询	
优先级	ф	紧急度	正常	
来源	网页表单	关联配置项		
,		2		



## 8.1.10 项目过滤器

用户若需要自定义项目的过滤器,可以通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,进行过滤器条件的创建。 创建过滤器:首先,添加过滤器名称及描述——>然后设置过滤器条件,将设置的条件添加到[条件列表]中——>最后点击 按钮进

> 选择过滤器 — ~ - 选择过滤器 -

> > 选择过滤器 -

- 选择过滤器 --

<mark>───────</mark>下拉列表中选择此过滤器,列表中就会

行保存即可——>添加过滤器成功后,再到项目列表页面上的 显示过滤后的结果。

编辑过滤器:通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,选择右上角处 —————下拉列表——>过滤器页面 会自动显示此过滤器的条件设置——>修改过滤器信息后——>点击┛按钮即可修改成功。

删除过滤器:通过点击标题栏处的 ——>弹出过滤器框,选择右上角处

- 选择过滤器 -————下拉列表——>然后过滤器

右上角处会多出一个 🔟 按钮,点击此按钮,即可将下拉列表中选中的过滤器进行删除 讨滤器 日前 过滤器A 过滤器基本信息 过滤器A 过滤器名称 过滤器描述 是否共享 私有 添加/编辑条件 字段名称 查询方式 值 连接方式 Of ✔ 加入 所属客户 包含 O And 条件列表 值 字段名称 查询方式 连接方式 操作 等于 二次开发 XT 分类



## 8.1.11 项目列字段控制

项目列表页面,用户可以根据自己的需要,对列表上的列进行控制;

注:若想还原系统默认的字段,则通过点击 🗸 默认显示 后,列表上就会恢复系统默认的字段



# 8.2 项目详情

在项目列表页面双击要查看的项目,则进入到详细页面进行查看;上方显示项目的基本信息,下方显示详细信息、关联配置项、附件、流程历史记录、历史记录、任务、进展及成本、人员行程管理、历史邮件、类似项目、关联请求、关联问题、关联变更





#### 点击基本信息里面的项目用户按钮,可以显示出该用户的相关信息



## 8.2.1 详细信息

#### 详细信息显示的是该项目的相关状态以及时间信息。



## 8.2.2 关联配置项

关联配置项显示的是该项目人出故障的相关资产配置,点击配置项名称可以进入配置项详情进行查看,操作项中可以查看配置项关联关系树状图





#### 8.2.3 附件

显示当前项目的相关附件,可点击附件或[下载]链接,即可查看附件内容;

注:需要新增或删除附件,请进入项目编辑页面下的[附件]选项卡页面进行新增或删除即可



## 8.2.4 流程历史任务

这是根据部署的流程,提交每个流程动作后,可通过此页面查看到每一步的流程动作所花的时间和动作。

**注**:流程动作中凡操作了蓝色图标的,都会显示在此列表中。



## 8.2.5 历史记录

记录当前项目的所有动作的历史记录。例如操作动作、操作时间、操作者等,如图所示:





#### 8.2.6 任务

项目的任务列表,在这里创建与当前项目相关的任务,同时系统会根据指派给的技术员将这些任务分配处理

**添加任务**:点击"新增"按钮——>弹出添加任务框进行添加——>点击

提交到任务列表中

**编辑任务**:选择要编辑的任务信息——>点击 图标——>弹出编辑任务框进行编辑——>点击"保存"按钮,重新进行编辑提交

保存

**删除任务**:选择要删除的任务信息——>点击 图标——>确认删除即可从列表中删除

## 8.2.7 进展及成本

项目的所花的进展以及成本,包括技术员、时间、费用等,统统都在列表中进行显示。 添加进展及成本:点击"新增"按钮——>弹出添加框进行添加——>点击"保存"提交到列表中

技术员*	王捷	文			
开始时间*					
结束时间*					
预估时间	0小时	0分钟			
实际处理时间	0	小时	0	分钟	
技术员每小时费用(CNY)	0.0				
技术员费用(CNY)	0				
物料成本(CNY)	0				
其他费用(CNY)	0				
总费用(CNY)	0.00				
描述					
所属阶段					
状态	● 处	理中 〇	完成		
任务					0

**编辑进展及成本:**选择要编辑的进展及成本—>点击

图标—>弹出编辑框进行修改—>点击 ₩ 保存按钮,进行提交

**删除进展及成本**:选择要删除的时间明细——>点击

图标——>确认删除即可从列表中删除。





#### 8.2.8 人员行程管理

管理该项目人员的任务行程,鼠标移到每条任务或进展成本,也可以显示其详细内容。

**搜索**:通过技术员、类型、时间范围字段也可以进行过滤搜索;



## 8.2.9 历史邮件

凡是与当前项目相关的邮件的来往记录,都会记录到此列表中;例如:当登记一条项目后,系统会自动发邮件通知登记者或技术员,那么这个邮件会自动记录到此项目的详细页面进行管理,还有其他等等与之相关的邮件都会被记录到此列表中。

请求(Ref-2014122500004)指派给:发送 Ahoova System support@ aaron.liang@ahoova.com 2014-12-25 13:56:35

#### 8.2.10 类似项目

显示与当前项目类似的其他项目列表信息,由系统自动搜索后显示到此页面



## 8.2.11 关联请求

主要显示与当前项目相关联的请求,可在此添加关联的请求。





#### 8.2.12 关联问题

主要显示与当前项目相关联的问题,可在此添加关联的问题。

详细信息	关联配置项	附件/合同	流程历史任务	历史记录	任务	进展及成本	人员行程管理	历史邮件	类似项目	关联请求	关联问题	关联变更		
+ 🗓														
	问题编号		标题			分类		指派给		优先级		报告人	报告时间	状态
☐ PB-201	7110300011	无法进入系	统			一般故	障			高		管理员	2017-11-03 09:59:47	新建

## 8.2.13 关联变更

主要显示与当前项目相关联的变更,可在此添加关联的变更。

详细信息	关联配置项	附件/合同	流程历史任务	历史记录	任务	进展及成本	人员行程管理	历史邮件	类似项目	关联请求	关联问题	关联变更		
+ 🗓														
	变更编号			标题			分类		指派给		创建者	ď.	创建时间	状态
- Ob	e-2017110300017	TT+0+B	示缺少psi.sys文件				网络配置				管理员		2017-11-03 09:59:49	新建变更

# 9服务级别管理

# 9.1 SLA 协议管理

设置 SLA 协议后,请求会根据请求规则服务机构条件找到相关机构对应的 SLA,并根据相关的 SLA 协议去按时响应并完成请求。 系统会为提前设置好默认的相关 SLA

长期来讲,Servitech 系统需要做的改进是:严格按照 SLA 的"唯一性"前提条件,重新在 Servitech 系统里面设计"SLA 定义"时候的 "唯一性";很明显,这个唯一性有三个方面:i.服务机构,ii. 被服务机构,iii. 服务目录条目、服务的项目或者内容(也就是"服务目录"里面保存的条目;例如"桌面服务"的 SLA 和"服务器运维服务"的 SLA 肯定不同);我们的系统里面,就必须能在"系统设置"里面,严格按照这个三个条件,来确立一个唯一的 SLA。

这样,一个服务机构,可以匹配多个 SLA。甚至,一个服务机构加一个被服务机构,也可能匹配多个 SLA。

实际上可能会分开几个不同的合同;每个都可能有不同的合同有效期;当合同期限过期后,此 SLA 会在请求详细页面,会用红色字体显示此 SLA 合同是否过期

## 9.1.1 添加 SLA 协议

点击 按钮——>弹出新增 SLA 信息框进行添加——>点击 保存 按钮进行提交。

注:开始时间和结束时间必须设置在有效期内,过期的 SLA 将不会响应当前的 SLA 服务协议



新增SLA			
SLA明细	被服务机构	相关服务列表	
SLA名称	SLA	协议	
服务机构	Hel	pdesk	
SLA版本	3.3		
开始时间	201	7-12-13	
结束时间	201	7-12-29	
服务承诺		填写合同服务承诺	
设置为默	filsla 🗆	保存	

同时,还需要点击"被服务机构"页面,选择被服务的机构,如图示:



在设置 SLA 时,也可以设置相关的服务信息





## 9.1.2 编辑 SLA 协议

选择要编辑的 SLA 协议——>点击 Ø 或 Ø 图标——>弹出 SLA 编辑框进行修改——>修改完毕后,点击 居保存即可保存

# 9.1.3 搜索 SLA 协议

点击<sup>Q</sup>按钮——>弹出搜索框,如图示——>输入关键字——>点击<sup>Q</sup>搜索按钮进行搜索即可——>搜索到的结果将显示到列表中进行查看





#### 9.1.4 删除 SLA 协议



#### 9.1.5 SLA 服务协议

在 SLA 列表页面选择要查看的 SLA 协议——>打勾选择后, 点击<sup>©</sup> 按钮——>进入详细页面,如图示:(左边面板内显示 SLA 基本信息;右边面板内显示 SLA 规则列表面板)

注:每当创建成功一条 SLA 服务协议后,系统就会自动生成默认的服务水平



#### 9.1.6 服务水平

在【服务水平】选项卡内,对 SLA 的规则进行设置新增服务水平;此页面就是用来设置请求 SLA 的响应和完成时间。 操作步骤:通过点击—按钮——>弹出新增框,如图示——>添加信息后,再点击 保存 按钮——>显示到规则列表中





**匹配规则:**除了要添加 SLA 服务水平,还可以设置匹配条件,如图示;设置条件后,系统会自动判断该请求符合 SLA 的哪条匹配条件,然后才去执行该服务水平;

**注:**可以根据以下字段去匹配服务水平:标题、描述、请求人、优先级、紧急度、影响范围、分类、级别、来源、请求人所属机构、流程、请求所属客户、配置项分类、配置项所在位置。

新增服务水平	F			×
SLA明细	匹配规则			
规则详细	标題	包含		✔ 加入
وسيخس	6 0			W
连接力式	● or ○ and			
気料		坦剛山家	法按七十	tin //c
连接方式	● or ○ and	规则内容	连接方式	操作

保存	

## 9.1.7 自动升级

当设置自动升级后,系统会根据 SLA 规则条件以及响应、完成时间,再自动升级到指定级别的技术员;自动升级分两种升级依据,请求除了未及时响应进行自动升级外,还可以根据若请求未及时处理完成也会进行自动升级

**新增自动升级:**通过点击 按钮——>弹出新增框,输入信息——>完成后,提交到列表中显示

**编辑自动升级:**选择要编辑的自动升级信息——>选择框内打勾——>点击 按钮——>弹出编辑框并修改信息——>完成后,再更新 到列表中显示,如图





**删除自动升级:**通过选择要删除的信息——>选择框内打勾——>点击<sup>\_\_\_\_</sup>按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除 掉

## 9.1.8 SLA 逾期通知技术员

专门设置当请求的逾期后,通知技术员的设置



**新增 SLA 逾期通知:**通过点击 ╈按钮——>弹出新增框,进行设置——>完成后,提交到列表中显示

编辑 SLA 逾期通知:选择要编辑的通知——>选择框内打勾——>点击 按钮——>弹出编辑框并修改信息——>完成后,再更新到

列表中显示,如图



**删除 SLA 逾期通知:**通过选择要删除的信息——>选择框内打勾——>点击<mark></mark>按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉





# 10 知识库

# 10.1 知识库列表

左侧显示的是知识库分类,点击对应的分类,可以在右侧筛选出对应分类的知识。



## 10.1.1 知识信息

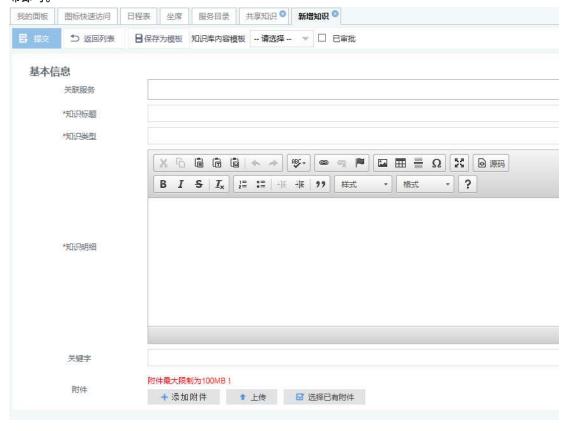
底部知识导航菜单内显示最新知识 和 最热知识 ,通过点击标题链接,进入到详情页面





## 10.1.2 新增知识

**备注**:若管理员或有权限审批知识的用户,在创建知识时,新增页面会多一栏"审批状态",普通用户是无此权限的,直接审批进行发布即可。



## 10.1.3 编辑知识

选择要编辑的知识——>点击 Ø 图标——>弹出编辑框进行修改——>点击 医 提交 按钮进行更新





## 10.1.4 删除知识



#### 10.1.5 搜索知识

点击<sup>Q</sup>图标——>弹出搜索框,输入关键字——>点击<sup>Q</sup>搜索按钮进行搜索——>知识列表页会显示其搜索的结果





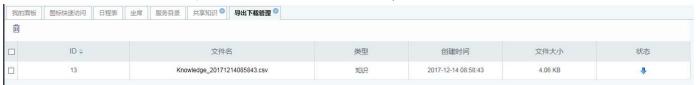
## 10.1.6 知识库全文搜索

#### 10.1.7 知识库过滤器





## 10.1.8 知识库导出/导入



**导入:**点击<sup>☑ 导入</sup>按钮导入时——>弹出导入框——>点击 浏览— 按钮(选择文件所在位置)——>当文本框获得文件路径后,再点击<mark>导入</mark>按钮进行导入后,即可在公司基本信息内看到更新后的效果;

注:通过点击 [CSV模板下载] 链接下载模板后,根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

## 导入





## 10.1.9 知识库评价

#### 用户可对知识条目进行评价,如图:



# 11 报表输出

# 11.1 静态报表

## 11.1.1 请求报表模版

点击报表按钮,选择静态报表,进入报表列表页面



#### 11.1.1.1 请求统计报表模板

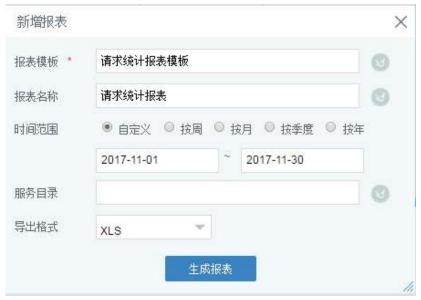
请求统计报表主要显示请求分类统计报表、请求状态统计报表、被服务机构 Top5 统计报表、优先级统计报表、SLA 状态统计报表、外包客户统计报表以及服务机构 Top5 统计报表,操作如下:

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择请求统计报表模版;自定义需要统计的时间范围;如需按照服务目录



生成报表 统计,可选择对应的服务目录;选择需要导出的格式后,点击

#### 新增报表界面:



#### 新增报表完成:



按钮即可。

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



HTML 格式效果:



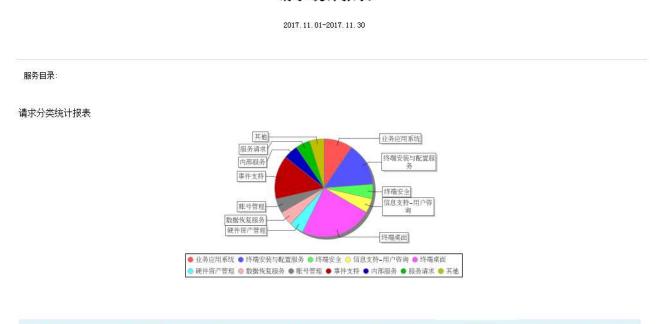


Servitech TM

创建时间: 2017-11-22 11:41:13

处理总工时(h:m:s)

## 请求统计报表



完成率

#### 11.1.1.2 请求详细报表模板

请求总数

响应率

请求分类

该报表主要是用来统计请求的详细信息,包括请求编号、创建时间、请求响应时间、服务目录、标题、描述、请求用户、工程师、 解决方案、完成时间、计划完成时间、实际完成时间。

SLA达成率

一线解决率

点击报表列表的 \*\*\* 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择请求详细报表模版;自定义需要统计的时间范围;如需按照服务目录 生成报表 统计,可选择对应的服务目录;选择需要导出的格式后,点击 按钮即可。

#### 新增报表界面:



新增报表完成:



报表模板 报表名称 创建者 创建时间 导出格式 报表大小 操作项 请求详细报表模板 请求详细报表模板 孟铭轩 2017-11-17 15:11:32 XLS 83.00K 点击查看详细

X

说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>思古宣有诗却</mark>按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。

报表详情 请求详细报表模板

报表标题:

服务目录:

时间范围: 2017.11.01-2017.11.30

报表格式: XLS

导出其他格式:

PDF CSV

请求详细报表模板

DOCX

HTML

HTML 格式效果:

**6建时**间: 2017-11-17 15:11:31

请求详细报表模板

2017. 11. 01-2017. 11. 30

服务目录:

请求编号	请求标题	服务目录	请求分类	请求用户	技术员	创建时间	响应时间	完成时间	按时响应	按时完成	满意度
2017110300001	系统启动出现的问题	显示器故障	终端桌面	终端用户	技术员	17-11-3 上午9:59	17-11-3上午9:59	17-11-3上午9:59	是	是	
2017110300002	开机到登陆画面黑屏	服务器	终端桌面	终端用户	技术员	17-11-3 上午9:59	17-11-3上午9:59	17-11-3 上午9:59	是	是	
2017110300006	故障修复	服务器	终端安全	技术员	管理员	17-11-3 <u>上</u> 年9:59	17-11-3上午9:59	17-11-3 上午9:59	是	是	
2017110300007	研究咨询处事件	信息安全服务	信息支持-用户咨询	技术员	管理员	17-11-3 上午9:59	17-11-3 上午9:59	17-11-3 上午9:59	是	是	
e_support- 2017110300025	事件支持	网速卡慢	事件支持	管理员	技术员	17-11-3 下午5:10	17-1 <mark>1-7 下午10:13</mark>	17-11-7 下午 <mark>1</mark> 0:14	否	否	
i_request- 2017110700001	内部服务	网速卡慢	内部服务	kane白	kane白	17-11-7上午10:53	17-11-7上午10:53	17-11-7上午10:53	是	是	0

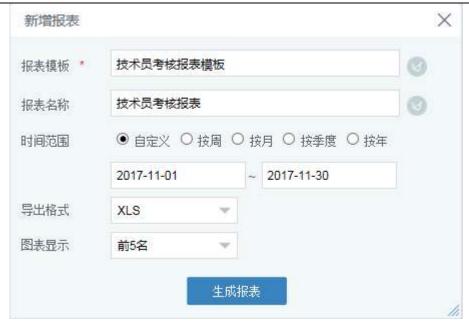
#### 11.1.1.3 技术员考核报表模版

该报表主要是用来统计技术员的工单完成情况,主要统计字段有:请求总数、SLA 响应率、SLA 完成率、SLA 达成率、满意度、处理工单总工时、处理任务总工时、KPI 得分。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择技术员考核报表模版;自定义需要统计的时间范围;如需按照服务目录统计,可选择对应的服务目录;选择需要导出的格式以及选择需要显示的排名后,点击 按钮即可。

新增报表界面:





#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项	
技术员考核报表模板	技术员考核报表	王捷文	2017-11-22 14:52:31	XLS	94.00K	点击查看详细	

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



#### HTML 格式效果:

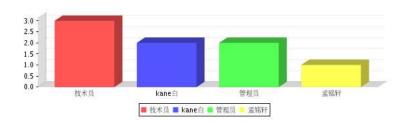


| 黄鉄好い上方子

## 技术员考核报表

2017. 11. 01-2017. 11. 30

服务目录:



技术员	请求总数	SLA响应率	SLA完成率	SLA达成率	满意度	处理工单总工时	处理任务总工时	KPI得分
技术员	3	66%	66%	66%	N/A	0h1m	N/A	N/A
kane自	2	100%	100%	100%	N/A	0h0m	N/A	N/A
管理员	2	100%	100%	100%	N/A	0h0m	N/A	N/A
孟铭轩	1	100%	100%	100%	N/A	0h10m	N/A	N/A

#### 11.1.1.4 技术组考核报表模版

该报表主要是用来统计技术组的工单完成情况,主要统计字段有:请求总数、响应率、完成率、SLA 达成率、满意度、处理总工时(h:m:s)。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择技术员考核报表模版;自定义需要统计的时间范围;如需按照服务目录统计,可选择对应的服务目录;选择需要导出的格式后,点击 按钮即可。

新增报表界面:





#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
技术组考核报表模板	技术组考核	王捷文	2017-11-22 15:10:03	XLS	79.50K	点击查看详细

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。

报表详情 X

报表模板: 技术组考核报表模板

报表标题: 技术组考核

服务目录:

时间范围: 2017.09.01-2017.11.30

报表格式: XLS

导出其他格式: PDF CSV DOCX HTML

#### 11.1.1.5 请求成本统计报表模板

在处理请求时,若在请求的进展及成本页面记录有相应的物料成本,那此报表就会显示出报表图。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择请求成本统计报表模板;自定义需要统计的时间范围;选择被服务机构以及需要导出的格式后,点击 按钮即可。

新增报表界面:





标题	创建时间	状态	物料成本(CNY)
例行维护	17-11-15 下午2:23	请求关闭	4595.0

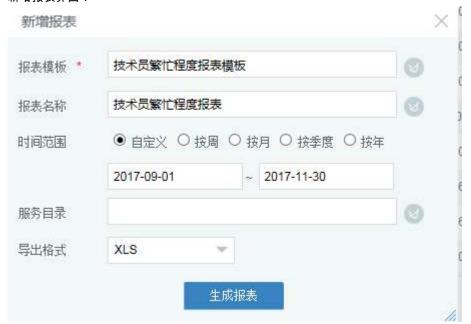


#### 11.1.1.6 技术员繁忙程度报表模板

该报表主要统计所有技术员处理请求的繁忙程度,主要以列表形式显示。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择技术员繁忙程度报表模板;自定义需要统计的时间范围;如需按照服务目录统计,可选择对应的服务目录;选择需要导出的格式后,点击 按钮即可。

#### 新增报表界面:



#### 新增报表完成:

	报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
~	技术员繁忙程度报表模板	技术员繁忙程度报表	王捷文	2017-11-22 15:21:15	XLS	89.00K	点击查看详细

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。

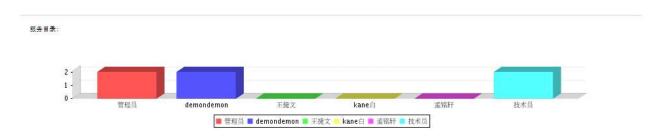


HTML 格式效果:



## 技术员忙碌程度统计

2017. 09. 01-2017. 11. 30



技术员工号	技术员	处理数量(处理中/挂起/已完成)	已分配请求数量	忙碌程度	服务总分值
admin	管理员	2 / 0 / 2	5	空闲	o
demon	demondemon	2 / 0 / 0	3	空闲	0
james	王捷文	0 / 0 / 1	1	空闲	0
kane	kane白	0 / 0 / 2	2	空闲	0
tams	孟铭轩	0 / 0 / 1	1	空闲	0
technician	技术员	2 / 0 / 3	6	空闲	0

## 11.1.2 问题报表模版

问题统计报表主要显示问题分类统计、问题优先级统计、问题影响范围统计、问题状态统计操作如下:

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择问题统计报表模版;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的格 工后,点击

#### 新增报表界面:



新增报表完成:



报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
问题统计报表模板	问题统计报表	王捷文	2017-11-22 15:24:56	XLS	142.50K	点击查看详细

#### 说明:

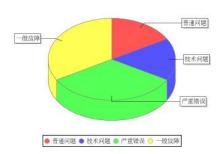
点击<mark>XLS</mark>,可以直接下载该报表;



#### HTML 格式效果:

问题分类统计

服务目录:



## 11.1.3 变更报表模版

变更统计报表主要显示变更分类统计、变更优先级统计、变更影响范围统计、变更状态统计操作如下:

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择变更统计报表模版;自定义需要统计的时间范围;选择服务目录以及 需要导出的格式后,点击 生成报表 按钮即可。

新增报表界面:





#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项		
变更统计报表模板	变更统计报表	王捷文	2017-11-22 15:29:00	XLS	144.50K	点击查看详细		

说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>查看详细</mark> 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



HTML 格式效果:

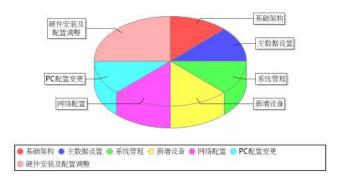


# 变更统计报表

2017. 09. 01-2017. 11. 30

服务目录:

#### 变更分类统计



变更分类	分类统计
基础架构	1
主数据设置	1

# 11.1.4 知识报表模版

知识统计报表主要显示知识分类统计、知识状态统计、热门知识 TOP5、引用次数 TOP5,操作如下:

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择知识统计报表模版;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的格 工后,点击 生成报表 按钮即可。

新增报表界面:





#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项		
知识统计报表模板	知识统计报表	王捷文	2017-11-22 15:32:41	XLS	132.50K	点击查看详细		
说明 <sub>:</sub>								

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



HTML 格式效果:

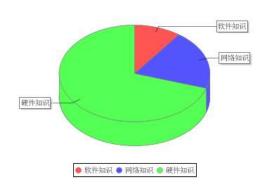


### 知识统计报表

2017. 09. 01-2017. 11. 30

服务目录:

#### 知识分类统计



知识分类	分类统计
软件知识	1
网络知识	2

#### 11.1.5 配置项报表模版

#### 11.4.1 配置项分类报表

统计配置项分类的报表,主要用饼状图和列表报表进行直观显示;此外,通过点击上导出 PDF、上导出 HTML、上导出 XLS、上导出 CSV、 导出 TXT、 导出 WORD 链接导出查看。

### 11.4.2 配置项状态报表

统计配置项状态的报表,主要用饼状图进行直观显示;此外,通过点击上导出 PDF、上导出 HTML、上导出 XLS、上导出 CSV、上导出 TXT、上导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.3 配置项总体统计

统计配置项总体的报表,主要用交叉图进行直观显示;此外,通过点击上导出 PDF、上导出 HTML、上导出 XLS、上导出 CSV、上导出 TXT、上导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.4 按分类和状态统计资产原值-月

按照分类和状态进行统计配置项资产的原值,分别按照月度和年度报表进行统计的交叉报表。此外,通过点击 中田 PDF、 导出 HTML、 导出 XLS、 中导出 CSV、 导出 TXT、 导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.5 按分类和状态统计资产原值-年

如果配置项资产原值字段有值,那么就可以根据分类和状态统计出月度或年度的报表。此外,通过点击 🔼 导出 PDF、 🛅 导出



HTML、中导出 XLS、中导出 CSV、中导出 TXT、中 导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.6 按分类和状态统计资产原值

若配置项资产原值字段有值,那么就可以根据分类和状态统计出交叉报表。点此菜单后,弹出时间范围的搜索框,输入想要查询的时间段,通过搜索就可以显示想要报表结果;此外,通过点击上导出 PDF、上导出 HTML、上导出 XLS、上导出 CSV、上导出 TXT、上导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.7 资产原值的趋势图

根据配置项的资产原值字段若有数据的话,就会根据年度统计出对应的趋势图报表。如下图所示:此外,通过点击 导出 PDF、导出 HTML、 导出 XLS、 导出 CSV、 导出 TXT、 导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.8 资源折旧率统计报表

该报表按照某时间段统计出资源折旧率报表,主要统计字段有固定资产编号、配置项分类、资产原值、可使用年限、已用年限、 折旧价、折旧率等,此外,通过点击上导出 PDF、上导出 HTML、上导出 XLS、上导出 CSV、上中导出 TXT、上中 导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.4.9 配置项故障统计报表

该报表按照某时间段统计出配置项故障统计报表,主要固定字段有配置项名称、配置项分类、状态、使用人、请求统计,此外,通过点击一导出 PDF、一导出 HTML、一导出 XLS、一导出 CSV、 导出 TXT、 导出 WORD 链接导出查看。

#### 11.1.5.1 资产估值报表模板

该报表主要统计系统配置项的资产原值。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择资产估值报表模板;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的格 生成报表 式后,点击

#### 新增报表界面:



#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
资产估值报表模板	资产估值报表	王捷文	2017-11-22 15:42:16	XLS	97.50K	点击查看详细



说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。

据表模板: 资产估值报表模板 报表标题: 资产估值报表 服务目录: 时间范围: 2017.09.01-2017.11.30 报表格式: XLS 导出其他格式: PDF CSV DOCX HTML

#### 11.1.5.2 配置项统计报表模版

配置项统计报表主要显示配置项分类统计、配置项状态统计、配置项分类/状态总统计,操作如下:

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择配置项统计报表模版;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的 生成报表 格式后,点击

#### 新增报表界面:



### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
配置项统计报表模板	配置项统计报表	王捷文	2017-11-22 15:45:25	XLS	121.00K	点击查看详细

说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;



报表详情

报表模板: 配置项统计报表模板 报表标题: 配置项统计报表

服务目录:

时间范围: 2017.09.01-2017.11.30

报表格式: XLS

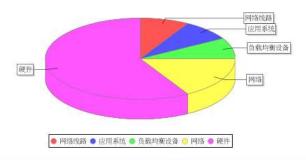
导出其他格式: PDF CSV DOCX HTML

HTML 格式效果:

配置项统计报表

服务目录:

#### 配置项分类统计



配置项分类	分类统计		
网络线路	1		
应用系统	1		
负载均衡设备	1		
网络	2		
7#.IH	-		

#### 11.1.5.3 配置项变更明细报表模板

该报表统计了变更过的配置项详细。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择配置项变更明细报表模板;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的格式后,点击 按钮即可。

新增报表界面:





#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
配置项变更明细报表模板	配置项变更明细报表	王捷文	2017-11-22 16:08:55	XLS	84.00K	点击查看详细

说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



HTML 格式效果:



### 配置项变更明细报表

2017. 09. 01-2017. 11. 30

服务目录:

配置项分类	固定资产编号	配置项名称	配置项状态	历史更新	更新时间
应用系统	1212	12121324ddaasdas	使用中		
硬件	PC2001	小米电脑	使用中	固定资产编号:由【FC001】修改为【】资产名称:由【小米电脑】修改为【】使用人:由【】修改为【demondemon】负责人:由【】修改为【demondemon】状态:由【使用中】修改为【】	17-11-3 下午5:14
硬件	PC0001	戴尔手提E464	使用中	生命周期(月):由【】修改为【0】保修期(月):由【】修改为【0】保修期(月):由【】修改为【0】资产原值:由【】修改为【4521.0】	17-11-22 下午3:40
硬件	SC-000001	扫描仪	维修中	生命周期(月):由【】修改为【0】保修期(月):由【】 修改为【0】资产原值:由 【0.0】修改为【45185.0】	17-11-22 下午3:41
硬件	FWQ-000001	服务器	使用中		
硬件	PC-000001	电,脑PC	维修中		

#### 11.1.5.4 配置项故障统计报表模板

该报表主要统计每个配置项出现的故障数量。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择配置项故障统计报表模板;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的格式后,点击 按钮即可。

新增报表界面:





#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
配置项故障统计报表模板	配置项故障统计报表	王捷文	2017-11-24 15:12:01	XLS	81.00K	点击查看详细

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



#### HTML 格式效果:



**创建时间**: 2017-11-24 15:12:00

### 配置项故障统计报表

2017. 11. 01-2017. 11. 30

服务目录:

序号	配置项名称	配置项分类	配置项状态	使用人	请求统计
1	服务器	硬件	使用中		2
2	电脑PC	硬件	维修中		2
3	传真机	硬件	使用中		2
4	惠普PC001	网络	使用中	demondemon	1
.5	打印机	硬件	已报废		1
6	移动-资产01	网络线路	使用中		1
7	测试资产02	平台系统	使用中		1
8	扫描仪	硬件	维修中		1

### 11.1.6 用户回访报表模版

#### 11.1.6.1 回访回复率报表模板

统计客户满意度调查回复率的报表。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择回访回复率报表模板;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的 生成报表 格式后,点击

#### 新增报表界面:





#### 新增报表完成:

	报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
~	回访回复率报表模板	回访回复率报表	王捷文	2017-11-24 17:04:20	XLS	86.50K	点击查看详细

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。

报表详情

报表模板:

回访回复率报表模板

报表标题:

回访回复率报表

服务目录:

时间范围: 2017.11.01-2017.11.30

报表格式: XLS

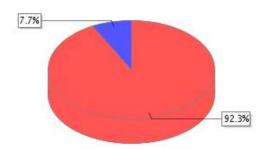
导出其他格式:

PDF CSV DOCX HTML

#### HTML 格式效果:

# 回访回复率报表

2017. 11. 01-2017. 11. 30



回访总数	请求总数	回访回复率
2	26	7.6%



#### 11.1.6.2 回访满意率报表模板

统计客户满意度调查的报表。

点击报表列表的 按钮,弹出新增报表窗口,报表模版选择回访满意率报表模板;自定义需要统计的时间范围;选择需要导出的 生成报表 格式后,点击

#### 新增报表界面:



#### 新增报表完成:

报表模板	报表名称	创建者	创建时间	导出格式	报表大小	操作项
回访满意率报表模板	回访满意率报表	王捷文	2017-11-24 17:12:42	XLS	89.00K	点击查看详细

#### 说明:

点击 XLS ,可以直接下载该报表;

点击<mark>点击查看详细</mark> 点击 按钮,可弹出报表详情窗口,点击对应的格式,可直接下载相应格式的报表。



HTML 格式效果:

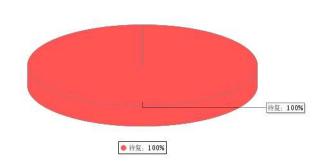


切達的同: 2017-11-24 17:12:41

#### 回访满意率报表

2017. 11. 01-2017. 11. 30

服务目录:



技术员	回访个数	回访总数	回访满意统计
待复	2	2	100%

# 11.2 自定义报表

#### 11.2.1 多项分组统计报表

通过点击[报表]—[自定义报表],进入到列表管理页面,点击右侧多项分组统计报表,可在此页面进行多项分组报表的增、删、 改、查操作

**定义多项分组报表**:通过点击列表页面的操作行处"新增"按钮,弹出新增框,定义需要查看的报表信息,最后进行保存提交即可;

报表类型:主要包括请求、问题、变更、配置项、知识库模块的报表类型

过滤器:若过滤器没有设置,点击"过滤器"——>弹出过滤器设置框——>添加相关的过滤器——>然后选择此过滤器后,还可以点击"

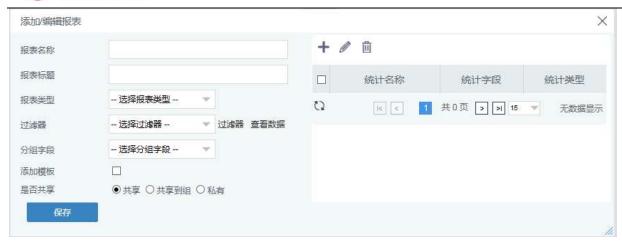
查看数据",查看过滤器的结果,此字段是可选字段

分组字段:通过选择报表类型后,分组字段下拉列表中,就会显示相关全部字段,用户再进行选择要查看的字段,例如:标题。

统计字段:选择要统计的字段

统计类型:选择统计的类型,例如总数、求和、平均数等类型 共享设置:可以设置报表的共享、共享到组、私有三种形式。





#### 11.2.2 单项分组统计报表

通过点击[报表]—[自定义报表],进入到列表管理页面,点击右侧单项分组统计报表,可在此页面进行交叉报表的增、删、改、查操作**定义单项分组报表**:通过点击列表页面的操作行处一按钮,弹出新增框,定义需要查看的报表,最后进行保存提交即可:

报表类型:主要包括请求、问题、变更、配置项、知识库模块的报表类型

过滤器:若过滤器没有设置,点击"过滤器"——>弹出过滤器设置框——>添加相关的过滤器——>然后选择此过滤器后,还可以点击" 查看数据",查看过滤器的结果,此字段是可选字段

分组字段:通过选择报表类型后,分组字段下拉列表中,就会显示相关全部字段,用户再进行选择要查看的字段,例如标题。

报表格式:目前支持饼状图、柱状图、区域图、折线图四种格式

共享设置:可以设置报表的共享、共享到组、私有三种形式。





#### 11.2.3 交叉报表

通过点击[报表]—[交叉报表],进入到列表管理页面,可在此页面进行交叉报表的增、删、改、查操作

**定义交叉报表**:通过点击列表页面的操作行处"新增"按钮,弹出新增框,定义需要查看的报表,最后进行保存提交即可;

报表类型:主要包括请求、问题、变更、配置项、知识库模块的报表类型

过滤器:若过滤器没有设置,点击"过滤器"——>弹出过滤器设置框——>添加相关的过滤器——>然后选择此过滤器后,还可以点击"

查看数据", 查看过滤器的结果, 此字段是可选字段

列分组:当选择报表类型后,列分组会显示此类型报表的所有字段,供用户选择 行分组:当选择报表类型后,行分组会显示此类型报表的所有字段,供用户选择

共享设置:可以设置报表的共享、共享到组、私有三种形式。



#### 11.2.2 KPI 统计报表

通过点击[报表]—[KPI 报表],进入到列表管理页面,可在此页面进行交叉报表的增、删、改、查操作

定义 KPI 报表:通过点击列表页面的操作行处 \*\*\* 按钮,弹出新增框,定义需要查看的报表信息,最后进行保存提交即可;

报表类型:主要包括请求、问题、变更、配置项、知识库模块的报表类型

过滤器:若过滤器没有设置,点击"过滤器"——>弹出过滤器设置框——>添加相关的过滤器——>然后选择此过滤器后,还可以点击"

查看数据",查看过滤器的结果,此字段是可选字段

分组字段:通过选择报表类型后,分组字段下拉列表中,就会显示相关全部字段,用户再进行选择要查看的字段,例如标题。

统计字段:选择要统计的字段

统计类型:选择统计的类型,例如求总数

共享设置:可以设置报表的共享、共享到组、私有三种形式。





# 11.3 定期报表

用户可以在此设置定期发送报表到设置的邮箱。

注:定期任务需要先在任务管理内设定好时间。

**新增定期报表:**点击──按钮——>弹出新增框,进行条件添加——>最后点击<mark>保存</mark>按钮,提交到列表中即可。





**删除定期报表**:首先选中要删除的报表——>点击<sup>面</sup>按钮——>弹出询问框,确认删除即可从列表中删除掉。 提示信息 确实要删除选择的数据吗? 确认 取消 搜索 技术员考核报表模板 报表模板 定期发送报表 任务名称 报表名称 创建者 时间范围 〇 搜索 11.4 上传报表 若用户以有现成的报表文件,可以直接导入到系统(如没有,需要联系客服人员协助处理),然后还可以到指定的报表模块下去

**新增上传报表:**点击——按钮——>弹出新增框,进行上传添加——>最后点击 保存 按钮,提交到列表中即可。



**编辑上传报表**:选中要编辑的报表——>点击┛按钮——>弹出编辑报表框,进行编辑——>修改完后,最后点击<del>保存</del>按钮,进行更新 即可。

**删除上传报表**:首先选中要删除的报表——>点击<sup>面</sup>按钮——>弹出询问框,确认删除即可从列表中删除掉。





# 11 辅助工具

# 11.1 公告管理

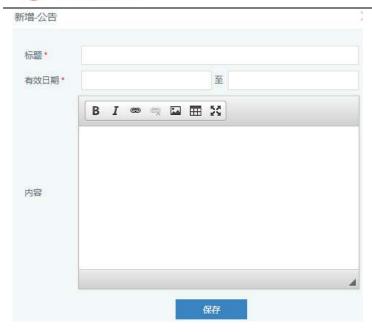
主要用来管理系统内部的公告信息,用户只需要登录后,就可以在门户页面查看到未过期的公告信息,此列表是专门给管理员权限人员发布公告通知的。



#### 11.1.1 添加公告

点击列表页面的 按钮——>弹出公告框进行添加——>添加成功后,再点击 保存 按钮提交到列表中进行显示





#### 11.1.2 编辑公告

选中想要修改的公告——>再点击 Øor Ø 图标——>弹出编辑信息框进行修改——>点击 <del>保存</del>按钮进行保存

### 11.1.3 删除公告

选中要删除的公告——>点击 or X 图标——>弹出询问框——>确认删除即可从表中删除掉提示信息

确实要删除选择的数据吗?

### 11.1.4 搜索公告

通过点击列表页面的 <sup>Q</sup>——>弹出搜索框,再输入关键字,如图所示——>点击 <sup>Q</sup> 搜索 进行过滤搜索;搜索的结果会显示到公告列表页面



# 11.2 手机短信管理

#### 11.2.1 发送短信

在收信人列表框内输入发送号码——>再输入信息内容——>点击 发送——>右下角弹出发送成功后,并会显示本次信息 收费以及个数。然后 1 分钟之后会到指定人的手机内查看到短息



### 注:右边用户信息内显示账号名称及账户余额



#### 11.2.2 短信设置

发送短信前,需在【系统设置】菜单下——>【机构管理】——>【公司信息】页面的【短信帐户】选项卡内设置帐户信息,如图示:



#### 11.2.3 短信历史记录

通过点击[手机短信]页面右边[短信历史记录],进入到此列表页面,主要是用来管理所有由系统发送出去短信记录

#### 11.2.4 搜索短信历史记录



#### 11.2.5 删除短信历史记录



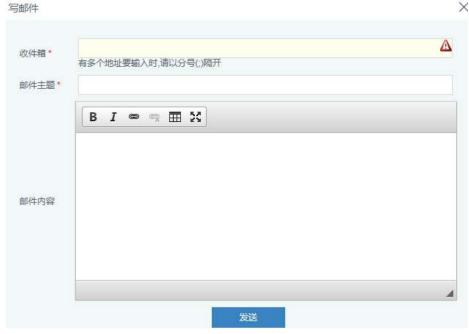
选择要删除的短信记录,在选择框内打勾——>点击标题行 İ 按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉

### 11.3 邮件管理

#### 11.3.1 写邮件

点击列表上 按钮——>弹出发送邮件框,然后在输入收件箱和邮件主题以及内容信息——>点击<mark>发送</mark>按钮,即可进行发送。 指定收件人通过进入邮箱内即可进行查收

注:邮件列表内会将所有发送和接收的邮件都显示到此表中,通过"邮件类型"字段可以查看到某条邮件是属于发送邮件还是接收邮件



#### 11.3.2 回复邮件

选择列表中需要回复邮件后——>点击 赵 按钮——>弹出回复框,输入要回复内容——>点击 发送 按钮即可回复,系统会自动获取相关回复人的邮件地址;





### 11.3.3 删除邮件

选择要删除的邮件,在选择框内打勾——>点击<sup>11</sup>图标——>弹出询问框是否删除——>确认删除即可 提示信息



#### 11.3.4 搜索邮件

### 11.3.5 邮件转请求

点击列表上 按钮——>弹出转成请求框,然后将邮件标题和内容获取然后填写相关内容,例如请求用户等——>点击 <del>保了</del>按钮,右下角处会弹出转入请求成功的提示——>最后进入请求列表内查看并处理

注: 当邮件有被转成请求过,那么在"是否转请求"列字段下会显示"是",若没有则默认为"否"



#### 邮件转请求

*标题	请求[Ref-2017121300002]登	紀成功通知		
	B I ∞ ₪ 🖬	<b>≡</b> %		
	7000000			
*描述	您好: 您的请求已成功登记,请	f求编号为:Ref-2	2017121300002	
*描述	20000000 200000000000000000000000000000	f求编号为:Ref-2	2017121300002	【标题:终
·描述 请求用户	您的请求已成功登记,请	5 <mark>求編号为:Ref-</mark> 2	2017121300002	
	您的请求已成功登记,请	表求编号为:Ref-2 复杂程度	2017121300002	
请求用户	您的请求已成功登记,请			

### 11.3.6 邮箱扫描

点击标题行处页面上的 按钮,进行扫描成功后,系统会将扫描到的邮件显示在列表中。

**注:**第一次进行扫描时,由于邮件比较多,而且有可能会存在附件导致扫描时比较缓慢,不过以后扫描就会很快。

#### [邮箱扫描成功!]

# 11.4 消息管理

#### 11.4.1 查看消息

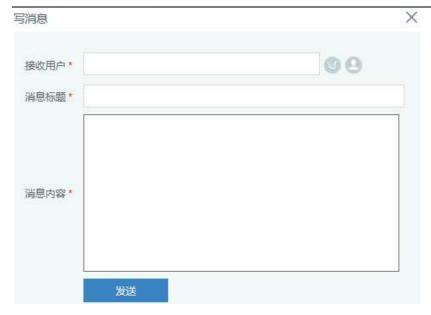
即系统个人消息,例如:通常为若将一条请求分配给当前处理人员后,此人员将会通过消息列表内进行查看需要处理的信息。 操作步骤:点击==== 图标——>弹出信息框,进行信息查看——>还可进行点击



### 11.4.2 发送消息

点击╬ 后——>弹出添加信息框,接收用户必须为系统内部人员,否则用户则收不到消息——>点击 <mark>发送</mark>后,信息将被发送到 指定人的系统内;另外,系统将自动保存到发送人和收件人的消息列表中进行管理;





### 11.4.3 回复消息



#### 11.4.4 删除消息

注:【门户】——>即时消息面板将显示查看的消息。每当登录到系统门户页面,右下角也会弹出消息提醒框。





# 11.5 个人任务

#### 11.5.1 添加个人任务

个人任务主要是用来管理需要完成的一些待办事项

**操作步骤:**点击列表上的"新增"按钮——>弹出新增框,如图示——>输入任务信息——>点击"保存"按钮提交到个人任务列表中显示;

**注:**除此之外,还会显示到首页——>【日程表】的日历格式内

另外,可以设置该任务是排班任务还是个人任务以及该任务是否按周循环



#### 11.5.2 编辑个人任务

选择列表中要编辑的任务——>在选择框内打勾——>再点击 or or 图标——>弹出编辑框进行修改——>修改完成后,再点击 按钮更新到个人任务列表中显示

#### 11.5.3 删除个人任务

选择要删除的任务——>在选择框内打勾——>再点击<sup>直</sup>or×图标——>删除成功后,即可从列表中删除





#### 11.5.4 搜索个人任务

点击列表上的<sup>Q</sup> 按钮——>弹出搜索框,输入关键字——>点击<sup>Q</sup> 搜索按钮——>搜索到的结果会显示在列表上

标题				
日期范围	2017-12-01	至	2017-12-31	

### 11.6 日程表

关于此功能的详细操作步骤,可以查看该说明书的【我的首页】-【2.3 日程表】的操作说明。

### 11.7 人员行程管理

管理系统内所有人员的任务行程,只要在请求、问题、变更页面创建了本月的任务以及进展成本,它都会显示在此列表中;鼠 标移到每条任务或进展成本,也可以显示其详细内容。

**搜索**:通过技术员、类型、时间范围字段也可以进行过滤搜索;

**导出 XLS**:通过点击 <sup>■●</sup>图标,还可以将人员行程表导出成 XLS 格式的文件。



# 11.8 技术员繁忙度

该页面主要是用来统计每个技术员处理请求的数量以及服务总分值信息,用来考核技术员的工作情况。



我的画板 图标块速访问 日程表 坐席 服务目录 技术员繁忙度 <sup>®</sup>		
技术员 🕏	指派给我的请求数	服务总分值
15317012129	2	0
alexzhou	1	0
ы	0	0
demon	4	0
guojin	0	0
jack	0	0
jack2	0	0
james	10	0
jax	0	0
kane	0	0
lizhenxing	0	0
qimin	1	0.0
tams	0	0
technician	3	0
white	0	0

# 11.9 导出下载管理

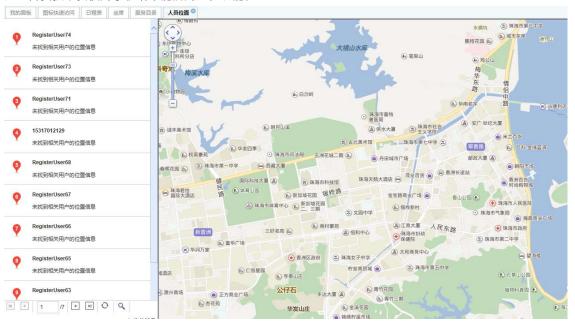
这里可以查看系统中所有导出的文件,并进行下载。



# 11.10 人员位置

这里可以显示所有技术员的具体位置,点击左侧人员,可以在地图中显示出详细位置信息; 左下方具有刷新、搜索功能。

注:需要技术员使用手机端才能启用定位功能。

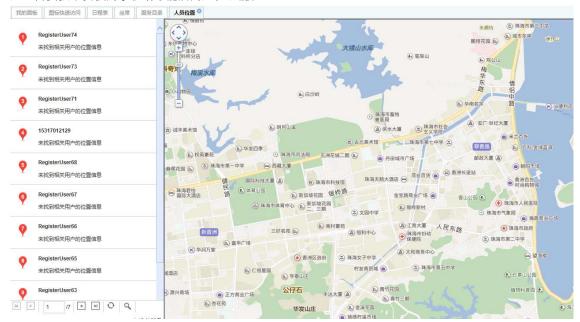




# 12人员位置

这里可以显示所有技术员的具体位置,点击左侧人员,可以在地图中显示出详细位置信息; 左下方具有刷新、搜索功能。

注:需要技术员使用手机端才能启用定位功能。



# 13 巡检与排班

# 13.1 排班管理

这里显示的是技术员的排班表

**搜索:**通过技术员、时间范围字段也可以进行过滤搜索;

导出 XLS:通过点击 ■图标,还可以将人员行程表导出成 XLS 格式的文件。



鼠标移动到黄色显示条上,可以显示出任务信息



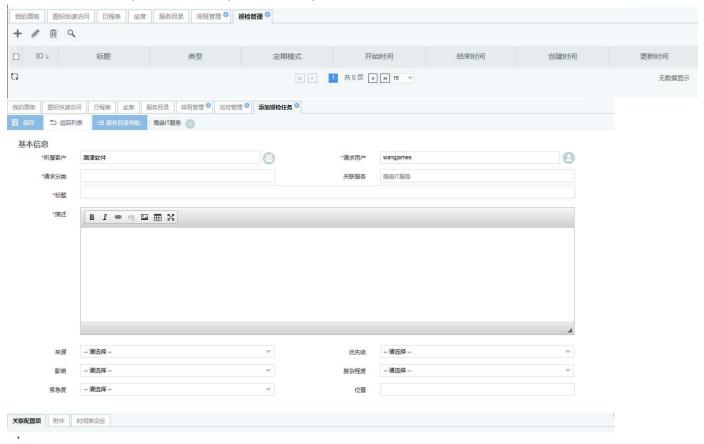


点击某天,可以进入查看当天的值班时间表



# 13.2 巡检管理

这里可以添加巡检任务,定期生成任务单,通过请求规则,可设置为生成任务单后自动指派给技术员定期巡检。





# 术语表

		<u> </u>
ITIL	A set of Best Practice guidance for IT Service Management.	用于 IT 服务管理的一套最佳实践指导。ITIL的
	ITIL is owned by the OGC and consists of a series of	│ 所有者是 OGC,包括一系列的出版物,为提供
	publications giving guidance on the provision of Quality IT	│ 优质 IT 服务,以及支持它们所需的流程和设施 │
	Services, and on the Processes and facilities needed to support	│ 提供指导。 │
	them.	
IT Service	The implementation and management of Quality IT Services	IT 服务管理 (ITSM):实施和管理优质 IT 服
Management	that meet the needs of the Business. IT Service Management is	务,满足业务的需要。
(ITSM)	performed by IT Service Providers through an appropriate mix	IT 服务管理由 IT 服务提供商通过人员、流程
	ofpeople, Process	和信息技术的适当组合而进行。
Help Desk	(Service Operation) A point of contact for Users to log	帮助台(服务运营)用户记录故障的联系点。帮
	Incidents. A Help Desk isusually more technically focussed	助台通常比服务台更关注技术,并且不作为所有
	than a Service Desk and does not rovide a Single Point of	的交互操作的单一联系点。帮助台一词经常用作
	Contact for all interaction. The term Help Desk is often	服务台的同义词。
Service Request	(Service Operation) A request from a	服务请求(服务运营)用户对信息、建议、标准
	User for information, or advice, or for a Standard Change or for	变更或IT 服务访问的请求。例如重置密码、为
	Access to an ITService. For example to reset a password, or to	新用户提供标准的 IT 服务。服务请求通常由
	provide standard IT	服务台处理,不需要提交 RFC。
	Services for a new User. Service Requests are usually handled	
	by a Service Desk, and do not require an RFC to be submitted.	
Asset	(Service Strategy) Any Resource or Capability. Assets of a	资产(服务战略)任何资源或能力。服务提供商
	Service Provider include anything that could contribute to the	的资产包括任何可以为提供服务做出贡献的东
	delivery of a Service. Assets can be one of the following	西。资产可以是下列任何一类东西:管理,组
	types:Management, Organisation, Process,Knowledge, People,	织,流程,知识,人员,信息,应用,基础设施
	Information, Applications, Infrastructure, and Financial Capital.	和金融资本。
Incident	(Service Operation) An unplanned interruption to an IT Service	故障:(服务运营)IT 服务的意外中断或 IT
	or a reduction in the Quality of an IT Service.Failure of a	服务质量的下降。尚未影响服务的配置项失效也
	Configuration Item that has not yet impacted Service is also an	是故障。例如镜像组中一块磁盘的失效。
	Incident. For example Failure of one disk from a mirror set.	
Configuration	(Service Transition) The Process responsible for maintaining	配置管理(服务转换)负责维护提供 IT 服务所
Management	information about Configuration Items required to deliver an IT	需配置项(包括它们的关系)有关信息的流程。
	Service, including their Relationships. This information is	│ │ 此信息在配置项的整个生命周期得到管理。配置
	managed throughout the Lifecycle of the CI. Configuration	│ │ 管理是总体服务资产与配置管理流程的一部分。
	Management is part of an overall Service Asset and	
	Configuration Management Process.	
SLA	(Service Design) (Continual Service Improvement) An	服务级别协议 (SLA)(服务设计)(持续服务改
	Agreement between an IT Service Provider and a Customer.	  进)IT 服务提供商与客户间的协议。SLA 描述
	The SLA describes the IT Service,documents Service Level	   了 IT 服务、记录了服务级别目标并详细说明了
	Targets, and specifies the responsibilities of the IT Service	│ │IT 服务提供商和客户的责任。一份 SLA 可以
	Provider and the Customer. A single SLA may cover multiple IT	包括多项 IT服务或多个客户。
	Services or multiple Customers.	
Į.	ocivioco di manipio odonomoro.	



Management	Records throughout their Lifecycle. The Configuration	整个生命周期保存配置记录的数据库。配置管理
Database	Management System maintains one or more CMDBs, and each	系统维护一个或多个CMDB,而每个CMDB 保
(CMDB)	CMDB stores Attributes of Cls, and Relationships with other	存配置项的属性和与其它配置项的关系。
	Cls.	
Knowledge Base	(Service Transition) A logical database containing the data	知识库(服务转换)一个逻辑数据库,其中包含
	used by the Service Knowledge Management System.	了服务知识管理系统使用的数据。
Cost	The amount of money spent on a specific Activity, IT Service,	成本花在具体活动、IT 服务或业务部门上的费
	or Business Unit. Costs consist of real cost (money),notional	用。成本包括实际费用(钱)、名义成本(例如
	cost such as people's time,and Depreciation.	人员的时间)和折旧。
Customer	Someone who buys goods or Services. The Customer of an IT	客户(Customer)购买商品或服务的人。IT 服务
	Service rovider is the person or group who defines and agrees	提供商的客户是定义和达成服务级别目标的人员
	the Service Level Targets. The term Customers is also	或团体。客户一词有时还用于表示用户,例如
	sometimes informally used to mean Users, for example "this is	"这是
	a Customer focused Organisation".	一家关注客户的组织"。
Depreciation	(Service Strategy) A measure of the reduction in value of an	折旧(服务战略)资产的价值随寿命减少的计
	Asset over its life. This is based on wearing out, consumption	算。它基于磨损、消耗或其它有用经济价值的减
	or other reduction in the useful economic value.	少。
Escalation	(Service Operation) An Activity that obtains additional	升级(服务运营)在需要时获得额外资源,以达
	Resources when these are needed to meet Service Level	到服务级别目标或客户期望的活动。任何 IT服
	Targets or Customer	务管理流程内部都可以需要升级,但是升级常常
	expectations. Escalation may be needed within any IT Service	与故障管理、问题管理和客户投诉的管理有关
	Management Process, but is most	联。有两种类型的升级:功能性升级和管理性升
	commonly associated with Incident Management, Problem	级。
	Management and the management of Customer complaints.	
	There are two types of	
	Escalation, Functional Escalation and Hierarchic Escalation.	
Status	The name of a required field in many types of Record. It shows	状态许多类型的记录中必填字段的名称。它显示
	the current stage in the Lifecycle of the ssociated Configuration	了相关配置项、故障等在生命周期中的当前阶
	Item, Incident etc.	段。
Event	(Service Operation) A change of state which has significance	事件(服务运营)对配置项或 IT 服务的管理有
	for the management of a Configuration Item or IT Service.The	重大意义的状态变化。事件一词还用于表示任何
	term Event is also used to mean an Alert or notification created	IT 服务、配置项或监视工具产生的告警或通
	by any IT Service, Configuration Item or Monitoring tool. Events	知。事件通常需要IT 运营人员采取行动,并且
	typically require IT Operations personnel to take actions, and	经常导致故障记入日志。
	often lead to Incidents being logged.	

### 版权声明:

珠海国津软件科技有限公司版权所有。文档中可能包含技术或其他因素引起的差错、疏漏或印刷错误,我公司保留在事先不作通知的情况下更改的权利。未经我公司许可,不得复制、传播本手册中的任何部分用于非此项目的任何应用场合。