智慧办公平台服务

使用指南

一、目的

**1** 、总结试运行过程使用经验

全面考察项目的建设成果，通过试运行发现软件缺陷和存在的问

题，并健全系统运行管理体制，完善运行操作、系统维护规范等。从 而进一步完善项目建设内容。

**2**、总结使用角色推广经验

根据平台各角色的试点使用情况、执行配合、职责划分、业务流 转等时效评估，测试多推广形式和方案以调整最高效方式，形成具有可复制性的推广案例并逐步落 实、覆盖。

二、准备

**1** 、完成系统操作、维护人员的系统使用培训及职业技能培训

 平台侧：系统操作使用及维护

（1）完成系统日常操作、故障警报处理、应急处理、系统软硬件维

护和设备巡检等培训；

（2）具备经考核合格的日常操作和维护人员上岗；

**2** 、建立信息化系统运行所需的各项规章制度

（1）建立管理队伍；

（2）建立日常运行工作制度草案

（3）建立日常操作、故障处理、警报处理、应急处理操作规程；

（4）建立日常设备巡检制度，制定各项巡检、复核内容；

（5）制定系统管理和维护规范；

（6）制定日常运行报表生成内容。

**3** 、组织规范好试运行

建立规范的可操作的试运行记录内容，制定可操作的试运行记录 表格，安排合理的记录周期和巡检周期。

三、制度

（1） 日常操作制度

系统日常操作规程

系统故障处理规程

日常设备巡检制度

系统管理和维护规范

（2）实际人员操作制度

实际前端人员操作步骤及注意事项

实际后端操作步骤及注意事项

（3）试运行问题反馈机制

（4）试运行操作人员培训机制

问题处理方式

一般问题（如用户账号问题、用户操作问题等）由承建商解决（电 话或现场）；

需求问题（用户新需求）由需求方、承建方协同评审是否进行需 求开发；

系统问题（系统 bug、系统崩溃等）由承建商负责解决，一般一 周内予以解决，具体根据事件不同进行分析后答复。

用户问题协同处理机制：

（1）建立用户平台使用问题反馈群，便于实际操作用户快速反 馈问题；

（2）用户反馈问题后，由平台方判断问题归属，是属于平台产 品问题还是事件处理流程咨询；

（3）平台问题交由平台工作人员进行记录处理，并及时给到操 作用户反馈。平台问题包含：用户需求、系统 bug、账号及操作咨询。 （用户所提需求需由需求方、承建方共同商议是否为确实需求，如为 确实需求则按照新需求走评审开发流程）

（4）用户提出问题为事件处理流程咨询，则由建设方对应工作 人员进行反馈处理。

（5）用户问题会由承建方统一记录，并更新至 QA 文档，帮助用 户快速解决类似问题。