# ISSCloud ITSM 一体化 智能运维平台 用户手册 (V1.0)

## 简要表:

文档版本号:	V1.0	文档编号:	
文档密级:	/	归属部门/项目:	ITSS 数据模型与数据服务
产品名:	ISSCloud ITSM 一体化 智能运维平台	子系统名:	无
编写人:	阎莹	编写日期:	2023-8-25

#### 修订纪录:

版本号	修订人	修订日期	修订内容
V1.0	阎莹	2023-8-18	初稿

## 所有权声明

除特别声明外,此文档所用的公司名称、个人姓名及数据均属为说明的目的而模拟。 本文档的版权属软通动力信息技术(集团)有限公司(本公司)所有,受中华人民 共和国法律的保护。

本文档所含的任何构思、设计、工艺及其他技术信息均属本公司所有, 受中华人民 共和国法律的保护。未经本公司书面同意, 任何单位和个人不得擅自摘抄、全部或 部分复制本书内容, 或者以其他任何方式使第三方知悉。

为软通动力信息技术 (集团) 有限公司所有, 不得仿冒。

除非另有约定,本手册仅作为使用指导,本手册中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。由于产品版本升级或其它原因,本手册内容会不定期更新,恕不另行通知。

**手册版本:** V1.0

**产品版本:** V1.0

第1	章	前言	5
	1.1	欢迎使用 ISSCloud ITSM 一体化智能运维平台	5
	1.2	手册使用对象	5
第2	章	功能介绍	6
	2.1	登录	6
	2.2	工作台	6
		2、任务中心	7
第3	章	应用介绍	8
	3.1	服务目录	8
		3.1.1 目录管理	9
		3.1.2 服务定义	10
		3.1.3 服务协议	13
		3.1.4 服务等级	15
		3.1.5 工作时间	18
	3.2	服务工单	20
		3.2.1 创建工单	22
		3.2.2 处理工单	26
		3.2.3 用户确认	34
		3.2.4 所有工单	36
		3.2.5 数据统计	37
	3.3	流程配置	40

目录

	3.3.1 变更配置	. 40
	3.3.2 自动分配	. 42
	3.3.3 标签配置	. 45
	3.3.4 页面配置	. 48
3.4	· 人员模型	50
	3.4.1 人员组织	. 51
	3.4.2 服务分组	. 52
	3.4.3 服务角色	. 54
	3.4.4 城市数据	. 56
	3.4.5 场地数据	. 59
第四章	风险分析	. 61
4.1	实施风险	61

# 第1章前言

## 1.1 欢迎使用 ISSCloud ITSM 一体化智能运维平台

低代码开发作为一种数字化转型的创新生产模式,可以更低成本、敏捷地适应不断变化 的业务需求,以快速部署、更灵活的方式提供软件解决方案,正在各个行业领域进行广泛应 用。ISSCloud ITSM 是业内首创的全低代码数字化运维解决方案,以"Platform Ops"理 念为基础,IT 运维业务场景模型为核心,通过数据驱动与开放集成,贯穿 ITIL/ITSS 最佳实 践全流程场景,助力客户数智化运维管理体系升级。

ISSCloud ITSM 主要有两方面优势,一方面是基于软通动力十几年运维业务场景能力 的积累,以模型驱动的方法,通过对系统、应用和基础设施的运维场景进行标准化建模,实 现对运维管理过程的自动化和集成化,能够实现开箱即用,进一步降低客户 ITSM 项目的实 施门槛。另一方面是依托于低代码模式的平台技术集成、组装式开发、圆桌式协同等提升项 目交付效率和质量,快速满足个性化需求,更好的适配客户业务场景。

ISSCloud ITSM 一体化智能运维平台为中小企业提供基于 ITSS 管理认证标准的 IT 服务流程管理平台,基于 ITIL 最佳实践,满足企业对服务台、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、服务级别管理的需求;并建立运维监测模型、服务改进模型、运营分析等 IT 运维数据指标体系,实现对数据的分类分层纳管,实现"全、易、准"的数据指标管理和数据基础服务。

## 1.2 手册使用对象

本手册的使用对象为 IT 工程师和 IT 管理人员。

# 第2章 功能介绍

## 2.1 登录



登录地址: 联系销售获取

登录页:通过用户名和密码进行登录,验证无误后,进入工作台。

## 2.2 工作台

₩ (	👜 工作台	ISSCloud ITSM一体化智能运维平合	📖 🕅 📾 🕸 🖉 admin
	聚积点滴进步,迈向最优服务!		
	快捷方式		+ 新建
	語論時か	23. 我就能的 (完) 我参与的 (23. 任务中心)	新有工業
	任务中心 >		
	FE8943#>	den de la	
	我的申请 我已经现	A CONTRACTOR	
	抄送我的 🜒	211 1000/04/10.5/5	
	全部应用 > 终开209 最近使用 我的收着 公开应用		
	1023-07-31 <b>股份工单</b>	2023-0F-27 均增配置 2023-0F-29 团 人员信息 2023-0F-29	

- 1、快捷方式:选择自定义布局,勾选快捷方式的排版,添加快捷方式的标签。
- 2、任务中心
- 我的待办:显示我的待办事项,如指派给我的工单、需要我审核的工单等。
- 我的申请:显示我提交的申请单据。
- 我已处理:显示我处理完成的工单。
- 抄送我的:显示抄送给我的工单。
- 3、全部应用:低代码应用模块为正在使用的应用模块,持续迭代更新。
- 服务目录:提供服务目录的定义和管理,帮助组织对各类 IT 服务进行分类和管理。支持服务门户的自定义集成并提供给内外部的用户自助报单。
- 服务工单:用于对用户请求进行分类、评估、记录和跟踪,以便相应的支持人员能够及
   时响应并解决用户的问题和需求。
- 流程配置:支持按照客户实际业务需求配置流程,包含服务请求流程、事件管理流程、
   问题管理流程、变更管理流程、发布管理流程等。
- 人员模型:用于运维服务人员、组织和角色的分类和管理。支持客户定义不同的运维服务组和服务角色,支持运维服务人员绩效的统计和分析。

# 第3章 应用介绍

## 3.1 服务目录

**说明**:服务目录是 IT 服务管理系统的关键节点,是连接工单和服务项之间的桥梁。服务目录中的服务项管理,服务项对应实际业务中的某项服务,解决具体的 IT 服务请求、问题、事件、变更、发布。



#### 服务目录中目录分类和服务项的关系



**路径:**工作台->服务目录。功能模块有目录管理、服务定义、服务协议、服务等级、工作时间。

**功能描述:** 作为 IT 管理人员,我想要将 IT 服务进行标准分类,以便于用户快速找到想要的服务。

展示形式: 左树右表

## 3.1.1 目录管理

🕤 🔝 服务目录			ISSCIoud ITSN	1一体化智能运维平台		中文 🍷 💄 yingyan •
	目录管理 × 服务定义 × 服务	ゆ议 × 服务等级 × 工作	时间 ×			
<ul> <li>目录管理</li> </ul>						
■ 服务定义	目录管理					
■ 服务协议	WHILE	• 目景名称 打印机				
▶ 服务等级	一般的情况	the second second				
《 工作时间	「流程姿海	所屬上現 服務書加	1/硬件		7	
	申请VPN	<b>化化化达</b> 计输入1	1是描述			
	- 所号服务					
	城控张号	常用服务 ()				
	~ 硬件	1				
	✓ SLA网试目录					
	SLARia · 安更					AMES # BURS #
	~ 配置	度可	服务名称	途程模型	服务交卖人	ph.
	软硬件	1	电子邮件	能發表求	guanding 123	
	- 网络 硬体		10.14 M 10.10			
	服务	2	AVAILUTER .	and they	yeses	8
	✓ 系统 服务器				8#	
● ■ 服务目录			ISSCIoud ITSM	1一体化智能运维平台		⊕⊘  ▼      ≛ yingyan *
	目录管理 × 服务定义 × 服务	houx 服务等级 X If	ISSCloud ITSN	1一体化智能运维平台		itist:   ▲ yingyen *
<ul> <li>B 股务目录</li> <li>              日录管理      </li> </ul>	目录管理 × 服务生义 × 服务	か议 × 服务等税 × エド	ISSCioud ITSN ফাটা ×	1一体化智能运输平台		φig: •   ≜ yingyan •
<ul> <li>股务目录</li> <li>目录管理</li> <li>服务定义</li> </ul>	目录管理 × 服务性文 × 服务性	的议 × 服务等级 × If	ISSCIoud ITSM লগগ ×	一体化智能运输平台		nog * 🔺 yknyver*
<ul> <li>● ● 数号目录</li> <li>● 目录管理</li> <li>■ 服务定义</li> <li>● 服务が议</li> </ul>	日政管理 · 至外生文 · 原外 日政管理	hù × 副务等级 × If . ng 添加服	ISSCIoud ITSM 时间× 劳项	1一体化智能运蜂平台	×	noz * 🔺 yłogran *
<ul> <li>股份目录</li> <li>目录管理</li> <li>服务加以</li> <li>服务物以</li> <li>服务物以</li> <li>服务等级</li> </ul>	<ul> <li>日共2日本 新分点文 × 新分点</li> <li>日共2日本</li> <li>日</li> <li>日</li></ul>	bQ × 服务等级 × If + 品数 添加服	ISSCIoud ITSM 时间× 跨项	1-体化智能运输平台 5046	×	tog • ≜ykogen•
<ul> <li>               B級協議             Call         </li> <li>             B級協議         </li> <li>             B、         </li> <li>             Community         </li> <li>             B、         </li> <li>             B&lt;         </li> <li>             B&lt;         </li> <li>             B&lt;         </li> </ul>	<ul> <li>日本市道・ 新寺立义 · 新寺</li> <li>日本市営</li> <li>日本市学</li> </ul>	かな ※ 服务等税 × 工作 ・ 1181 - 1181 - 1181	ISSCIoud ITSM metril × 防颈 服素系称	1-体化智能运蜂平台 <sup>20465</sup>	×	tox • ≜ykogen•
<ul> <li>               B決管理      </li> <li>             B決告理         </li> <li>             B決告理         </li> <li>             B外生文         </li> <li>             B外生文         </li> <li>             B外生文         </li> <li>             B外生文         </li> <li>             B小生文         </li> <li>             B・生、         </li> </ul> <li>             B・生、         </li> <li>             B・生、         <ul>             B・生、         </ul></li> <li>             B・生、             B・</li>	日月世祖 × 取分立义 × 取分 日頃間間 - 日時高水 - 日前市 - 日前日 - 日 - 日前日 - 日 - 日 - 日 - 日 - 日 - 日 - 日 - 日 - 日 -	bQ × 部分等级 × 工作 ・ 2181 - 2181 - 2181 - 2181	ISSCIoud ITSM 時间 × 服務条約 - 単等業本	1 <b>一体化智能运输平台</b> <sup>股肉间的</sup> <sup>取肉间的</sup>	× 単純化 単純化で、	tox • ≜ykogen•
<ul> <li>● 数均目录</li> <li>● 目表管理</li> <li>■ 服务定义</li> <li>■ 服务応収</li> <li>■ 服务等级</li> <li>● 工作时间</li> </ul>	<ul> <li>         日本市道・ 新寺立义・ 新寺市     </li> <li>         日本市道     </li> <li>         日本市本     </li> </ul>	bQ × 部分等级 × 工作 ・ 2131 添加版 - 2131 深加度 - 213	ISSCIoud ITSM     地球词 ×	<b>二体化智能运錄平台</b> <sup> </sup>	(月) (月) (月) (月) (月) (月) (月) (月) (月) (月)	tox • Δykogen•
<ul> <li>● 酸均目染</li> <li>● 目決管理</li> <li>■ 酸生産</li> <li>● 服务者収</li> <li>● 服务者収</li> <li>● 服务者収</li> <li>● 服务者収</li> <li>● 工作時间</li> </ul>	日史世世 - 王与生义 - 田与 日以哲理 日日 - 田小市 - 田小市 - 田田田 - 田小市 - 田田田 - 田田 - 田 -	bQ × 部分等級 × 工作 ・ 223 添加版 ・ 223	ISSCIoud ITSM           時间 ×           (分項)           原52時           重要素券           重要要券           重要要券           重量要時	1 <b>一体化智能运練平台</b> <sup> 服務報節</sup> <sup> 服務報節</sup> CHO-ZTGX FWQQZ5PW001 SY84TH/FW001		inx * Δykogen *
<ul> <li>         ・         ・         ・</li></ul>	日史世道 - 王今生文 - 王今 日政世紀 日政世紀 - 王介末年 - 王六明年年 - 王六明年年 - 王六明年年 - 王六明 - 王元明 - 王元明 - 王元明 - 王元明 - 王元明 - 王元明 - 王元明 - 王元明	bix × 医外带线 × If , mm 将加速 , mm 将加速	ISSCIoud ITSM           時间 ×           必須項           単原本称 =           重要素称           重要素の           重要素の「中心服务           重量素の「中心服务           重量素の「中心服务			inx * Δykogen *
<ul> <li>● 酸均目染</li> <li>● 目決管理</li> <li>■ 服务売文</li> <li>■ 服务売文</li> <li>■ 服务売収</li> <li>■ 服务売収</li> <li>■ 服务売収</li> <li>■ 服务売収</li> <li>■ 正行时间</li> </ul>	日文管理 - 正今生文 - 田外 日東管理 日本管理 - 聖作素子 - 名の総合 日本同志の に対すの成素 ・ 世代成素 - 単の 「日本の同 - 単の 「日本の同 - 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一 日本の一一一一一一一一一一	box × 医外神线 × If . mail 液加医 . mail 液和医 . mail 液和 . mail 液 . mail 和 . mail 液和 . mail 液和 . mail 液 . mail 和 . mail 和	ISSCIOUD ITSM 時対何 ×     (汚功) 思約点称 ÷ 主閲覧所 重要最多 季点節のIT会心服务 重節的IT会心服务 重節的IT会心服务 重節的IT会心服务         重節的IT会心服务         重節的IT会心服务         重節的IT会心服务         重加的目标会心服务         重加的目标会验表         重加的目标会员          重加的目标会员			αα * 🔺 ykogen *
<ul> <li>         ・</li></ul>	日文部語 × 田外生文 × 田外 日月前日 日月前日 - 田市県マ - 田市県マ - 石田県 - 石田県 - 石田県 - 田田県 - 田田県 - 田田県 - 田田県 - 田田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県 - 日田県	bix × 服务等级 × If - 6 m 深加路 - 6 m 深加路 - 7 m - 7	ISSCloud ITSM      地対向 ×      ジウ(功)      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取扱品か      取成の      取扱      取成の	1-休化智能运録半合 EDB ###F EDB ##F EDB ##F	Billebick :           SLAbbick22388#           SLAbbick22388#           SLAbbick22388#           SLAbbick22388#           SLAbbick22388#           SLAbbick22388#           SLAbbick22388#	02 * 1 yoyan *
<ul> <li>● 股均日来</li> <li>● 日泉変遷</li> <li>● 田泉変遷</li> <li>● 服务加収</li> <li>● 服务参取</li> <li>● 国务委取</li> <li>● 工作时间</li> </ul>	日式管理 × 田外生文 - 田外 日月管算 - 田外市文 - 田外市文 - 田内市内 - 田内市内 - 田内市内 - 田内市 - 田田市 - 田内市 - 田田市 - 田田田 - 田田田 - 田田田 - 田田田 - 田田 -	bx × 服务等级 × If - 6.8 深川田田 - 10 -	ISSCIoud ITSM           地球间 ×           250項           型形态や           型形态や           型形态や           型形态や           型形态や           型形态や           型形式や           型形式や           型振音           単立即の1合い振号           重要会や11度き           重要会や11度き           重要会や11度き			erz • Lyngen•
<ul> <li>● 股均日来</li> <li>● 日共管理</li> <li>■ 服务定义</li> <li>■ 服务定义</li> <li>■ 服务定义</li> <li>■ 服务定义</li> <li>■ 服务常報</li> <li>● 工作时间</li> </ul>	日式管理 × 単分生文 本 単分 日子管算 単数用意 - 単数用意 - 単数用意 - 単数用意 - 単数用意 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数用 - 単数 - 単 - 単 - 単 - 単 - 単 - 単 - 単 - 単	bx × 医参考说 × If . cm 深川田 . m . m . m . m . m . m . m . m	ISSCIoud ITSM           地球间 ×           防浜           服用品和           加出			erz • 2 yorgen•
<ul> <li>         ・         ・         ・</li></ul>	日式管理 × 取分立 × 取外 日前間間 単本の日本 - 安奈本 - 安奈 - 安奈本 - 安奈 - 安子 - 安 - 安 - 安 - 安 - 安 - 安 - 安 - 安	bx × 医分转级 × If . cm 深川田田 . m 深川田田 . m . m . m . m . m . m . m . m	ISSCIOUD ITSM           地球间 ×           防功           服用品和 ()           服用品和 () <t< th=""><th></th><th>BRHOL 2           BLHOL 22238#           SLAHOL22238#           SLAHOL22238#</th><th>erz * Żytopen*</th></t<>		BRHOL 2           BLHOL 22238#           SLAHOL22238#	erz * Żytopen*
<ul> <li>● 股均日来</li> <li>● 日泉笠理</li> <li>■ 服务定义</li> <li>■ 服务地以</li> <li>■ 服务空政</li> <li>● 工作时间</li> </ul>	日常整理 × 単分金文 × 単分 日後数度 ● 単数な - 単数本本 - 名の服務 - 名の服務 - 名の服務 - 名の服務 - 日本の - 名の服務 - 日本の - 日本の				BW           B/Hb/R 2           SLAM022238#	ICC • Lybeyer •
<ul> <li>● 酸約目录</li> <li>● 目表管理</li> <li>● 服务意义</li> <li>● 服务者収</li> <li>● 服务者収</li> <li>● 工作时间</li> </ul>	日本部第1 × 単分立 × 単分 日本数数 日本数数 - 単分本末 - 初始後の - 初始後の - 初始後の - 初始後の - 3000 - 3000				BW           BUHOL 2:           SLAMD/222/88#           SLAMD/222/88#	IC * Lytopar •
<ul> <li>● 酸約目录</li> <li>● 目表管理</li> <li>● 服务加以</li> <li>● 服务助议</li> <li>● 服务局级</li> <li>● 工作时间</li> </ul>	日本部第 × 私外主义 × 取外 日本教育 一 日本教育 - 田田市 - 田田田田 - 田田田 - 田田田 - 田田田 - 田田田 - 田田田 - 田田 - 田田 - 田田田 - 田田 - 田 -	b(x) × 医旁等级 × 工作	BSCloud ITSM		BW           BUHKA 2:           SLAMD0222188*	IC * Lytopar.

#### 目录管理->新建目录/编辑目录

(1) 填写或编辑目录:

- 目录名称: 目录展示名称, 必填项, 唯一校验;

- 所属上级: 下拉单选, 包含: 根目录、其他目录分类, 不限制分类层数, 必填项;

- 目录描述: 目录的介绍, 方便大家理解目录对应的服务内容, 非必填;

(2) 添加服务项

- 添加服务项:选择已经创建的服务项,支持选择多个服务项(不重复,即同一个服务分类 中不能有相同的服务项),非必填; - 新增服务项, 点击跳转至服务定义->新增服务项页面

🕤 🖪 服务目录		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平台	⊕文 ▼ 🔹 singyan ▼
6 目录管理	目录管理		
<ul> <li>服务定义</li> <li>服务结议</li> <li>服务等级</li> <li>工作时间</li> </ul>	<ul> <li>日保管理</li> <li>日安奈木</li> <li>日安本</li> <li>日安本</li></ul>	00 80.87 30 2001/0 v 14 80.814	
	()표전원 2019 4025년 - 2019 - 218년 - 218년 - 514년년원 - 514년년 - 218	四部現示 ② 除い回時和約日気約7 取取	Kon Bitteon
	- Rax (1955) (1954) (1954) (1955) (1	ERSON EXCLANATION OF THE SECOND EXCLANATION	84

(3) 目录管理->按钮提交:

- 保存/确认,点击按钮保存数据,返回目录管理列表页刷新数据;

- 取消, 点击按钮不保存数据, 返回原页面或目录管理列表页;

- 删除,点击按钮弹窗提示,有关联服务项或工单的服务目录不可随意删除。删除后的数据 不可恢复,请慎重操作。

3.1.2	服务定义
5.1.2	服务正义

€ 889日录			ISSCIoud I	TSM一体化智能运维平台				🛔 yingya
💡 目录管理	目录管理 × 服务定义 ×							
■ 服务定义	解卷语去称 前頭入目	は近空か						
<ul> <li>股务协议</li> <li>服务等级</li> <li>工作时间</li> </ul>	and are set.			54 22			+	<b>WERST</b>
	服务项名称	服务编码	這程模型	服务状态	服务负责人	1°.06525	8	RH
	到试服务项123	1233544	事件管理	已腐用	khchen		e	6
	建由器	LYQ	事件管理	已应用	yuanji	盛作與影 政策原因	e	0 0
	主题更新	CHG-ZTGX	交更管理	已是用	yuanji	振摇4	æ	6 0
	事业部级IT会议服务	SYBJITHYFW0001	会议直接	已总用	shazhaoa		æ	6 8
	重大事件	ZDSJ	事件管理	已启用	lf123	操作类别故障原因	æ	6 8
	SLA2023期候	SLA	服务请求	已启用	yuanji	盛作英则	e	0 0
	語由器	LYD	事件管理	已启用	shazhaoa	優作美利 故障原因	e	0 8
	无线网络故障	WXWL	事件管理	已启用	shazhaoa	操作问题	e	6 0
	软件使用否定	RJSY	服务请求	已启用	jiebaip	操作问题	e	6 0
	直播程务	FWQQZ8FW0001	会议直播	已启用	shazhaoa			6 A

● 服务目录	ISSCloud ITSM一体化智能运维平台	¢¢ ▼ .
1 日志管理	且柔言理× 服务定义× 服务协议× 服务等级× 工作时间×	
服务定义	新增服务项	
服务协议	• 服务名称 德国人国地名印	
服务等级	最多年均是公理的	
工作时间	<ul> <li></li></ul>	
	<ul> <li>加度規型 (2)の目前の注意     <li>※</li> </li></ul>	
	• 服务协议	
	• 副共和国	
	<ul> <li>         ・ 歴労会良人         表示の印刷を含まれ、</li></ul>	
	<b>能失期达</b> 相称人员的信任	
	• 服务状态 <b>《</b> 已即用	
	<b>能外馆版</b> 他比你和你儿家	
	<u>80</u>	

#### 1、服务定义->查询服务项

- 查询服务项: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索。

#### 2、服务定义->新建/编辑服务项

- 服务名称: 唯一校验, 必填项;
- 服务编码: 唯一校验, 必填项;
- 流程模型: 下拉单选, 必填项;
- 服务协议:选项弹窗,单选,必填项;
- 服务时间:选项弹窗,单选,必填项;
- 服务负责人: 用户下拉单选, 必填项;
- 服务描述: 文本框, 非必填;
- 服务状态: 默认启用;
- 服务范围: 下拉多选, 非必填。

۲	■ 服务目录		ISS	Cloud ITSM一体化智能运维平台		中文 🔹 🔺 yingyan *
		目录管理 × 服务协议 × 服务定义 ×				
-	目录管理					
	服务定义	配置标签·事业部级IT会议服务				
	服务协议	17MM PD		19-10-10		_
	服务等级	0260		2000		29 王王
	T1140100					
		う 返回				
		- 标签名称	CODE	日配置造项	量音和用	操作
		- 操作类别	CZLB			配置标签
		20年9月	GZYY		7	REGE
		- 単作	CZ		8	配置标签
		日 彩虹4	bq4		ā	配置标签
	1					
۲	■ 服务目录		ISS	Cloud ITSM一体化智能运维平台		中文 🍷 💄 yingyan *
		目录管理 × 服务协议 × 服务定义 ×				
6	目录管理					
	服务定义					
-	服务协议	标签名称 故障原因				
	服务等级	CODE GZYY				
C	工作时间	#308 · R				
		ARCHINES OF AR				
		语输入运动名称按查		Q		
		启用运攻 🗌 停电				
		电信款增				
		(1948)				
		_ (FEA				
		ANNO ANNO				

#### 3、在服务项添加配置标签

- 点击列表页的回形针按钮, 打开配置标签页面

- 配置项列表: 勾选, 可多选

- 配置标签: 点击打开配置标签页面, 可编辑是否启用和启用选项

B 8512			ISSCloud IT	SM一体化智能运维平台					
自录管理	日表電源 × 脳分布文 ×								
■ 服务定义	服务项名称 话来人			14 23					
😫 服务协议									
<ul><li>■ 服务等级</li><li>● 工作时间</li></ul>								- 6115	13-11
	服务研究称	服約编码	<b>太任何</b> 至	服务联右	服然负责人	N'RRSE		1843 -	
	RE20828 00 123	1233544	學体質理	CAM	Attichen		l		
	35m85		和意识一			· 新小V内包: 2238.0010	R		
	主旨更新	CHG-ZTGX	Autor DE-24			份报4	R		
	筆止部級工会议服务	SYBJETHYFW0001	? 執从是否制(h?)						
	重大事件	2063				<b>经收益的 加加</b> 原因	e		
	SLA2023/RHZ	SLA		HCH CO		Benell	e		
	25:03B		泰林展開	BRA	shazhaoa	國內共設 政策原因	L		
	无法形成加强	WXWH.	泰件哲理	888	shazheoe	<b>新小田</b>	e.		
	软件使用资源	RJSY	服务请求	BRA	jebaçı	<b>加尔来和</b>	L		۵
	<b>EWEN</b>	FWGGZ8FW0001	-02M	Ban	sharhana		L		
1						< 1 2 ··· 6 2	10 GA/SE ~ BLAN	1	34 53 ∰

#### 4、服务定义->删除服务项

- 删除,点击按钮弹窗提示,有关联服务项或工单的服务目录不可随意删除。删除后的数据 不可恢复,请慎重操作。

## 3.1.3 服务协议

6 目录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义 ×					
CITE Are also VV						
■ 服务定义	服务协议					
■ 服务协议	検辺条務 再成入地の支援	意識	26 22			
▶ 服务等级						
① 工作时间						
				+ #88000		
	康母 协议名称	协议描述	协议负责人	200/12		
	1 SLAtb以2023版本		yuanji	2 🗉		
	2 SLANE WEDG		shazhaoa	2 🗉		
	3 zhipeng	zhjpengtest	hĝid1	2 0		
				→ 108/2 → 388 1 938		

#### 1、服务协议->查询协议名称

- 查询协议名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索。

۲	■ 服务目录		ISSCloud ITS	M一体化智能运维平台		中文 🔹 💄 yingyan •
0	目录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义 ×				
	服务定义	服务协议详情				
	服务协议	基本信息				
	服务等级	• 物权名称 语能入论仪名称				
0	工作时间	MARKED INVESTIGATION		R.		
		<ul> <li>人现在分词问题》 人现在分词计算法</li> </ul>				
		配置续量				+ ###28
		库马 优先级 协议类型	顺应时间(分)	完成时间(分)	FFERE	18/15
				52		
	1					

#### 2、服务协议->新建/编辑服务协议详情

- 协议名称: 输入框, 唯一校验, 必填项;

- 协议描述: 输入框, 非必填;

- 协议负责人: 用户下拉单选, 必填项;

- 配置信息:列表展示,必填项, 最多只能配置5条数据,点击新增配置,打开新建配置

信息弹窗;

۲	■ 服务目录		ISSCloud ITSM一体化智能运维平合		中文 🍷 🔷 yingyan *
0	目录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义 ×			
8	服务定义	服务协议详情			
	服务协议	基本信息			
	服务等级	* 8288 BEADERED			
0	工作时间	second announces	新建配置信息	×	
		· BRDEA BREESEA	• (6)5-00 (h)2544(c)-00	14 A	
		12.25 Call	1100/HEI (0.007/04/04/04/04/04/04/04/04/04/04/04/04/04/	\$	+ 60840
		85 858 6622	• #48910 (846.\%49.00)	8	Ro
			• Red	5	
			Rid	<b></b>	

#### 3、新建配置信息弹窗

- 优先级: 下拉单选, 默认 1~5级, 必填项;

- 协议类型: 响应时间和完成时间;

- 响应时间: 整数型, 单位为分钟, 必填项;
- 完成时间: 整数型, 单位为分钟, 必填项;
- 预警值: 整数型, 数值范围为 0-100, 单位为百分比, 必填项;

۲	■ 服务目录	ISSCloud ITSM一体化智能运嫁平台						
0	目录管理	目录管理 ×	服务协议	× 服务定义 ×				
8	服务定义	服务协议计	羊情					
	服务协议	基本信息						
	服务等级	• 10	KREU SI	LARMING				
0	工作时间		NOTE IN THE					
		+ 100258A staatsee			*			
		2262		温馨提示	百靈時?		+ 0000	
		推局	代先级	1942253				那作
		2		用应时间和充成时间	3	RCH alka:		26
		2		编位时间和电应时间	36	46	50	20
		3		網位时间和弗成时间	38	48	50	2 0
		4	š.	建成的现在分词成为	40	50	50	£ B
		5	5	编成时间和电影成时间	42	52	50	28
	1					00		

#### 4、服务协议->删除配置信息

- 删除, 点击按钮弹窗提示, 删除后的数据不可恢复, 请慎重操作。

## 3.1.4 服务等级

۲	■ 服务目录			ISS	Cloud ITSM一体化智能	运维平台		中文 🔹 💄 yingyan •			
0	目录管理	目录管理 ×	服务协议 × 服务技	1文 × 服务等级 ×							
	服务定义	重急程	R HEFEDER	· ·	影响程度 请送师意味组织		优先级 测达印化元级				
	服务协议										
	服务等级		<u>2</u> 2 (43								
0	工作时间							+ #250			
		88	家急程度	影明程度	优先级	创建人	的建設詞	很作			
		1.	低		2 计划处理	shazhaoa	2023-05-06 14:26:47	2 0			
		2	低	#	3 优先处理	shazhaoa	2023-05-08 14:26:33	20			
		3	-10	œ.	2 计划处理	shazhaoa	2023-05-08 14:25:55	2 🛙			
		4	-10		2 计组址理	shazhaoa	2023-05-08 14:25:45	2 0			
		5	28	0	3 优先处理	shazhaoa	2023-05-08 14.25.25	2 0			
		6	88	e,	2 计划处理	shazhaoa	2023-05-08 14:25:05	2 11			
		7	-12	=	4 紧急处理	shazhaoa	2023-05-08 14:24:50	2 0			
		8	X0	Φ	3 优先处理	shazhaoa	2023-05-08 14:24:41	2 0			
		9	œ.	15	1 普通处理	shazhaoa	2023-05-08 14:24:27	2 0			
		10	Ra		5 特魯处理	shazhaoa	2023-05-08 14:24:18	2 0			
							(	> 10 🗸 馬航页 1/1 共 10 条			

#### 1、服务等级->查询

- 查询紧急程度: 下拉单选, 选项为紧急、一般、低;

- 查询影响程度: 下拉单选, 选项为高、中、低;

## - 查询优先级:下拉单选,选项为1~5;

紧急程度	度 请选择紧急程度	^
	紧急 一般 低	
影响程度	请选择影响程度	^
	<b>声</b>	
	中低	
优先级 🗌	请选择优先级	^
í.	1	
	2	
	3	
	4	
~	5	

🕤 🧧 服务目录			ISSCloud ITSM一体化智能	运维平台		中文 🔹 💄 yingyan 🔹	
4 目录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义	× 服务等限×					
■ 服务定义	RAGE GERRAGE		· BARR BERRE	V RANK ADDRESSON - CAR ADDRESS			
■ 服务协议							
₩ 服务等级							
◎ 工作时间						+ 8265	
	<b>保持 紧急带度</b>	影响程度	新建服务等级		× 802869	II G	
	1 E	<b>a</b>			2023-05-00 14:26:47	28	
	2 15		• 素急程度 语言年累急程度		2023-05-08 14:26:33	28	
	3 -#2	Œ	· Biology of Annual Systems		2023-05-08 14:25 55	28	
	4 -12				2023-05-08 14:25:45	20	
	5 2.0		• 优先级 通话消化先级		2023-05-08 14:25:25	28	
	1 X0	6			2023-05-08 14:25:05	2 0	
	7 -40	ж		Rin Rtr Rtr	2023-05-00 14:24:50	20	
	1 X0	-	》代先处理	shartuoo	2023-05-00-14-24-41	28	
	* £	÷	1 普通处理	stiaztusoa	2023-05-08 14 24 27	20	
	10 至後	н	5 将春处理	shazhada	2023-05-06 14 24:18	2 8	
1					1	→ 10 → 回顧問1/1 共10条	

● ■ 服务目录			ISSCloud ITSM一体化智能运	维平台		中文 🔹 💄 yingyan 🕶	
自录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义:	× 服务等级 ×					
■ 服务定义	RORR GENERALS		- RATE GARDER	- Batt gassage - CAR gassas			
📴 服务协议							
■ 服务等级							
① 工作时间			_			+ 82240	
	推發 紧急提供	影明经常	修改服务等级		× 0000000	1945	
	1 6	ф.			2023-05-08 14 26 47	æ 🛛	
	2 16		• 東急程度 一般		2023-05-08 14:20:33	28	
	3 —#	#	• 影响程度 伍		2023-05-08-14-25-55	2 8	
	4 —8	¢			2023-05-08 14 25:45	e o	
	5 20		• 优先级 2		2023-05-08 14 25:25	2 🗉	
	6 RD	<b>6</b>			2023-05-08 14 25 05	æ 🗈	
	7 -10	ж		80%	2023-05-08 14:24:50	28	
	1 25	+	3 优化记录	shazheos	2023-05-08 14 24:41	28	
	9 %	6	1 華港位理	shazheoa	2023-05-08 14 24 27	28	
	10 武功		5.特象比理	shachada	2023-05-08 14:24:18	2 🗉	
1						> 10 ~ 司赦页 1/1 共 10 会	

#### 2、服务等级->新建/编辑服务等级

- 紧急程度: 下拉单选, 选项为紧急、一般、低, 必填项;
- 影响程度: 下拉单选, 选项为高、中、低, 必填项;
- 优先级:下拉单选,选项为1~5,必填项;

- 提交校验:提交时校验紧急程度和影响范围,每组数据唯一,即紧急程度和影响范围:各 字段组合只能存在一次。

• 8 服务目录				ISSCloud ITSM一体化智能运	维平台		🚓 🔹 📲 yingyan •				
▲ 日泰管理	目录管理 ×	目录管理 × 胚外协议 × 服务生义 ————————————————————————————————————									
■ 服务定义	RANZE RESEARCH			- BARE BARRAR	-						
📴 服务协议											
■ 服务等级					+ 6255						
C Titalih	19-43	*2 <i>8</i> 12	Enter	化九线	202A	essense	Nitz				
		<b>H</b>	÷	214100038	shachaoa	2023-05-08 14 26.47	20				
	2	65		泪磬揭云	視空		28				
	3	-12	a.			2023-05-08 14:25:55	20				
	4	-10	<b>.</b>	(?) 确认是百删除?		2023-05-00 14:25:45	28				
	5	20		2004		2023-05-08 14:25:25	20				
	6	¥.0	<b>E</b>	309	, MECH.	2023-05-00 14:25:05	28				
	Χ.	-8		4 重急位增	shazhaoa	2023-05-08 14 24 50	20				
	8	8.8		3 供用的關	shazhaoa	2023-05-08 14:24:41	20				
	9	蕉	6	1 等于通行注意	shazheoa	2023-05-08 14:24:27	20				

- 异常提示: 重复提示为该组紧急程度和影响范围已存在, 请修改后再提交。

#### 3、服务等级->删除

- 删除, 点击按钮弹窗提示, 删除后的数据不可恢复, 请慎重操作。

## 3.1.5 工作时间

功能描述: 作为 IT 管理人员, 我想要配置公司服务时间, 以便于满足不同假期区域的服务

正常运行。

۲	■ 服务目录			IS	SCloud ITSM一体化智能运维平台		中文 🍷 💄 yingyan *
	日志管理	目录管理 ×	服务定义 × 服务协议 ×	服务等级 × 工作时间 ×			
	服务定义	服务时间	<b>a</b>				
	服务协议						
	服务等级		配置名称 语能入配音名称		III III III		
0	工作时间						
							十十年建約月
		琼马	名称	1	出建人	包建到间	根作
		1	工作时间			2023-06-02 17:15:52	2 🔟
	:						

#### (1) 工作时间->查询配置名称

- 配置名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索。

	■ 服务目录			ISS	Cloud ITSM一体化智能运参	<b>律平台</b>		中文 🔹 🛔 yingyan •		
0	目录管理	目录管理 × 服	勞定义 × 服务协议 ×	报务等级 × 工作时间 ×						
8	服务定义	服务时间详情								
	服务协议	· FB2	t Teeres							
ы	服务等级	- Mode for	Titlen							
0	工作时间	9/2 目前入出注								
					h					
		工作周期	补班日期 假期设置							
								+ water		
		身号 周		上年开始时间	上午结束时间	下午开始时间	下午结束到间	84		
		1 星均	-	09:00:00	12:00:00	13:00:00	18:00:00	@ 0		
		2 服料	E	09:00:00	12.00.00	13:00:00	18:00:00	20		
		3 屋坝	Ξ.	09:00:00	12:00:00	13:00:00	18:00:00	20		
		4 屋坊	IS.	09:00:00	12:00:00	13.00.00	18:00:00	2 0		
		5 展却	E	09:00:00	12:00:00	13.00.00	18:00:00	20		
					84	通用				

#### (2) 工作时间->新建/编辑服务时间详情

- 配置名称: 输入框, 唯一校验, 必填项;
- 备注: 文本框, 非必填;
- 配置信息: 3 种页签切换,列表展示,分为工作周期、补班日期、假期设置;

۲	■ 服务目录			ISSCloud I	ITSM一体化智能运维	平台		中文 🔹 💄 yingyan *
6	目录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义	× 服务等级 × 工作时	e) ×				
8	服务定义	服务时间详情						
	服务协议							
	服务等级	* MEREN INNE						
0	工作时间	<b>第</b> 注 (10年)人参注	_			_		
		IONN HEIN ANGE		新増工作周期	9		×	
				• 2	(\$15.FF			
					周晨公顷的			
				• 上午开始时间				+ nose
		10-10 H	上生研究的研	• 上午给来时间			C Research	uter .
		t ##-	09.00.00	• 下午开始时间				2.0
		2 服用二	09 00 00				100	20
		3 重現三	09 00 00	• 下午國際封闭			-	28
		4 895				ROM	84	4.7
				17.00		12.22		1.0
		3 <b>1</b> 145						<i>12</i> 8
		6 臺城六	11.00.00	12:00	0.90	14 00:00	00.00.21	28

新增工作周期

- 工作周期: 配置每周的上班时间。支持配置周一到周日;
- 支持配置每天的开始时间和结束时间;
- 不能出现重复或者交叉。

會注 遗输入部注		新增补班日期		×	
		* 开始日期			
工作周期 补班日期	周期设置	* 结束日期			
		* 上午开始时间			+ 新地配置
度号 开始日期	结束日期			下午结束时间	操作
1 2023-07-28	2023-07-28	* 上午端來时间		23:00:00	20
		* 下午开始时间			
		* 下午结束时间		1	
			Riti		

新增补班日期

- 配置补班日期以及对应的开始时间和结束时间;
- 补班日期不能重复。

	WE Star Court		新增假期	×	
		-	• 假期名称		
工作周	위 유가정한법국위 (GCRA)		* 开始日期	=	+
序号	假服名称	开始日期	▶ 结束日期	<b>□</b> 時间	题作
	公司统一休暇	2023-07-28	<ul> <li>开始时间</li> </ul>	0.00	2 11
2	公司统一休暇二二	2023-07-31	< (中市81)回	0:00	20
3	7月31假期		* 355,603160	0.00	<i>L</i> û
				取消保存	

新增假期

- 配置假期开始日期和结束日期,以及对应的开始时间和结束时间。
- 假期中间要校验交叉日期,不能出现同一天处于2个假期中。

			ISSCloud ITSM一体化智能运输	<b>律平台</b>		中文 🔹 💄 yingyan 🔹
自录管理	目录管理 × 服务协议 × 服务定义	× 服务等极 × 工作时间 ×				
■ 服务定义	· 12855 10310					
■ 服务协议						
▶ 服务等级	#12 USE/1012					
I作时间						
	La construcción de la construcción					
	工作原则 补班日期 假路运	建				
				_		+ Auss
	0-9 H	上午开始时间	温馨提示		下午基束时间	No.
	1 830-	09 00 00	(2) 确认是否删除?		18.90.00	28
	2 835	09.00.00	ROH	構定	18.00.00	20
	3 服務王	09.00.00	12:00:00	13.30.00	18-00:00	2 0
	4 服務日	09.00.00	12.00.00	13 30 00	18:00:00	20
	5 服用田	09.00.00	12:00:00	13.30.00	18:00:00	20
	5 <u>8</u> 85	11:00:00	12.00.00	14.03.00	18:00:00	2 🗆
(1)						

#### (3) 工作时间->删除

- 删除, 点击按钮弹窗提示, 删除后的数据不可恢复, 请慎重操作。

## 3.2 服务工单

**说明**:服务工单用于对用户请求进行分类、评估、记录和跟踪,以便相应的支持人员能够及 时响应并解决用户的问题和需求。服务工单包含统一的任务中心、我的待办、我参与及所有 工单的查询与操作等,并支持所有工单的当日/本周/本月的新增/待处理/逾期数以及工单解 决率的统计,自定义时间的工单趋势、工单数量、优先级、来源/状态分布以及处理人工单 统计等工单数据的可视化。

**路径:**工作台->服务工单。功能模块有任务中心、工单目录、我的待办、我发起的、我参与的、所有工单、数据统计。

**功能描述:**作为 IT 运维工程师,我想要对用户请求进行分类、评估、记录和跟踪,以便相应的支持人员能够及时响应并解决用户的问题和需求,以便查询并统计服务单据数量和服务

评价。

操作流程:创建工单(开单)--处理工单(解决/转派/升级/挂起)--用户确认(工单评价) 工单类型:

- 服务请求:请求提供信息、建议、服务访问或预先批准的变更;需求类如安装软件、连接 打印机、初始化 PC 等为服务请求

- 事件管理: 计划外的服务中断、服务质量下降或即将对客户服务造成影响的事态; 需求类如故障、中断、服务不可用为事件, 如 PC 蓝屏、无法连网等

- 问题管理:识别、跟踪和解决 IT 服务中的问题和根本原因的过程,问题管理旨在最大化 服务可用性并降低与问题相关的风险和影响;如多个重复事件和可能发生的问题提交给问题 管理经理进行处理。

- 变更管理:规划、协调和控制 IT 服务和基础设施的变更活动的过程。变更管理旨在最小 化对服务可用性和性能的不良影响,并确保变更的有效性和成果符合预期。变更有以下 3 种适用场景,

• 实施人作为需求人,如主动优化类变更;

● 实施人接收到业务需求,代需求人提交,如某 ODC 场地网络改造或升级;

IT 服务中心需求人提交,如桌面申请打印服务器升级,实施人为基础架构系统运维团
 队。

- 会议直播:通过网络将会议、研讨会或其他形式的会议实时传输和展示给远程参与者的过程。通过录入会议与直播支持人员、支持工时、工时总计,用以统计会议支持情况和其他部门工时结算。

## 3.2.1 创建工单

• • BRIM		ISSCIou	d ITSM一体化智能运	维平台			40	z 🔹 🚢 yingyan 🛪
<ul> <li>数据统计</li> <li>任务中心</li> </ul>	任务中心							1000000
<ul> <li>正单目录</li> <li>我的待办</li> <li>我发起的</li> <li>我参与的</li> </ul>	■ 380/80 3	日道文 1	<b>己</b> 日始成 1	EM140 0	8	已关闭 2		
※ 所有工单	我的待办 我发起的							更多
	序号 工单编号 工单标题	报告人 工单状态	优先级 流	呈模型 SLA状态	处理相	处理人	当前阶段	发起时间
	1 REQ202308140008 工庫目表完起的	除要花188241 . 传吐理	(1百退处理) 服約			yingyan, khchen	二級处理	2023-08-14 17:58:14
	2 REQ202308100033 6位理中多人	路要花188241 <b>•</b> 处理中	(1前通行用) 会(	en 00		hfjid2,hfjid1,shazha	支持信息填报	2023-08-10 17:30:21
	3 REG202307130007 会议直接002	除要花188241 • 处理中	(1冊週注意) 会社			dazhu,ITRPA,meiw	支持信息填报	2023-07-13 11:34:47
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •		ISSCIou	d ITSM一体化智能运	錐平合			Ŧ	nż 💌 🛔 yingyan *
: • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	任秀中心	ISSCIou	d ITSM一体化智能运	维平台			Ŧ	it2 ▼ ≜ yéngyan * 925224
<ul> <li>・</li> <li>・<td><b>任務中0</b> ■ 82000) 3</td><td>ISSCiou Clina 使速度单 Lingteta</td><td>d ITSM一体化智能运</td><td><b>飨平台</b> ■ Əss£</td><td></td><td>BAR X</td><td></td><td>12 • 1 yinyan •</td></li></ul>	<b>任務中0</b> ■ 82000) 3	ISSCiou Clina 使速度单 Lingteta	d ITSM一体化智能运	<b>飨平台</b> ■ Əss£		BAR X		12 • 1 yinyan •
<ul> <li>● ● 医防工体</li> <li>● 数据低计</li> <li>● 任务中心</li> <li>● 工作目录</li> <li>● 預約時か</li> <li>▲ 我发起的</li> <li>● 預参与約</li> <li>● 預参与約</li> <li>○ 所有工単</li> </ul>	(13年4) (13 4) (13)	USSChou 使速提单 「現現集型 IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	d ITSM一体化智能运 EE EXXE	<b>维平台</b> (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	1	zera ×	•	R * Lyknym*
・         1         1         1         1         1         1         1         1 <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<></th1<>	任5中0	USSChou (快速提单 (外速提单 ) 外线模型 (1) 外线模型 (1) 小线模型 (1) 小线模型 (1) 小线模型 (1) 小线模型	d JTSM-体化智能运 同 EXXE ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●		1	2845 ×		R 1 Lykogen 1 Lusse R 5 Zabano
・         ●	#35+0           R00000	USSCiou CEE 位法规单 I SEE I	d ITSM一体化智能运 一		1	EBKØ X KEEA yngaaliteten	9 	2. * 2 yogym * 
・         ●	任3年40 第2018年2 第20	USSCiou (大道現单 ) 「知道理单 (前前地址) (新聞地本) (新聞地本) (新聞地本) (新聞地本) (新聞地本)	d ITSM — 体化智能运 == ERMS == ERMS == evalue == evalue		-	22868 X 928A Hegya Hickan hegt Aget Jacoba		X         Y program X           USUB         USUB
・         ●         ●         股防工作           ・         数据時計         1         任务中心           ・         工作目表             ・         工作目表             ・         工作目表             ・         其処日侍か             ・         其処日侍か             ・         其処日侍か             ・         其処日告か             ・         其処日告か             ・         所有工事	EXEMPLY     200800       2     RE201800       1     RE201800       2     RE201800       2     RE201800       3     RE201800	USSClou	d ITSM 体化智能运 E ERAS III PHIE III PHIE III PHIE III PHIE		-	E2468 X 928.4 9929.0.102900 P602.7892.00290 Auto: 27894.00290	4 500586 200586	L         L

#### 1、创建工单路径

路径 1:任务中心->快速提单,弹窗-选择工单类型,进入对应的创建工单页面。

● ● 服务工作		ISSC	loud ITSM一体化智能运维 <sup>3</sup>	₽合		中文 *	🛓 yingyan 💌
<ul> <li>         ・</li></ul>	エサ日来     エネスの日文     ・ 出来また     とかえの有本な     とかえの有本な     とかえの有本な     とかえの有本な     にんため有本な     にんため有本な     にんたり言語・     になる有なた     にんなる有なた     にんかう言語・     になる有なた     になる     にな	「田田 小石 小田	<ul> <li>第6</li> <li>二</li> <li>二</li> <li>第8</li> <li>第8</li> <li>第8</li> <li>第8</li> </ul>	<ul> <li>福井道王金郎弟</li> <li>28&lt; (38)</li> <li>38</li> <li>39</li> <li>39</li> <li>30</li> <li>30<!--</th--><th><ul> <li>単分五冊末</li> <li>-</li> <li>-&lt;</li></ul></th><th></th><th></th></li></ul>	<ul> <li>単分五冊末</li> <li>-</li> <li>-&lt;</li></ul>		
	城谷寺 後継ぞ11道徳先63後 戸で立ち使売市谷道園 - 中国	E EMPLOROR - - - - -	PC編集取件書法 - - - (第第)(第書)	E POI85	E1 电场号码开道及支援 - - - - - - - - - - - - - - - - - - -		

路径 2: 工单目录->选中左侧的服务项->右侧列表页的卡片->发起,进入对应的创建工单

页面。

۲	O BRIM		中文 🕈	🛓 yingyan 🔻
c	数据统计	服务清水 [创建工单]		1
-	任务中心	高大信息 经单人信息		
	工車目录 我的待办	• 正都岛称 服务演变测试		
-	我发起的	• BRB# #2698.7/6794.20/9-74/4		
	我参与的	1997		
12	所有工单	· ##128		
		• X962 G		
		+ 658 1		
		* ## Wel]^		
		位置 大中级区/440大区/天面/480大厦 v		
		D2 1		
		・ 江明版王 - 7		
		Note Turkline		
		<b>80−41 80−11 80−11</b>		
	:			

#### 2、填写工单需求信息

- 工单名称, 文本框, 必填项;
- 服务目录, 下拉单选, 必填项; 如从工单目录发起工单, 该项为自动带出;
- 影响范围, 下拉单选, 必填项;
- 紧急程度, 下拉单选, 必填项;
- 优先级, 依据影响范围和紧急程度判断自动识别, 必填项;

级别 紧急度/影响	高	中	低
紧急	5	4	3
一般	4	3	2
低	3	2	1

- 来源, 下拉单选, 必填项;

来源	说明
电话	用户通过服务台热线提报需求
邮件	用户通过邮件提报需求
移动门户	用户通过钉钉、Welink自助提报需求
用户提报	用户带电脑至现场找工程师处理
WEB门户	用户通过 IPSA 首页 IT 自助服务系统提报工单需求

- 位置, 下拉单选, 非必填项;

- 数量, 数字, 非必填项;

- 工单描述, 文本框, 必填项;

- 附件, 非必填, 数量不超过 3 个, 单个附件不超过 50M。

#### 3、填写报单人信息

点击'报单人信息'选项卡,'服务报告人'文本框中输入员工编号,回车,稍等片刻,即 可带出员工信息,如下图:

• • Relation		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平台	中文 🔹 🛓 yingyan *
些 数据统计	服务请求【创建工单】		
LE 任务中心	要求信息 报告人信息		
展目单工 🗃			
2 我的待办	· 联络报告人 目前认为工编号,终于rise设备为	所覆公司	
我发起的			
2 我参与的	城市马	804	
三 所有工单	成本中心	成本中心機能	
	ME1617	*04	
	8.5K	所编城市	
	经资人局势	#1280	
		KS-K KS-IK	

۰	◎ 服务工单			ISSCloud ITSM一体化	2智能运维平台	中文 🍷 🚔 yingyan *
•	收据统计	服务请求【创	建工单]			
11 f	王务中心	The second second				
	長目単正	M-Kitter				
	我的待办	• 服务报告人			新國公司	
	成发起的			一线人员		×
	我参与的	<b>城市寺</b>				
1E 1	所有工单	成本中心	122017-1 <b></b>	人员 服务组		
		所在那门	Stori and a state	17-9007		
		жa	αB	htjid2 ×		
		报告人到券	产品经济			
					RCH N/C	

#### 4、选择处理组/处理人员

处理组别选择一线、二线、三线,则提交时将该单派给对应组别人员;不选则提交给服务台

(默认一线) 。

۲	© ƘSI¢					ISSCIoud	I ITSM一体化	智能运维平合					中文 * 💄 yingyan *
	数据统计 任务中心 工单目录 我的待办 我发起的 我参与的	<b>我发起的</b> 工章标键 优先级 处理人	·清助入工革を称 請近用式完成 素助用式完成 素助用式完入		<ul> <li>&gt; 389318)</li> <li>&lt; 工業体型</li> <li>工業構造</li> </ul>	1800)1800 9591800 2023-08-07 - 2022	-08-14	· 服告人 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	BBAATIIRAA BBARAAKS		治理模型 处理相	355.5982 3550780	
6	所有工单	(99) 1 2 3 3	工使編号 REG202206140019 CHG202306110020 シ 16 部/元 マ	1年6日 第16日日の市本 第16日日前代化の 第14日 1 月2日	服仇人 咸置299622 咸置299622	1946 • 1599 • EAS	88 商業(第) (第2) 第2) 第2) 第2) 第2) 第2) 第2) 第2) 第2) 第2)	室里 次印刷型 品片者木 交更思想	NLAKES PAR	98	於證人 kitchen httpid2	2000.00 889.002	2622-69-14 19 06-49 2622-69-14 17 53:56 2622-69-11 17 53:56
		:											

#### 5、提交工单

- 保存为草稿,需要进入详情进行工单提交
- 提交后直接生成工单并指派给对应组别, 默认提交给服务台
- 提交完成后, 返回【我发起的】列表页

#### 3.2.2 处理工单

#### 1、解决工单

**说明**:在【我的待办】、【我发起的】、【我参与的】、【所有工单】可实时跟进或查询工 单解决情况:

- 我的待办:显示派给我处理,我接单的以及派给我所在处理组尚未接单的工单;

- 我发起的:为我创建的所有工单;
- 我参与的: 包含我创建、我处理或指派/改派过的工单;
- 所有工单: 为所有 IT 服务中心的工单

(1) 接单

点击工单标题进入编辑状态,切换下方页签可查看工单属性/处理记录/SLA 等信息,

选择【接单】。

- 若指派到处理人,则直接响应;

- 若指派到处理组,则组中成员任一人选择【接单】,则为响应

【废除】仅管理员可操作。

工单属性 (需求信息和报单人信息如下图)

务请求									
調樹									
工单标题	工单目录发展的	工单编号	REQ202308140008		沈程模型	服务清求	lietes	得处理	
BATANA	Laon	的課人	khchen		例當到到	2023-08-14 17:58:14	SLARE	調应正常且解決正常	
处理人	khchen × yingyan ×								
Tomet	012012105 01 A 2244205 2114421215								
TTAOREE	ACTERICUS SUA INVESE MUERCUSK								
需求信息	8単人信息 								
• I#8#	工業日来次成的								
• 服务目录	咨询服务 / IT流程咨询 / 电子邮件			*					
· RIFER	E.								
• 2962	E.								
• 优先级	1								
• <b>#</b> 2	ŧá								

#### SLA (响应时间和解决时间如下图)

服务请求									
線単									
工業伝統	工单目类发起的	IMAG	REQ202308140008	流程模型	服务请求		当机状态	存此理	
mentric	_1691-W	人题份	khchen v	创建时间	2023-08-14 17 58:14		SLA扶态	NGERER	
处理人	kbchen × yingyan ×								
丁林原性	かぼうみ ミム 海線周 河道につみ								
Twite	ADBILDR OLD INTERE PERILOR								
SLAIDIZ	状态		約年時間	开始计算时间		结果计算时间		黨時期时	
调应时间	②正常		30分钟	2023-08-14 17:58 1	4				
MD-2407(E)	0 E#		405314	2023-08-14 17:58:1	4				

#### 响应时间 SLA 列表和详情页的状态:

序号	响应时间 SLA 状态	对应符号	说明
1	正常	绿色对号	不超过响应预警时间设置。
2	预警	黄色叹号	触发响应预警时间设置。
3	逾期	红色叉号	触发超时时间设置。

解决时间 SLA 列表和详情页的状态:

序号	解决时间 SLA 状态	对应符号	说明
1	正常	绿色对号	不超过解决预警时间设置。
2	预警	黄色叹号	触发解决预警时间设置。
3	逾期	红色叉号	触发解决超时时间设置。

#### (2) 解决工单

接单后,工单详情页的按钮状态变为【解决】、【改派】、【升级】、【挂起】、【关闭】、

【保存】、【废除】,工程师可根据工单实际处理情况选择相应的按钮。

服务请求								
MOA	2016 Hal 9.67	<del>67</del>	建始					
工单标题	服务请求001	工单编号	REQ202308170024	流程模型	服务请求	当前状态	处理中	
当前阶段	二級批理	创建人	htjid2	Bitelike	2023-08-17 18:12:18	SLA状态	响应正常且解决正常	
处理人	htjid2 ×							
工单属性 处理信息 荒	处理记录 SLA 流程图 沟通记录 非流展 题单人信息							
• 处理结果	成功解决							
攝作說別	诸远降极作类别							
* 交付方式	構造環境付けた式							
解決方案	请输入解决方面							

#### - 填写完整处理信息

- 且确保已处理完成,则选择【解决】。系统会自动触发确认邮件至用户。
- 若服务台不做升级直接处理,则需填写处理信息。
- 交付方式选择'非现场',若去现场帮用户解决问题,请选择'现场';
- 工单属性-处理信息:处理结果的识别,如成功解决、无法复现、重复、撤销等;

关闭类型	说明
成功解决	成功解决
无法复现	偶发事件,跟进处理时故障再未出现
千白	固定范围或周期内同样的故障现象,如某天处理多起电脑黑屏无法开
里友	机事件
用户自助解决	未处理,用户自己解决
变通方法解决	不明原因,通过重启、重置、换别的工具完成需求等变通方法解决
故障消失未复现	故障自行消失未再出现
临时解决待复现	通过临时不明操作解决,待复现后再进行排查
误报	误报
撤销	用户撤销,无需再跟进处理

- 解决方案: 总结说明处理过程, 应至少包含故障原因、处理步骤等信息

- 处理记录: 对于工单创建、接单、挂起工单等信息进行记录
- 业务流程图: 开始和结束为静态展示; 过程节点进行中显示为橙色, 鼠标上移可查看处理

人;绿色为完成节点,鼠标上移可查看处理人和时间;灰色为未进行的节点,无信息展示。



- 沟通记录: 支持在线留言或答复用户; 沟通记录显示沟通人、时间、沟通内容

#### 注:已解决状态(已完成/已关闭)不可编辑

事件							
接种	353e						
工单标题	事件管理001	工单编号	INC202308170025	流程模型	事件管理	→ 当前状态	传动理
当前阶段	二級处理	人能除	khchen $\sim$	0000000	2023-08-17 18:13:23	SLAH:	顺应正军且解决正军
处理人	khchen $\times$ yingyan $\times$ htjid2 $\times$ htjid1 $\times$ yuanji $\times$	jhluc × iff123 ×					
工单属性	处理记录 SLA 流程图 沟通记录						
hfiid2							
调输入的物质。	限46500学						
				6			
19:52							
丁单厚	性 い理记者 法程序	沟通记录	1				
144/14		1-91-ENLINK					
0 20	23-06-19 14:53:56						
jiei 测	式测试						
Jiebaip							
请输)	、你的描述,限制500字						
					10		
提	Ż						

(3) 改派工单

可通过升级指派二线或三线组或处理人,也可通过改派进行同级别重新指派。

适用场景:

在新 ITSM 系统中,可以通过改派来实现拽单,即获取不在自己名下,但需要自己处理跟进的工单;

工单在自己名下,但是手里好几项任务或工单处理不过来,可以协商后改派同事处理;

监控组内工单,发现分配不均或需要协调时,可以改派;

改派只支持改派到人,改派前需充分沟通,传达排查处理及需要协调的内容;

原则上尽量避免多次改派,不得超过3次;改派后被改派的处理人需要进行接单。

解决	<b>改新 开版 推起 关闭</b>	<del>@</del> 77	2019t					
工单标题	服务请求001	工单编号	REQ202308170024	流程模型	服务请求		当前状态	处理中
当前阶段	二純论理	创建人	Mid2 ~	(alalitatica)	2023-08-17 18:12:18		SLA状态	峭应正常且解决正常
处理人	hljd2 ×							
工单属性	处理记录 SLA 流程图 沟通记录							
处理信息 希	求信息 报单人信息							
* 处理结果	成功解决							
操作类别	· 第五环版作关划							
• 茭村方式	诸恐罪交付方式							
解决方案	海输入解决方案							
服务请求	2% HB 9%	877	29					
<b>服务请求</b> <u>1</u> 2000 124000	200 AF 200 200	877 1849	#0# RE1222336175034	10980	展記書名	v	SANG	281
<b>服务请求</b> 1240章 二405章	82 10 88 9/5 Sitestan Internet	67 1405 2824	209 RECORDING 170024	10.99.99.00 0.000770	超奇演校 2007-5-66-17 18-12-18		DEHS	REFERENCE REFERENCE
<b>服务請求</b> 第2 工学6篇 二部第2		87 1449 284	#2020308177004 Net: 人员选择	annan Dùthair	総合項目 2023-06-17 1812-18 ×		DEHS SLARG	oran Markingar
<b>総方法本</b> 12年6年 二日の第一 二日の第一	88         84         85         85           85         85         85         85           865         84         865         84	977 11849 2020	289 RECONSIGN FROM MINIC - 人员选择 	2.09.000 6.00770	新務連邦 2023-66-17 18 <sup>1</sup> /2:18 ×		airte Shar	refo Activitieste
<b>総方済末</b> 下さ 工作6歳 北部10 北京大 工作編社 文理代表		97 1849 92	ste RECEDURE /1004 ABE 人员选择 AB Rent	2499 00 10 00 00 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	805/88 2003-06-57 1812-18 ×	r r	Jähks Starks	2.85 56.1791.0640.29
<ul> <li>第二日本</li> </ul>	A3         H3         B6         35           B585000	932A	289 RECORDANT FORM New 人员选择 スター 家町町	200825 exilerat	服務場所 2005-66-77 1812-18 × ・ 、 、		SLARS	r.9+ Rozanikaza
<b>総方坊北</b> (23) 1968 3866 22人 1988 22人 19888 1988 1988 1988 1988 1988 198	233 233 844 748 2332 233 844 748 2332 2	● 第二	3世 RE202030 (19034 和日 人民 注 第 2 2 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	.09985 019710	Kibalase     Z003-06-57 1812-18     ×	n	SEARS.	C.R.+ MAILTRINGATER
المركزة	A0         H0         B2         M5           B56,001	877 1.8485 218A	289 RECORDOR(17004 ) MRC	2,995 98295	服務場界 2005-66-17 1812 18 × ・ 、 、		SLARD	0.84 R0124884814

- 点击【改派】, 打开人员选择弹窗;

- 选择处理组, 再选择处理人;

- 点击确认,将工单改派给刚选择的处理人。

#### (4) 升级工单

可以通过升级来实现工单升级到二线或者三线处理,即对于无法在本层级处理完成,需要更

服务请求	2016 升级 扭起 关闭	保存	1230					
丁酸钙酸	ELS-JECD04	TMGS	RE0202308170024	连程楼型	29.5t	当前还杰	0.78F.65	
	003945000				00.72 04-75		ADE "	
当前阶段	二线处理	创建人	hljid2 ~	自由調理的	2023-08-17 18:12:18	SLA扶态	调应正第且解决描时	
处理人	htjid2: ×							
工单属性	处理记录 SLA 流程图 沟通记录							
处理信息 索	求信息 报单人信息							
* 处理结果	成功解决							
操作典别	请选择操作类别							
* 交付方式	现场							
報告方案	请编入端决方案							
<b>股东(本小)</b>								
NR.751H-84	82 Hit Hit Hit	87	ate					
工业后期	服务通率001	IHAT	REG202308170024	法规规划	经终端不	Innes	0.10+	*
BEF/R	_see	包建人	1642	teliker Pi	2023-08-17 18:12:18		W/TEWERSAGET	
处理人								
								_
工業運性	处理记录 SLA 的程图 沟道记录		11/02/04-122					_
处理信息	计信息 报单人信息		开级选择	н	10			
+ 北港运業	STARA.							
服务请求								
426								
Taves								
CHEMICAL		F	三线人员		×			
			1.2 12/2/49					
Less			AS2 8525181					
12世纪在 1			日始心系统認識					
· URA			htjid2 ×					
the last								
1 2005-5			取消	構造				
N-3.5 #								

高层级来处理的工单。

- 点击【升级】, 打开升级选择弹窗, 选择业务线;

- 选择处理组, 再选择处理人;

- 如不清楚升级给谁,选择处理组;

- 点击确认, 将工单改派给刚选择的处理人或处理组。

#### (5) 挂起工单

响应后,解决前可按需挂起工单。解决到关闭的时间系统不计入解决耗时,所以选择解决后 请不要挂起;但该时间差会计入关闭耗时,所以挂起的工单请注意及时跟进。

服务请求								
Kin .	2016 7100 1832 518	177 III						
工单标题	服务请求001	工单编句 REQ2023081700;	24	流程模型	服务请求		当前状态	处理中
当期阶段	二級処理	创建人 Infjid2		创建时间	2023-08-17 18:12:18		SLARE	調应正常且解決部时
处理人								
工伸展性	处理记录 SLA 流程图 沟道记录							
处理信息	非個態 报单人信息							
* 处理结果	1820-142-94							
接作类别	· 第四月出行年前							
• 交付方式	105							
解决方面	·请输入解决方面							
服务请求								
<b>6</b> .0	2011 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	559						
INCH	服務清末001	E###@ RE020230817007	4	法授供型	股份请求		油和状态	(就謂中 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
当的阶段	-1613E	创建人 Ingid2		0.0000100	2023-08-17.18.12.18	-		NETHIKABI
北港人		挂起原因			×	6		
工单腐性	处理记录 SLA 抗栓菌 沟通记录	• #BI	有四样形则		~			
处理信息	F28 24/28	• 發注	用/**℃ 等待用户反馈 等待物质到货					
• 1288AM	成功解决		与用户约定处理时间 器师故嫌复现					
些作時期			内部時部门内理 ●体験を考して					
* 交付方式	28		R	100				
解决方面								

选择挂起,则处理信息中的挂起原因和备注必填;

挂起条件:已响应且尚未解决的工单,如满足如下条件可进行挂起:

- 用户忙; 等待用户提供信息/审批/确认;
- 与用户约定处理时间:工程师与用户双方约定时间解决(需备注约定时间);
- 等待反馈: 线下转至其他部门/支持团队协作处理; 内部流程审批; 优先级排序; 等待协

调备机备件等;

- 等待物流到货: 等待供应商上门; 等待快递到货 (资源调度) 等。

注: SLA 依职能团队的服务窗口计时,非工作时间不计,所以因非工作时间而无法处理的 事件单无需挂起。

点击确认,刷新工单详情页,显示【恢复】按钮。

服务请求	aliana)						
工单标题	服务请求001	工单编号	REQ202308170024	流程模型	服务请求	当前状态	
当的阶段	二級处理	创建人	hījid2 ~	的離时间	2023-08-17 18:12:18	SLA状态	明应正解且解决超时
处理人	hqid2 ×						
工单属性	处理记录 SLA 流程图 沟通记录						
处理信息 義	求信息 报单人信息						
* 处理结果	成功解决						
盛作樂到							
交付方式							
解决方案			~				

- 恢复: 挂起的工单随时可恢复, 恢复后将继续计算 SLA。

(6) 关闭工单

场景 1: 用户选择 '确认交付' 并完成满意度调查后即时关闭;

场景 2: 用户收到确认邮件未进行确认操作,超3天则默认确认交付,满意度均为满分,系统自动关单。

场景 3: 判断为无效工单,系统管理员可以关闭工单。

注: 服务单关闭后不可重新开启。

服务请求												
恢复	关闭 废除											
工单标题	服务请求001		工单编号	REQ2023081700	124		流程模型	服务请求		当前状态	推起	
当前阶段	二級处理		创建人	htjid2			创建时间	2023-08-17 18:12:18		SLA状态	喻应正常且解决超时	
处理人	hfjid2 ×											
工单属性	处理记录 SLA	流程图 沟通记录	R									
处理信息 养	診信息 报单人信息											
• 处理结果	成功解决											
操作类别												
交付方式												
解决方案												
服务请求												
THE R	958. 35.00											
Ince	ES语R001		Imes [	RE0202308170024		<b>唐</b> 朝	ents les	请求		BARKE REE		
05/05/102	-1627		部課人	hijid2		~ #1	Entrifi 202	3-06-17 18 12:18		SLAME INDE	用日本共同时	
11.12.A												
工学属性	处理记录 SLA	完整圈 沟通记录			温馨提示							
处理信息	带求信息 报单人信息					DIMIN						
- <u>1100</u> 22	12344.4				• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	91						
-					取り用	mis:						
						_						
交付方式												
解决方面												
• • • 服务	IΨ										中文 • 4	, hfjid2 <del>-</del>
数据统计	我参与的	9										
■ 任务中心	丁单标题		r	T始编号	1540 X T.MIND 5		招告人	連絡入员工工程が支		THE	用提丁单来源	~
■ 工单目录	1.00											
<ul> <li>我的待办</li> </ul>	发起人	诸选择发起人		> 流程模型	请选择高程模型		优先级	清廷择优先级		工单状态	鼓弹工单块态	×
我发起的	SLARS	書 電子 The States		~ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	2023-08-12 ~ 2023-08-19							
<ul> <li>所有工单</li> </ul>						意词	113	R				
	床号	上单编号 REQ202308180020	上单标题 报告		<ul> <li>工事状況 优先版</li> <li>日本活 (1回算は用)</li> </ul>	還程模型 会议直接	SLAHES	9 处理相	处理人 hfid2	目間的段	RAE人 祝越田间 Mid2 2023_08_18	15:40
						as the Barris	50				LVLV 00-10	

- 点击【关闭】, 打开温馨提示弹窗;

- 点击确认;

- 跳转回我的待办, 可在我参与的列表中看到工单状态刷新为"已关闭"。

## 3.2.3 用户确认

## 1、用户确认入口

(1) 服务处理人提交工单后发送邮件给用户确认

```
(2) 用户打开邮件链接进入用户确认/退回处理页面
```

```
触发条件: 工单解决
  TO: 报告人
邮件主题:【已解决】您的服务申请"会议设备故障处理/电视"已解决,请进行确认
邮件内容:
尊敬的用户, 您好!
您所提报的编号: REQ202306130006 的服务申请 '会议设备故障处理/电视' 已解决,请您点击下面的按钮,进入工
单确认/退回详情页,完成工单完结操作。
确认交付 /退回处理
说明:
  点击 "确认交付" -> 填写满意度信息, 提交, 则服务单确认已完成/解决, 结单关闭;
  点击 "退回处理" -> 则为确认此服务还未完成/解决,退回继续处理,直至本服务确认交付;
非常期待您的反馈,这将极大帮助我们服务的改进提升。如超过3个工作日仍未收到您的反馈,系统将视为已确认,自动
结单关闭.
您也可以通过"IT自助服务系统—IT智能客服小7"获取IT帮助,7*24全天候在线(IT智能问答),无需等待,一触即达。
PC版: iPSA首页右下方,或点击跳转即可;
```

移动版(钉钉/WeLink扫码):

#### 2、用户确认操作

- (1) 点击确认交付按钮
- (2) 用户进行工单评价

工单自动关单(由待评价状态改为已关闭),工单的用户确认结果改为;确认通过。

🕤 🛛 🛛 🗰 🕄 🔍											中文 🔹 🔺 hfjid2 •
🕒 数据统计	我参与的										
≝ 任务中心			TAND			1710				100 YO 100 YO 100 YO 100	
■ 工单目录	一十年初期	· 结果人工中分组	工作制度	的第三人口中的令		按百人	SWYUTTAGES		工車未設	加四山工中州部	
2 我的待办	发起人	诸选师发起人	~ 洗程模型	请选择资程模型		优先级	请还师优先级		工单状态	请选择工单状态	
3 我发起的											
2 我参与的	SLAbSE	10004SLA952	× 223043(4)	2023-08-12 ~ 2023-08-19							
三 所有工单					童術	重要					
	序号 工单数	1号 工业标题	报告人	工单状态 优先级	流程模型	SLA装容	处理组	处理人	当般阶段	发起人	和自由的
	1 REQ2	02308180020 <u>+0230818003242</u>	- ILLE BLAC	<ul> <li>日共図 (1普通社理)</li> </ul>	会议直接	00		hfjid2		h§id2	2023-08-18 15:40

#### 3、用户退回操作

- (1) 点击退回处理,工单状态不变,工单的用户确认结果改为:用户不通过。
- (2) 工程师收到退回邮件, 需手动处理工单状态
- (3) 工程师点击工单进入详情页:点击工单操作,点击撤回。

(4) 已解决的工单,等待用户确认时间不计入 SLA,但退回处理后,继续计算。

用户退回通知:适用服务请求、事件解决后,用户选择退回处理

TO: 处理人

```
通知主题: 【退回处理】"REQ202006230001"已被用户退回处理,请尽快联系用户跟进处理
```

邮件内容:

■, 您好!

如下工单已被用户退回,请尽快联系用户跟进处理,务必确保服务完成/事件解决后后再触发用户确认。基本信息如下:

```
    流程类型:服务请求
    工单编号:CHG202006230001
    工单标题:操作系统故障处理
    工单描述:***
```

<mark>级别:1级</mark> 谢谢!

IT服务管理平台

## 3.2.4 所有工单

可查看 IT 服务中心收到的所有工单。默认发起时间为今年的数据,列表数据显示限制为

5000条。

۲	◎ 服务工单						ISSCI	oud ITSM-	体化智能道	國維平合					中文 🔹 💄 hfjid2 ·
6	數据统计	所有工单													
	任务中心 工单目录	工单标题	<b>昭和人工举石器</b>			工業編号	WEAT&	<b>4</b> 9		报告人	唐朝入员工工务性名		工業未満	诸功将工币未提	
	我的待办	人居民	诸语样发起人			<b></b> 完陸模型	\$58.89	12		优先级	语话师代先成		工单状态	信告师工学状态	
-	我发起的 我参与的	SLARE	请选择SLA状态			处理组	请选择处理	0		处理人	诸选择处理人		新耀BG	通输入外援BG	
	所有工单	020	诸恐科位目			363677E)	2023-01-01	~ 2023-08-19							
									重印	東田					
		接受	工業総合	工學标题	服告人		工单状态	优先摄	法程模型	SLA状态	处理组	处理人	简易阶段	发起人	彩起时间
		1	PROB2023081800	间面032414	防装花	188241	• 处理中	(5 用急处理)	问题管理	$\odot \odot$		khichen	工程团解决问题	khchen	2023-08-18 18:00:17
		2	REQ202308180027	digdgdg	Nitte	71123	<ul> <li>处理中</li> </ul>	(1個選处理)	服务请求	00		jhluc	三间处理	jhliuc	2023-08-18 18:00.07
		3	REQ202308180026	服务遗求0032	防葵花	188241	<ul> <li>处理中</li> </ul>	(1普通处理)	服务请求	00		khchen	服务合处理	khchen	2023-08-18 17:45:10
		4	REQ202308180025	evdsakhtijk	成里2	9822	<ul> <li>处理中</li> </ul>	(1普通处理)	服务请求	<b>⊘</b> 0		yingyan	二級处理	yingyan	2023-08-18 17:37:09
		5	PR082023061800	對這項题111	<b>保護</b> 25	9822	• 处理中	(1 普通处理)	问题管理	00		khchen	问题检理程识问题	E yingyan	2023-08-18 17:33:24
		6	REQ202308180023	服务工单034	防葵花	188241	<ul> <li>处理中</li> </ul>	(5 冊書处譜)	服务请求	ØØ		yingyan	二級处理	yingyan	2023-08-18 16:54:54
		7	REQ202308180022	diajd	刘进会	71123	• 处理中	(1 田田公司)	服务请求	00		khchen	服务会处理	jhluc	2023-08-18 16:54:00
		8	REQ202308180021	hyorgefe	刘进会	71123	<ul> <li>已完成</li> </ul>	(6 特鲁处理)	服务请求	00		Prioc	用户确认	jhliuc	2023-08-18 16:43:48

#### 常用查询

- 标题、编号、所属 BG: 支持模糊查询;

- 报告人: 按工号或姓名查询, 支持模糊查询;

- 发起人:为创建人,单选查询

- 工单来源、流程模型、优先级、工单状态、SLA 状态、处理组、处理人、位置: 支持复选 查询

- 发起时间:即工单创建时间,按所选时间区间查询。默认为今年数据。

## 3.2.5 数据统计



#### 1、总览

"总览"包含"新增工单、待处理、逾期数、工单解决率"几部分。可通过界面右上角"当日、本周、本月"来切换"新增工单、待处理、逾期数、工单解决率"的查询周期,此处暂不支持下钻。



	2023-0	01-01	15	20	23-01-2	8		优的	<b>七级分</b> 7	fs			
« <		202	23 年	1月					202	23年	2月		>
日	$\simeq$	=	Ξ	四	五	大	日	-	=	Ξ	四	五	六
	26	27	28	29	30		29	30	31	1	2	3	4
1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11
8	9		11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18
15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25
22	23	24	25	26	27	28	26	27	28	1	2	3	4
29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



#### 2、工单统计

"工单统计"包含"今日逾期、今日新增、今日完成、解决率",在在界面上移动鼠标,可 实现按天展示;可通过模块右上角选择服务流程、日期实现按流程、日期进行查询。



#### 3、优先级分布

"优先级分布"按优先级分为: 1-5 级, 5 级为最优先处理,依次降低;展示系统当前的所 有数据。优先级为 1 普通处理、2 计划处理、 3 优先处理、4 紧急处理、5 特急处理。



#### 4、工单分布

"工单分布"可查看"来源、状态";

工单来源分为:自助门户 WEB 端、自助门户移动端、邮件、电话、其他;

工单状态分为:挂起、废除、待处理、处理中、已完成、已关闭;

展示系统上当前的所有数据。

#### 5、处理人工单统计

"处理人工单统计"可以对"处理人、待处理工单、处理中工单、逾期工单"进行查看,此 功能种的数据暂不支持下钻。

## 3.3 流程配置

**说明**:现有服务类型一般包含服务请求、问题、事件、故障、变更等类型,在创建服务目录 时间需要进行关联和引用。

路径:工作台->流程配置。功能模块有变更配置、自动分配、标签配置、页签配置。

**功能描述:** 作为 IT 服务变更经理,我想要灵活的各种变更配置和工单自动分配,以便于后续服务目录拓展更方便,减少人工周转的时间。

操作流程:制定变更计划-提交变更申请-CAB 审批-变更实施-变更复审-变更通过



## 3.3.1 变更配置

● ● 流程配置				ISSCI	oud ITSM一体化智能	运维平台				中文 👻 💄 htjid2 *
<b>11</b> 交更配置	变更配置	R.								
<ul> <li>自动分配</li> <li>标签配置</li> </ul>		現刻名称 出版入规则名称		交更类型 法当时	12.842 ×			28 ×	累急程度	allfsher v
页面配置		RAEN NOVENCH								
					200 200	22				
	建築	规划名称	变更类型	变更目录模	位置	家急程度	影响近期	是否涉及核心设备收重要业务联	CAB审批限加成员	R/S
	1	數以一般変更规则(排除系统网络 等重要分类)	一般变更	基础设施UPS/UPS放电基础设	大中华区/华北大区/	-10:15	中、低			20
	2	标准定更	标准定用	产品及应用ATSM/节费日SLA配	大中华区/华北大区	102.0E	中低	-		20
	3	一般-核心系统重要	一般变更	系统/服务/邮件服务;系统/服务/T	大中华区/华北大区/	—段.低	中低	2	-	2 8
	4	一般相心系统非重要	一般交更	系统服务部件服务系统服务/T	大中华区/华纪大区	-82.95	中低	E.		20
	5	一般-北京非重要 (网络、基础架 构、VIP类)	一般交班	网络硬件交换机网络硬件物	大中华区/华北大区。1998年9月,	-82.16	中,任	-		20
	6	一般变更(非比东-网络、基础装 和类)	一般変更	网络德中交换机 网络德中的	大中华区/华北大区"自己"的"	-10:15	中、低			20
	7	一般-北京重要安更 (网络、基础 架构、VIP员)	一般完更	网络硬件交换机 网络硬件防…	大中华区/华北大区		中、低		-	20
	8	紧急交更审批	紧急交更			Ra	中、低		800 CO.	20

#### 1、变更配置->查询变更配置

- 查询规则名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索;

- 查询变更类型: 下拉单选, 选项为标准变更、一般变更、紧急变更、重大变更;
- 查询位置: 下拉单选, 选项为各区域场地名称;
- 查询紧急程度: 下拉单选, 选项为紧急、一般、低;
- 查询影响范围: 下拉单选, 选项为高、中、低。

۲	◎ 流程配置		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平合	中文 🔹 📑 htjid2 +
	交更配置	新鑽夺更配置		
	自动分配	• 规则名称	調査入所的合称	
	标签配置 页面配置	- 立憲批判	Internation of the second seco	
		1.08	NICONICZI V	
		交換目標		
		Reg	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
		影响范围		
		星四沙及核心设备或重要业务级务模式	※当時時最高が見知らび発展の観光を見かれた。	
		CAB華稅附加成员	illiteRCAD每份Y104员 ~	
			(27) 進進	
	1			

#### 2、变更配置->新建变更配置/修改变更配置

- 规则名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;

- 变更类型: 下拉单选, 选项为标准变更、一般变更、紧急变更、重大变更, 必填项;
- 位置: 下拉多选, 选项为各区域场地名称, 非必填;

- 变更目录: 下拉多选, 可选择任一级目录或变更服务项, 非必填; 选择目录项父级, 则选 中父级下所有的变更项;

- 紧急程度: 下拉多选, 选项为紧急、一般、低, 非必填;
- 影响范围: 下拉多选, 选项为高、中、低, 非必填;
- 是否涉及核心设备或重要业务服务模式: 下拉单选, 选项为是、否, 非必填;
- CAB 审批附加成员:下拉多选,角色成员选项,非必填。

注意: 配置项匹配计算规则为

(1)关于单字段,多选项值之间的计算关系为"或",如影响范围规则配置为中和高,则

计算匹配规则为影响"中"和"高"的工单;

(2)字段与字段之间的计算关系为"并且",如紧急程度为"紧急",影响程度为"中"和"高",则计算关系为"紧急"并且"中",或者"紧急"并且"高"的工单。

				ISSCI	oud ITSM一体化智能运维平台	à		中文 🔹 🔷 hfjir
交更配置	变更配置	I						
自动分配		ADER NULLERAD		SEAS (SE		12.00	· Refix as	
页面配置		RANK MORENCE						
					8/2 8.8			
					_			
					温馨提示			+ #22762
	19-55	1088.840	我是笑望	素要發展發展		2百四基他心设备或重要化2	CADERNIES	<b>股份</b>
	1	利式交換転用	一般交景	配置#TSM/预由器	envisioners,			2 1
	z	集团网络系统重大亚更	重大亚民	网络德纳德加普风格德纳尔			Uf123 gislus;	28
	ä	Reze	ROTE	配置ITSM主题更新 配置/TSM	RUA	2	jt/iuc,inchen	2 8
	4	一般家裡	一般交景	网络硬件图出器网络硬件防	大中华宫华北大区庆建和被大。  一般低	*	pilue	2.5
	5	核心宗教主教堂大史更	量大空更	网络硬件做曲器风塔硬件的	大中华区学说大区历史和较大		jelluc	20
	6.	Gezi	标准实现	配置ATSM注意更新	大中华国际北大区沃建和技大。  一般任	*		RE
		) <u>10 8/7 -</u> 884	1 #05					

#### 3、变更配置->删除变更配置

- 删除,点击按钮弹窗提示,有关联服务项或工单的变更配置不可随意删除。删除后的数据 不可恢复,请慎重操作。

## 3.3.2 自动分配

**功能描述:**作为 IT 服务经理,我想要 IT 自助门户提交的工单可以自动分配,减少工单因人工周转的时间。

#### 自动分配的触发配置流程

根据服务目录和城市位置,触发工单时,启动自动分配规则。



F 202 (21 1988			201	
(magan				+ #2
	成場	规则名称	服务目录	12/15
	1	wuhantest	事件一冊牛事件软件些總規模事件软件打扮软件接触事件软件系统接触事件问题就像用语设备就象事件问题就像包括就使事件问题就像问题就做过理	2 11
	2	城市江自动规制	服务请求市场股界口流程研究服务请求研究服务或对合成面完服务请求所有服务中请VPX服务请求所导服务口器印度服务请求所导服务减注条号服务通常硬生打印机	2 🗇
	3	网络自动印单	事性网络故障网络设施故障事性网络故障事件网络故障利用的问题的理想	2 1
		> 10 泉页 > 第	59 1 = = 3.8	
		> 10 張贡 > 第	N ( N 1 ) N	

- 1、自动分配->查询规则名称
- 查询规则名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索;

• O infiate		ISSCloud ITSM一体化智能运维平合		中文 🔹 💄 hijid2 +
<ul> <li>: 変更配置</li> <li>: 自动分配</li> <li>: 标签配置</li> <li>: 页面配置</li> </ul>	新建服务协会、取得工业自动分配配置 ・ 約5500 月後1 ・ 約5500 月後1 ・ 約5500 日 服務者が、作用時間の「15600」の 服務者が、作用目的「15600」の 服務者が、作用目的「1500」の	v		
	位置及服务组			+ \$10050.04010
	岸号 位置	服約相	an .	
	1 天道	天識IT	20	
	2 1921	1220T	æ 🛙	
		57		
1				

2、自动分配->新建/修改 服务请求、事件工单自动分配配置

- 规则名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;

- 服务目录: 下拉多选, 服务请求、事件目录下的含对象范围为"全员"服务项的二级目录, 必填项;

۲	◎ 流程配置			ISSCloud ITSM—¢	本化智能运维平合			中文 🔹 💄 hfjid2 •
	变更配置	新建服务清求、事	件工单自动分配配置					
-	自动分配							
	标签配置	<ul> <li></li></ul>	Rat					
**	页面配置	• 和於日政	開設書ま/所可能等/(3MK2株 〇 開発者ま/所可能者/減加計号 〇 開発者を/使り/5001、〇					
		位置及服务相		位置及服务组		×		+ #1002811800
		78-59 60.00		• 65	tempon		12m	
		1 5.8			天津	_	2.8	
		2 573		• 29:0	无端		2.8	
					10 R			
					38.01			
					上考			
	:							

- 位置及服务组: 点击"添加位置及服务组", 弹窗选择, 必填项;

#### 3、自动分配->添加位置及服务组

- 位置: 下拉单选, 城市位置信息, 必填项;

- 服务组: 下拉单选, 服务组信息, 必填项。

位置及服务组		$\times$
* 位置	北京	~
* 服务组	北京IT	~
	取消保存	

配置项匹配计算规则:

- 自助工单, 按此规则执行;

- 匹配两个字段二级目录和位置,二级服务目录和位置计算为 "and" 关系,自动匹配到对 应的服务组。

#### 4、自动分配->删除

② 流程配置		ISSCloud	」ITSM一体化智能运维平合		φiχ ▼ 🚨 hfjid2 ▼
<ul> <li>シ更配置</li> <li>目动分配</li> <li>が恣配置</li> <li>页面配置</li> </ul>	RISAN				
	au mara	NUM DIN			an a
	1 PERSIT	服务書求用号服务の了課程課題会書本用号服务の成正常号車			2 11
	2 wutrantest	集计·接付集计学》并目的 集计公式可以的问题 集合	温馨提示	100 网络加速公理	20
	a apermanet	服务者大市实际外们选择商业服务者求资金服务业计会组。	? 确认是否删除?	者体验所受益的资本,使中的目的	20
	4 R683/11#	Wel Game Fischenie Berfenne Berfe			20
		5 RH 1 R-18	80 <b>7</b> 8±		

- 删除,点击按钮弹窗提示,有关联服务项或工单的自动分配不可随意删除。删除后的数据 不可恢复,请慎重操作。

## 3.3.3 标签配置

**功能描述:** 作为 IT 服务经理,我希望对服务目录的处理信息做自定义配置,以便我更详细 分析工单的处理情况。

۲			ISSCloud ITSM一体化智能运维平合		中文 🔹 📤 hfjid2 🔹
	变更配置 自动分配	标签配置			
==	标签配置	影靈乌称	1928年 1927年		
	页面配置				+ ##
		配證名称	调码	<b>股</b> 作	
		武庫原因	GZYY	2 0 1	
		通 操作进程	CZLB	2 0 1	
		<ul> <li>(1)</li> <li>(1)</li></ul>			
	1.40				

1、标签配置->查询配置名称

- 查询配置名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索;

•	O MERANI		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平合	中文 🔹 📩 hfjid2 +
:: :: ::	变更配置 自动分配 标签配置 页面配置	<b>杨蕊配置</b> 1000000000000000000000000000000000000	54	
		2020 2002 2002 2003 2005 2005 2005 2005	Srig     ×     un       + RR         + RR	

- 2、标签配置->新建
- 名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 编码: 文本框, 必填项。

● ◎ 流程配置		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平合	中文 🔹 📩 hijid2 +
:: 交更配置       :: 自动分配       :: 标签配置       :: 页面配置	16 20 20 5.00 00		
	<ul> <li>■ 8/8.00</li> <li>■ 8/8/8</li> <li>■ 8/9/8</li> <li>■ 8/9/8</li> <li>■ 9/9/8</li> <li>■ 9/9/8</li></ul>	9999 × so • 50 2000 • 805 2000 • 805 2000 • 805 2000 • 805 2000	

- 3、标签配置->编辑
- 名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项, 可编辑;
- 编码:不可编辑。

标签配置				
配置名称		查询	里克	
				▼ 新建
配置名称		9875	攝作	
故障原因		GZYY	e 💿 🗉	
操作类别		CZLB	æ 💿 🔟	
< 1 > 10条例	長∨ 跳转 1 共2条			
🗢 💿 Xevan		ISSCloud IT	SM一体化智能运维平台	中文 🔹 💄 hijid2 🔹
: 变更配置	故險度因配置			
<b>:</b> 自动分配				
<b>:</b> 标签配置	24		<b>会</b> 始 童臣	
11 页面配置				
				+ ant 45 ME
	L 84		\$0	
	电加动管		2 🗉	
	10 部门角色编讲		e 🗇	
	屬地角色維張		2 0	
	D RARAGE		2 8	
	<b>二</b> 声中问题		2 0	
			2 0	
	□ 水分系統會化			
			2 0	
	而电中断引起水原冲机		2 0	
1				
				and a latter -
		ISSCloud IT	SM一体化智能运维平合	47X * • minuz *
<b>:</b> 变更配置	故障原因配置			
11 自动分配				
··· 标态配置	254		<u></u>	
				+ ## 17 22
	_ 84	2775	80	
	428538	が圧	~	
	1 部门常告由来	• 20		
	C RAPER			
	202		2 8	
	101 天型茶		2 8	
			6.3	
			2 0	
	一 中电中制号 经水平中外		2 0	
1				

## 4、标签配置->配置选项

(1)选择任一配置项,点击"操作"-"配置选项";

(2) 打开配置选项页,点击"新建",可添加选项;

(3) 选项名称必填,点击"确定",关闭弹窗,刷新配置选项页面。

۲	⊘ interes		ISSCloud ITSM一体化智能运维平合		itoχ ★ 🔹 hfjid2 ★
**	变更配置 自动分配	标道配置			
::	标签配置	KHAD	20 22		
	页面配置				+ az
		12 R.1184		18/1	
		E 1924	温馨提示	200	
		in the second se			
• MARKAN         ISSCIoud ITSM-#4/88558#96           • MARKAN         • MARKAN           • MARKAN					
	● 約5/A2第 ※現む第 ● 約5/A2第 ● 約5/A2第 ● 約5/A2第 ■ 第 ● 第 <td>C S YARS AR T R48</td> <td>80.9</td> <td></td> <td></td>	C S YARS AR T R48	80.9		

#### 5、标签配置->删除

- 删除,点击按钮弹窗提示,有关联服务项或工单的标签配置不可随意删除。删除后的数据 不可恢复,请慎重操作。

			ISSCloud ITSM一体	化智能运维平合			中文 *	💄 hfjid2
变更配置								
自动分配	名称		101E		页面面	a		
标签配置								
页面配置				11日 単語				
							+ 1500	0 89s
	名称	沈度県导	沈程	页面详情	创建页面	111字 🍨	最作	
	服务请求	REQ	服务清末	template_testcreateServiceReq	template_testserivceReqForm	1	2 🛙	
	事件管理	INC	事件整理	template_testeventDetail	template_testcreateEventForm	2	2 🛙	
	问题管理	PROB	问题管理	template_testcreateProblemReg	template_test_problemReqForm	3	20	
	交更管理	СНБ	交费管理	template_testchangeReqDetail	template_testchangeReqForm	4	2 11	
	00.11M	ML.	exam	template_testconferenceLiveDetail	template_testconferenceLiveForm	5	20	
	- 10 条例 マー1	1. 共5条						

## 3.3.4 页面配置

#### 1、页面配置->查询配置名称

- 查询名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索;

- 页面详情: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索。

۲					ISSCIoud ITSM一体化智能运维平台	中文 *	🔺 hfjid2 🔹
	変更配置						
	自动分配		80		226		
::	标签配置			创建	×		
	页面配置						
				29	· 图图人名印		
				11249	984A359945	+ \$20	17 209
			2.0	ing	anas v	銀行	
		101	服务请求	1		28	
		11	泰林田理	页面详细	油油入评估印刷标识	20	
			问题想得	台建页面	· 根据入出成工作问题16月	2 11	
			突厥管理	服务目录	(注意)単純方見後 シー	20	
			会议直接	17	200 A 100	28	
			1 > 10.5km > 254 1	10	Shere near 1		
				-	<b>花坊</b> 保存开始放		
				-			
	1						

#### 2、页面配置->新建/编辑

- 名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 流程编号: 文本框, 非必填;
- 流程: 下拉单选, 选项为服务请求、会议直播、问题管理、事件管理、变更管理, 非必填;
- 页面详情: 文本框, 非必填;
- 创建页面: 文本框, 非必填;
- 服务目录: 下拉单选, 选项为服务请求、事件、问题、变更、会议直播, 非必填;
- 排序: 数字, 整数型, 非必填。

🖲 📀 2002				ISSCIouc	I ITSM一体化智能运维平合			中文 🍨	🚢 hfjid2 -
<b>:</b> 交更配置									
:: 自动分配		80			229	5.00	en (		
:: 标签配置									
11 页面配置					52 22				
								+ 80	1 80
	10	8.17	3895	279	Maxi Am	=	- 指示: 1	提/F	
	10	服务者求	REQ	服务请求	0用1人1栏	ne_testserviceReqForm		RO	
	10	事件管理	DVC	新计算道	(?) 确认是否删除?	de_text_createEventForm		20	
	.0	<b>NEW 8</b>	PROB	问题繁荣		ne_text_problemRegForm		20	
	10	交通管理	СНС	交流管理	R08 666	e_test_changeReqForm	40	20	
	1000	ervilian	ML	要直び会	lemplate_testconferenceUveDeta	I template_test_conferenceUveForm	5	2.0	
		t > (10)高级 ~ (1	1 共5 数						
1									

#### 3、页面配置->删除

- 删除, 点击按钮弹窗提示, 有关联服务项或工单的页面配置不可随意删除。删除后的数据 不可恢复, 请慎重操作。

#### 3.4 人员模型

**说明**:人员模型模块主要用于运维服务人员、组织和角色的分类和管理。支持客户定义不同 的运维服务组和服务角色,以方便客户快速建立高效的 IT 运维服务人员组织,并支持运维 服务人员绩效的统计和分析。

**路径:**工作台->人员模型。功能模块有人员组织、服务分组、服务角色、城市数据、场地数据。

**功能描述:** 作为 IT 管理人员,我想要查看 IT 服务管理中的各个角色和职责,维护城市和场 地数据、用户信息等。

常见的 ITSM 人员模型包括以下几种角色:

- IT 服务经理(IT Service Manager):负责整个 IT 服务管理的规划、执行和监控,确保 IT 服务能够符合业务需求和目标。
- 服务台工程师(Service Desk Engineer):负责接受用户的服务请求和故障报告,提 供一线技术支持和问题解决。
- 问题经理 (Problem Manager): 负责分析和解决 IT 服务中的重复和持续性问题,并
   制定相应的问题解决方案。
- 变更经理(Change Manager):负责评估和管理 IT 服务中的变更请求,确保变更的 实施不会对业务造成负面影响。
- 配置管理者 (Configuration Manager) : 负责管理和维护 IT 服务中的配置项信息,

确保配置项的准确记录和管理。

## 3.4.1 人员组织

**说明**:组织结构与人员关系在系统后台的"业务配置中心->组织机构"已完成配置,本页 面仅做基础数据展示。系统后台自带的人员字段不支持修改,新拓展的人员字段支持编辑。

🕤 🧧 人员模型			ISSCIou	d ITSM一体化智能	运维平台			中文 👻 💄 híjid2 🕶	
1 人员组织	人员组织								
<ul> <li>服务分组</li> <li>服务角色</li> <li>城市数据</li> <li>场地数据</li> </ul>	<ul> <li>銀鉄結偽</li> <li>電源公司的低行時時, 电后的管理</li> <li>(1185年)</li> </ul>	5回以管理法期期很不的用户,一个用户可以接通加到多个银行中, 年七7100分部 回知,1000,000							
	经在IT服务部 公園IT服务部	<b>姓名</b>	19	8510	-BIZ	26/5	上损主管	提作	
		jebajo	jebaip			大中华区/华北大区/天津	olt	10	
		xmiv	vittiv			大中华区/华北大区/北京	cvilt	EL.	
		ykpang	ykpang			大中华区/华北大区/北京	smlv	<b>FR</b>	
		jblicy	jblicy			大中华区/绿北大区/北京	smiv	8	
		ypzhangd	ypzhangd			大中峰区海绵北大区北京		EQ.	
		< <b>1</b> 2 3	○ 別約 1 共75						

#### 1、人员组织->查看组织下的人员信息

- 展示形式: 左树右表;
- 操作: 点击"详情", 进入人员详情页。

💿 ڬ 人员模型		ISSCloud ITSM一体化智能运	维平合	4932 ▼ 💄 hijid2 ▼
▲ 人员组织	人员组织			
<ul> <li>服务分组</li> <li>服务角色</li> <li>城市数据</li> </ul>	用户详情: jiebaip 基本信息			1415
■ 场地数据	戏名 Jechiap	I9 Jebao	1278 	10
	<b>城市</b> (大中地区/承出大区/天道	人気共動 業務人员 ~	LREW olt V	
	组织信息			
	▲ #20T服務部 服务组信息			
	▲ 天⊞17 服务角色信息			
	& ANIGH & SHAN			202
11				

🕤 🔷 人员模型		ISSCloud IT	SM一体化智能运维平合		中文 🔹 💄 hfjid2 🕶
<ul> <li>上 人員组织</li> <li>図 服务分组</li> </ul>	人员组织				
<ul> <li>人民國民</li> <li>最多分组</li> <li>最多分组</li> <li>最多分组</li> <li>最多角色</li> <li>4</li> <li>4</li> <li>4</li> <li>4</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>6</li> <li>6</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>8</li> <li>8</li> <li>8</li> <li>8</li> <li>9</li> <li>9</li></ul>	和户中田: peosip 基本信息				9512
■ 场地数据	128 Jackap	I.G.	gcHi	#3	
	100	A.5.45	上级主管		
	大中华区 / 华北大区 / 天道	英人影響	v Colt		
	组织信息 ▲ \$2:57128555				
	服务组信息				
	4-3         9           1 174007         8           1 1894         1           2 2911         1           2 29187         1           1 19845         1	1			
<ul> <li>人見現矾</li> <li>服务分祖</li> <li>服务角色</li> <li>国内加速</li> <li>服务規範</li> <li>活動数据</li> </ul>	服务角色信息				
	94         96         88           8854         432         432           653878         9         364           78387         9         364           88518         9         9	2 192-10 201			
					Ritte Ritte

#### 2、人员组织->查看/编辑人员信息

- 在人员信息详情页, 点击"编辑", 进入编辑状态;

- 可编辑字段有: 城市、人员类型、上级主管、服务组信息、服务角色信息;

- 点击"保存",返回人员组织列表页。

## 3.4.2 服务分组

**说明**:管理公司的服务组,服务组的管理员可管理当前服务组的用户,一个用户允许添加到 多个服务组中。

展示形式: 左树右表。

🕤 🛛 🗧 人员模型			ISSCIC	oud ITSM一体化	智能运维平合			中文 🔹	💄 hfjid2 🕯
よ人员组织	人员组织 × 服务分组 ×								
■ 服务分组	服务组管理								
♥ 服务角色	新融份组	请输入新建分组的内	客						
▲ 城市数据	- 17服务中心	• 服务组名称 请输	人服务组名称						
■ 场地数据	- - - - - - - - - - - - - -	服务组织 所雇上级 请回到	B称基必编的 S新雇上版						
	华南大区 华西大区	服务编辑述	(論述:						
	系统运输 ✓ 一线 IT-0007	秋志 💽							
	<ul> <li>二級 天間町 广州町 深町町</li> </ul>	服务组人员							
	上海町	序号 姓名		IS	APRIL 1	电话	城市	上级主管	
	は使け					<b></b> 智无数据			
	一 三條 IT服务管理 至北四周町 IT配合面和政策通過 ITT的心脈的虛論		✓ 鄭純 1 共(	0 <u>\$</u>		\$ŧ#			

- 1、服务分组->新建分组
- (1) 新建分组: 点击"新建分组", 打开新建页面
- 服务组名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 所属上级: 下拉单选, 获取组织树, 最多可选至二级, 非必填;
- 服务组描述: 文本框, 非必填;
- 状态: 默认启用, 开关控制;

(2) 服务组人员:保存成功后可添加成员。

🕤 🛛 人员模型			ISSC	loud ITSM一体化智能	能运维平台			中文 🔹 💄 hfjid2 🕶
👗 人员组织	人员组织 × 服务分组 ×							
■ 服务分组	服务组管理							
▶ 服务角色	新融分组							
<b>业</b> 城市数据	「開発中心	* 服务组名称	服务台					
■ 场地数据	华北大区	所屬上級	IT服务中心/华东大区			*		
	<ul> <li>¥年大区</li> <li>影号台</li> <li>4)端大区</li> </ul>	服务组展送	清输入测述					
	◎西大区 系紀运簿 (〒4007) 二線 天山T	₩55 服务组人员						34nMT
	源却时	座号	姓名	IS	6530	电话	城市	上级主题
	上海市北京市	19	i#123	ljf123				shazhaoa
	西安(下) 三线	2	khchen	khchen			大中华区/华西大区/西安	lf123
	「「服务管理	3	1/123	((123				
	an-L/95811 17整心系统运输 17核心系统运输		> v 844 1	共3条	_			
i.					200	647		

▶ 🚨 人员模型			ISSCIoud ITSM一体化智能运维。	2合			中文 *	💄 hfjid2 🔹
人员组织	人员组织 × 服务分组 ×							
服务分组	服务相管理							
服务角色	61290							
城市数据	- (1989))	• 服务组名称 服务组						
场地数据	至大郎 五大帝帝	用蓝上级 (田服县中心/单在大	编辑业务权限凭证		×			
	and Art	NO.0365 WILLIES		已且用业务权限失证利用	2			
	総合水区 系統造権 (T-0007 二二級 天津町	#本 💽 顧答組人员	this2     this2	if123			1	azaT
	solut Solut	18月 1世名 1 1月123	mitileng123			36/5	上银王朝 shathese	
	西安(T - 王)(5	2 Xnchen				大中华区华西大区、西安	8/123	
	「服務管理	3. ¥123	Ros	Mit .				
	「活動業務委託会事 「「たい系統委事		1 共2後					
	-		1	-				

#### 2、服务分组->编辑分组

(1) 编辑分组: 点击任一分组, 打开编辑页面

- 服务组名称: 可编辑, 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 所属上级: 可编辑, 下拉单选, 获取组织树, 最多可选至二级, 非必填;
- 服务组描述: 可编辑, 文本框, 非必填;
- 状态: 默认启用, 开关控制;
- (2) 服务组人员:点击"添加员工",弹框人员列表。
- 批量勾选人员, 点击 ">", 可批量将员工导入右侧列表;
- 点击"保存",刷新当前服务组页面。

### 3.4.3 服务角色

**说明:**管理公司的服务角色,服务角色可以与用户进行绑定,用来标识用户在系统的角色身份,一个用户可以拥有多个服务角色。

#### 展示形式: 左树右表。

💿 🛛 📕 人员模型				ISSCIoud ITSM-	\$化智能运维平合			中文 * 📃 🛓 hfjid2 *
▲ 人员组织	人员组织 × 服劳分组 × 服劳角色 ×							
B0595518	服务角色官理							
♥ 服务角色	新建的色	请输入新程:	角色的内容					
▲ 城市数据	服务给 桌面工程师	• 角色名称	请输入角色名称					
	运建主管 权质管理员	• 角色编码	游输入危色编码					
	问题经理 网络工程师 系统工程师	服务角色描述	過輸入開送					
	区域负量人 交更经理 领域专家	服务角色人	员					
	管理员和问题理	度号	姓名	IB	66740	Rill	NERD	上假领导
						<b>新</b> 无数编		
					1	92.7%		

- 1、服务角色->新建分组
- (1) 新建角色: 点击"新建角色", 打开新建页面
- 角色名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 角色编码: 文本框, 作为角色唯一标识, 不可重复, 必填项;
- 服务角色描述: 文本框, 非必填;
- (2) 服务角色人员:保存成功后可添加成员。

۲	🧧 人员模型				ISSCloud ITSM一体	化智能运维平合			中文 🔹 🛔 hfjid2 +	
2	人员组织	人员组织 × 服务分组 × 服务角色	×							
8	服务分组	服务角色管理								
٠	服务角色	#286A	. 84.00	Detter						
-	城市数据	服务会	• ALC:017	利格工程间						
	场地数据	桌面工程店 15月1日開	• 角色编码	• 危险编码 WLGC						
		权限管理员	80884 <b>6</b> 34	网络工程师						
		同意经理								
		系统工程的								
		这城负责人 支责经理	服务角色。	人员	海如西工					
		领域专家 管理员	1949	姓名	IS	#FID	电话	城市	上级领导	
		和中经理	1	khchen	khchen			大中华区/华西大区/西安	III 23	
			2	jblicy	jbicy			大中华区/华北大区/北京	xmlv	
			3	ykpang	ykpang			大中华区/华北大区/北京	xmiv	
			4	smiv	somiv			大中华区/华北大区/北京	critt	
						893	6677			
	1									

💿 🛛 🚨 人员模型			ISSCloud ITSM一体化智能运维平	合		中文 🔹 🔺 htjid2 🕶
▲ 人员组织	人员组织 × 服务分组 × 服务角色 ×					
■ 服务分组	服务角色管理					
服务角色	Britteliete					
<b>』</b> 城市数据	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	NETRO				
■ 场地数据	4219# . 3#19	· RAWA	编辑业务权限凭证	×		
	CORNERS. INDER	Reites	□业务权用代证列表 2/29	日志将业务权限先证利表 4		
		<mark>服务命色人员</mark> 序句 和含 1 Mitchen	yrt23     whit2     hight     hight     stacheau     cauntoop(12)	xm/v   yleang   ghicy   khchan	補助 大学等区分开大发供收	10:00 98:01 (12)
		2 picy	mitleng123		大中华区海北大区北京	xmir
		3 yipang	mtwang123	大中华艺学纪大圣纪男	amby	
		4 stabi	ROM	R2	大中华宫母的大宫内海	citt
1			I	<b>8</b> 7		

#### 2、服务角色->编辑服务角色

(1) 编辑角色: 点击任一分组, 打开编辑页面

- 角色名称: 可编辑, 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 角色编码: 可编辑, 文本框, 作为角色唯一标识, 不可重复, 必填项;
- 服务角色描述: 可编辑, 文本框, 非必填;
- (2) 服务角色人员:点击"添加员工",弹框人员列表。
- 批量勾选人员,点击">",可批量将员工导入右侧列表;
- 点击"保存",刷新当前服务角色页面。

#### 3.4.4 城市数据

说明:管理公司的城市数据,划分区域和对应的城市。

展示形式: 左树右表。

💿 🛛 🙆 人员模型			ISSCloud ITSM	一体化智能运维平台			中文 👻 💄 htjid2 =
2 人员组织	人员组织 × 服务分组 × 服务角	爸× 城市政治×					
■ 服务分组	城市数据						
▶ 服务角色	8:EEhioth	请输入新建城	市的内容				
』 城市数据	大中华区 学北大区	* 85	遺転入名称				
■ 场地数据	天津北京	所置上级	明远印所属上级		*		
	- 中京大区 元橋 上写	HEE.	婆婆人 <u>那</u> 些		P		
	西安	场地					jāloštej Arālīšte
	<b>广州</b>	序号 名称	场地编号	婚地负责人	工位数	itistat	#n
	~ 终中大区				辖无政理		
					607		

#### 1、城市数据->新建城市

- (1) 新建城市: 点击"新建城市", 打开新建页面
- 名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 所属上级: 下拉单选, 获取组织树, 最多可选至二级, 非必填;
- 描述: 文本框, 非必填;

(2) 场地:保存成功后可添加场地。

👻 🧧 人员模型				SCloud ITSM一体化物	<b>f能运维平</b> 合			中文 👻 💄 hfjid2 +
▲ 人员组织	人员组织 × 服务分组 × 服务角色	× 城市政議 >	5					
■ 服务分组	城市数据							
服务角色	#12140/t		-					
<b>业</b> 城市数据	☆ 大中华区	* 88F	天津					
■ 场地数据	○ 学北大区 天津	所羅上段	大中峰区/修筑大区 *					
	北東 ※ 华东大区 天線	細述	天津场站					
	上海							
	○ 华西大区 西安	场地						18205m
	◇ 华南大区	R4 88		569	活油の事人	TOR	39.14	80
	深圳	1 62	r+≣		iebain			
	- 华中大区							<u>u</u>
	903.					<b>6</b> 19		

🔹 📋 人员模型			ISSCIoud IT	SM一体化智能运维平台	à	中文 🔹 💄 hfjid2 *
人员组织	人员组织 × 服务分组 × 服务角色 ×	城市政语 ×				
■ 服务分组	城市数据					
♥ 服务角色	9/250/9		添加场地		×	
』 城市数据	- 大中华区 - 华北大区	* 88	场地名称	场地编号	±9	
■ 场地数据	itan	MALIA	□ 场地名称 0	场地编号 0	地址 0	
	· \$P\$5大云 无缚	500	<ul> <li>李桥场地</li> <li>金桥万国</li> </ul>			
	上期 学商大区		□ 西安环营			
	₩.	场地	□ 西安洋东			8.30585 Britz1645
	学 準備大区 学知道	按导 经降	□ 全荣达			#N
	£r₩	1 科技大	□ 罗湖中设			
	○ 母中大区		□ 上海宝山	SHBS		
	, 20m		□ 元總鴻湖万联			
			□ 无器软通			
			□ 集团世部			
				10条/页 - 《 <	1 2 〉 》 前在 1 页 共 11 余记录	
				RCH		

#### 2、城市数据->编辑城市

(1) 编辑城市: 点击任一城市, 打开编辑页面

- 名称: 可编辑, 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 所属上级: 可编辑, 下拉单选, 获取组织树, 最多可选至二级, 非必填;
- 描述: 可编辑, 文本框, 非必填;
- (2) 场地: 点击"添加场地", 弹框场地列表。

- 批量勾选场地;

- 点击"保存",刷新当前城市数据页面。

e	■ 人员模型		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平合	Ф <u>ф</u> •	🛔 hfjid2 🕶
-	人员组织	人员组织 × 服务分钟	IX 服务龟色 X 如市政策 X		
	服务分组	新加加			
٠	服务角色				
	城市数据	• 场地名称	Mace.		
	场地数据	结论编号	386/320949		
		• 场地负责人	REPARTAL.		
		IQR	NRATER		
		1312	(WA) / 均分		
		15mm3	Sea A Abdaniz		
		• 85 (			
			<b>8</b> 2		
	1				

(3) 场地: 点击"新建场地", 打开新建场地页面。

- 场地名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 场地编号: 文本框, 作为角色唯一标识, 不可重复, 非必填;
- 场地负责人: 下拉单选, 获取用户列表, 非必填;
- 工位数: 文本框, 整数型, 非必填;
- 地址: 文本框, 非必填;
- 场地描述: 文本框, 非必填;
- 状态: 默认启用, 开关控制, 必填项。

## 3.4.5 场地数据

说明:管理公司的场地数据,作为城市数据的关联项。

操作流程:添加城市-添加场地-在城市数据页面添加场地信息

	人员模型				ISSCIou	d ITSM一体化智能	能运维平台			中文 = 💄 hf	
-	人员组织	人员组织 ×	服务分组 × 服务	角色× 杨地数据×							
	服务分组	场地数振	1								- 1
	服务角色										
	城市数据		场地名称 语纪入场地名	8	秋志 通过国际的	ti					
	场地数据										
						9.90 (0.10	22				
											_
										+ #1215#	
		<b>原用</b>	场地名称	场地编号	场地负责人	工位数	地址	and the	802	IPrix	
		1	李桥场地		changdingc				已启用	2 1	
		2	金桥万面		minxia				已最用	æ 🗇	
		3	西安环番		wdcuid				已启用	2 10	
		4	西安洋东		wdcuid				885	æ 🔟	
		5	金荣达		tfzhao				888	2 1	
		6	罗斯中设		tfzhao				088	2 🗉	
		7	上海室山	SHES	minula				085	20	
		8	集团日期		jebaip				BRR	2 0	
		9	无爆冲动万联		quandong123				已扁用	2 🗇	
		10	无锡欲遭		quandong123				已呈用	æ 🗰	
			2 > 10 册/页 ~	】 跳線 1 共11条							

#### 1、场地数据->查询

- 场地名称: 在搜索框输入关键词, 模糊搜索;

- 状态: 下拉单选, 选项为启用、停用。

۲	🐸 人员模型		ISSCIoud ITSM一体化智能运维平合	💄 hfjid2 🕶
	人员组织	人员组织 × 服务分约	8 × 额列角色 × 规地数据 ×	
8	服务分组	9510018-lib		
	服务角色	WIND MOVES		
4	城市数据	• 场地名称	現地名非	
	场地数据	场地编号	36225599	
		• 场地负责人	цанивнов. v	
		工位数	INALGR	
		地址	100A-102	
		场地描述	1980-X 550 mid.	
		* 状态		
			<i>(27)</i> (82)	
	Ť.			

#### 2、场地数据->新建/编辑场地

- 场地名称: 文本框, 不超过 20 字, 必填项;
- 场地编号: 文本框, 作为角色唯一标识, 不可重复, 非必填;
- 场地负责人: 下拉单选, 获取用户列表, 必填项;
- 工位数: 文本框, 整数型, 非必填;
- 地址: 文本框, 非必填;
- 场地描述: 文本框, 非必填;
- 状态: 默认启用, 开关控制, 必填项。

# 第四章 风险分析

## 4.1 实施风险

在实施 ISSCloud ITSM 一体化智能运维平台时,可能会面临以下一些风险:

1、技术风险:由于该平台基于云计算和人工智能技术,可能会面临技术层面的挑战, 如系统集成、软硬件兼容性等问题,需要确保平台的稳定性和性能。

2、数据安全风险:本平台涉及到大量敏感和机密的数据,如用户信息、配置数据等, 需要采取有效的安全措施保护数据的机密性和完整性,防止数据泄露和滥用的风险。

3、组织变革风险:引入本平台可能会对组织的工作流程和文化带来一定程度的变革, 需要进行充分的沟通和培训,确保组织的理解和接受度,以避免员工抵触和工作不协调的风险。

4、投资回报风险:实施本平台需要一定的投资,包括软件、硬件、人力等方面的资源。 需要对投资回报进行全面评估,并制定明确的实施计划和预期目标,以确保平台能够有效地 带来商业价值和效益。

5、供应商依赖风险:选择合适的供应商或合作伙伴也是非常重要的。需要对供应商进行全面的评估和尽职调查,确保其能够提供稳定的支持和服务,以降低平台实施过程中的依赖风险。

为了降低这些风险,组织在实施本平台之前可以考虑制定详细的实施计划、风险管理计划和项目管理方法,以及与供应商建立紧密的合作关系和有效的沟通渠道。此外,还需要在实施过程中进行充分的培训和支持,确保用户能够熟练地使用和适应新的运维平台。