

# 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

# 目录

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

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

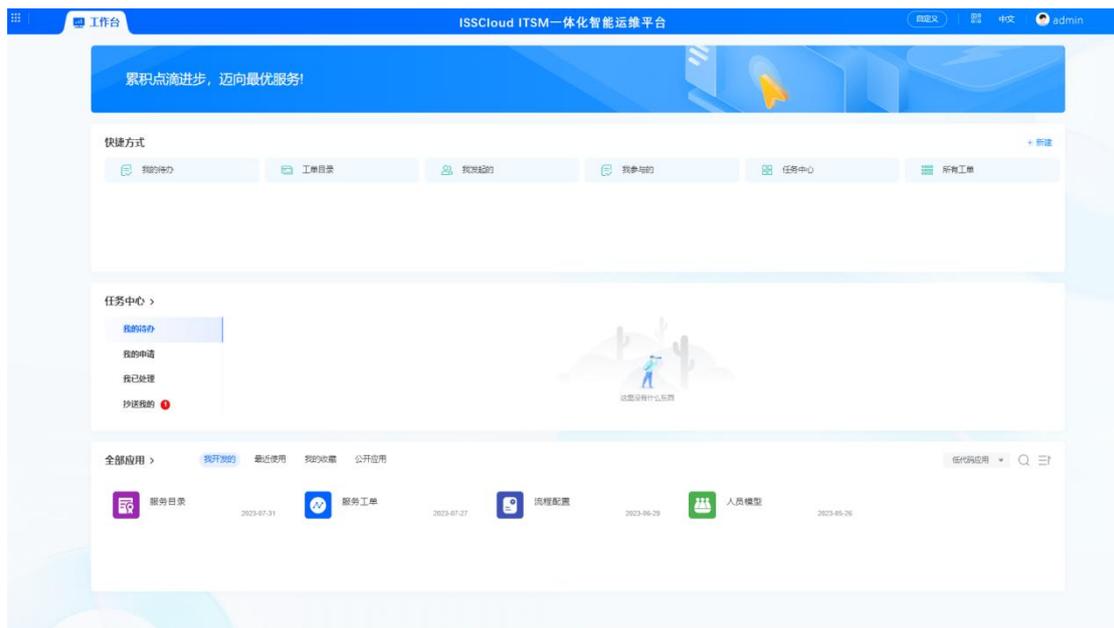
## 2.1 登录



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



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。

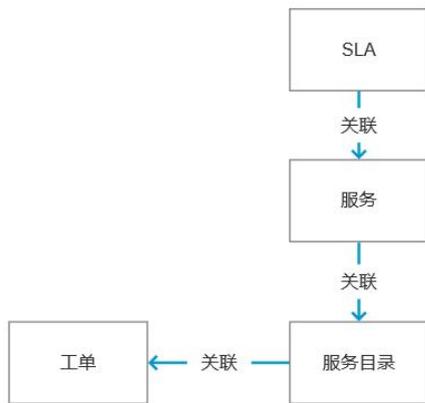
3、全部应用：低代码应用模块为正在使用的应用模块，持续迭代更新。

- 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。

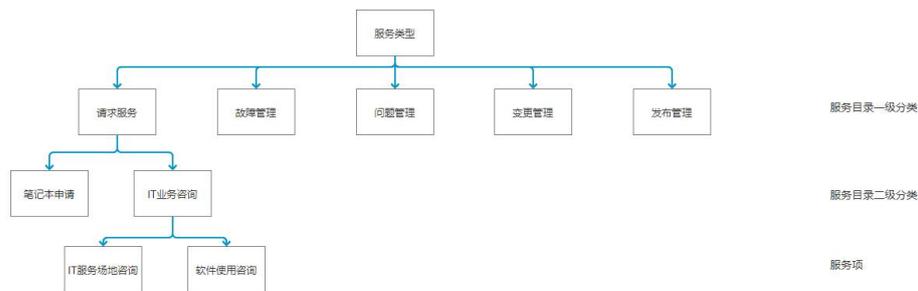
# 第 3 章 应用介绍

## 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

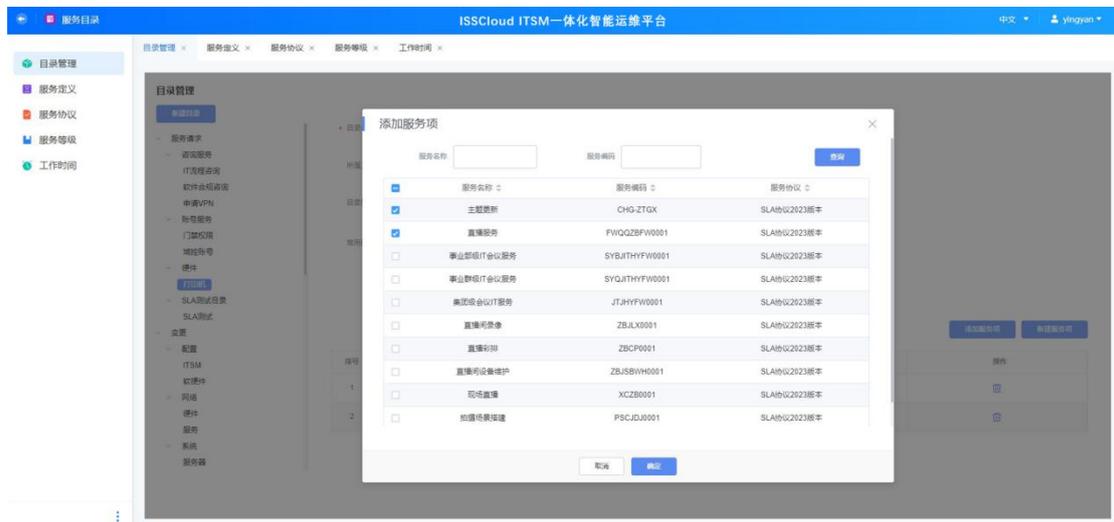
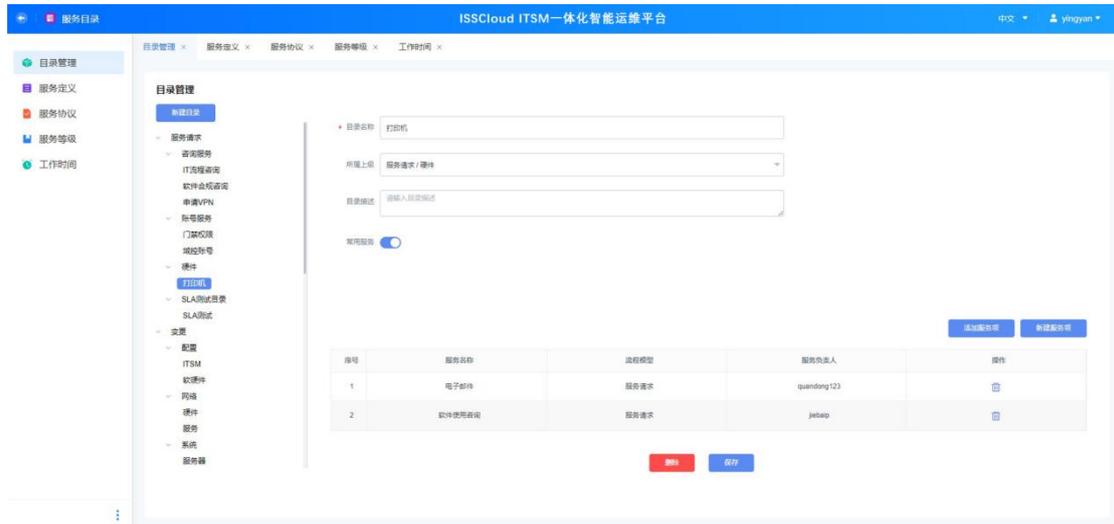


**路径：**工作台->服务目录。功能模块有目录管理、服务定义、服务协议、服务等级、工作时间。

**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



#### 目录管理->新建目录/编辑目录

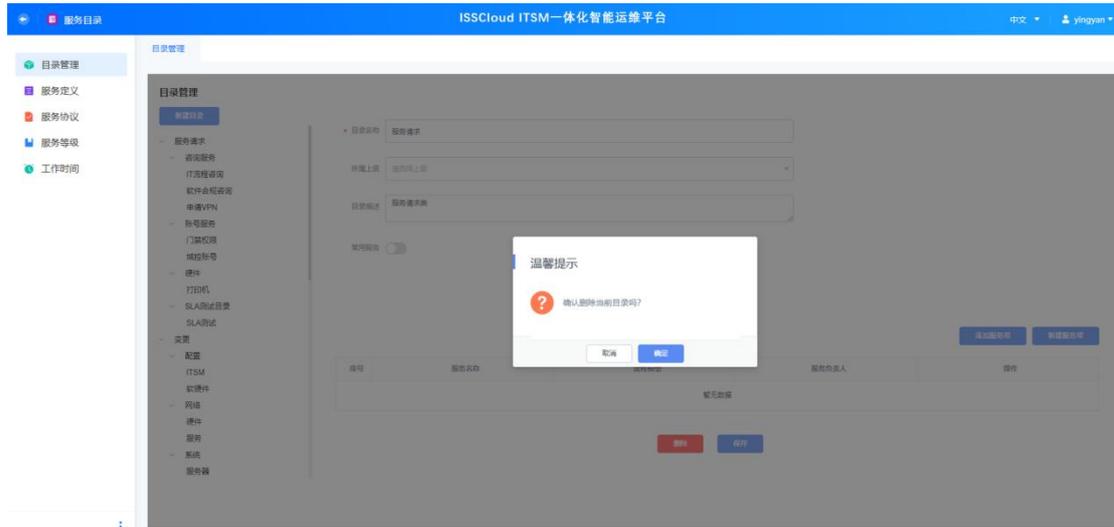
(1) 填写或编辑目录：

- 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；

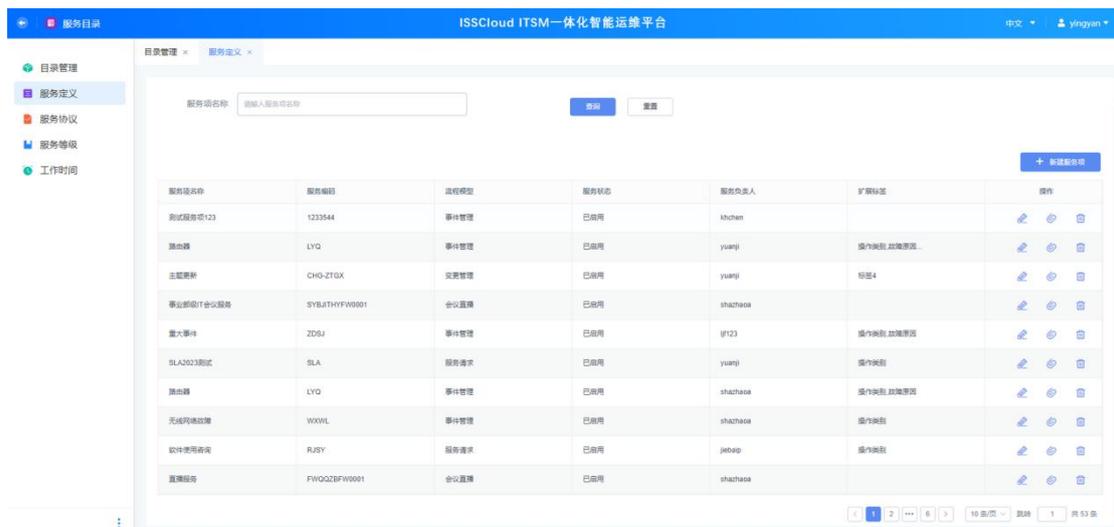
- 新增服务项，点击跳转至服务定义->新增服务项页面

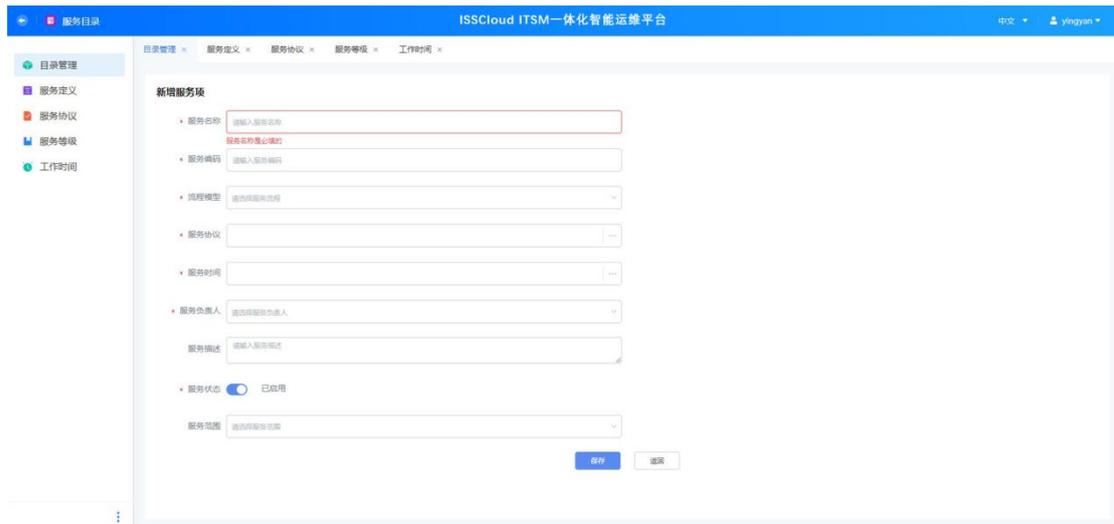


(3) 目录管理->按钮提交:

- 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



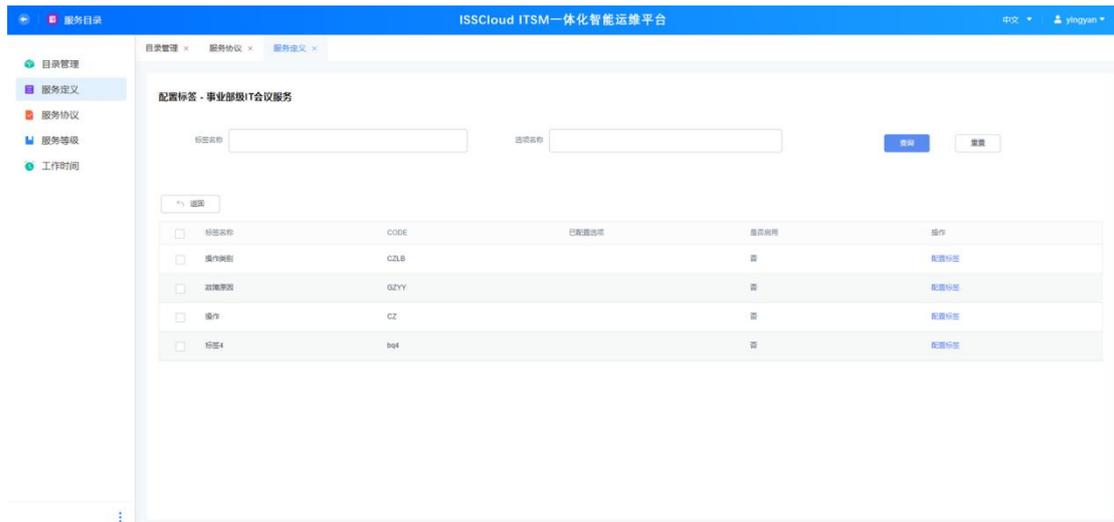


## 1、服务定义->查询服务项

- 查询服务项：在搜索框输入关键词，模糊搜索。

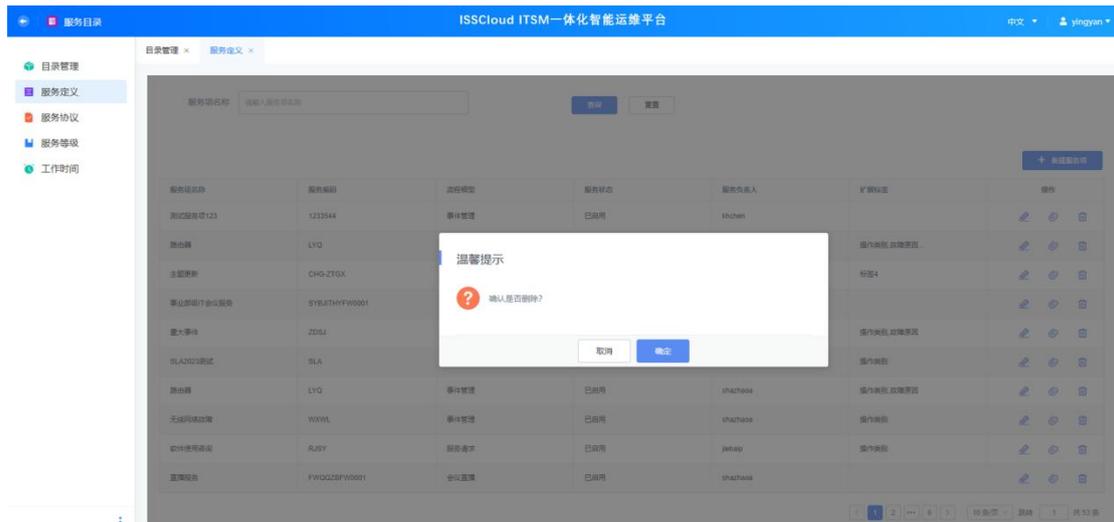
## 2、服务定义->新建/编辑服务项

- 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。



### 3、在服务项添加配置标签

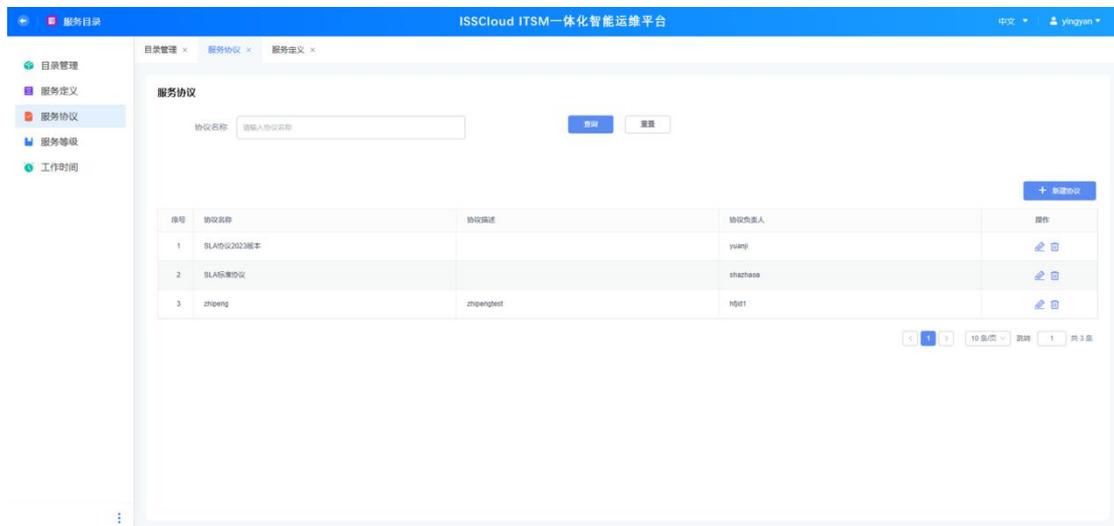
- 点击列表页的回形针按钮，打开配置标签页面
- 配置项列表：勾选，可多选
- 配置标签：点击打开配置标签页面，可编辑是否启用和启用选项



#### 4、服务定义->删除服务项

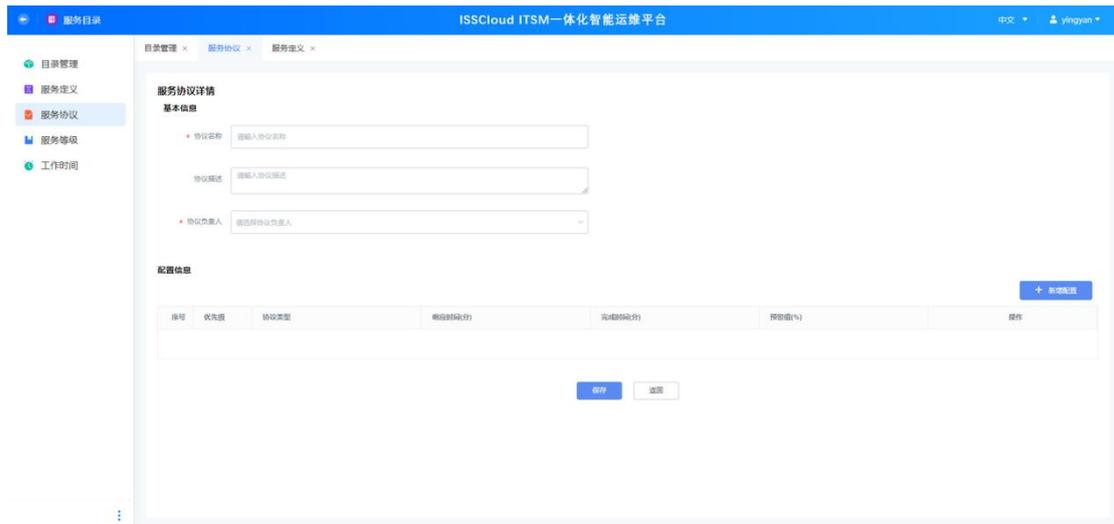
- 删除，点击按钮弹窗提示，有关联服务项或工单的服务目录不可随意删除。**删除后的数据不可恢复，请慎重操作。**

### 3.1.3 服务协议



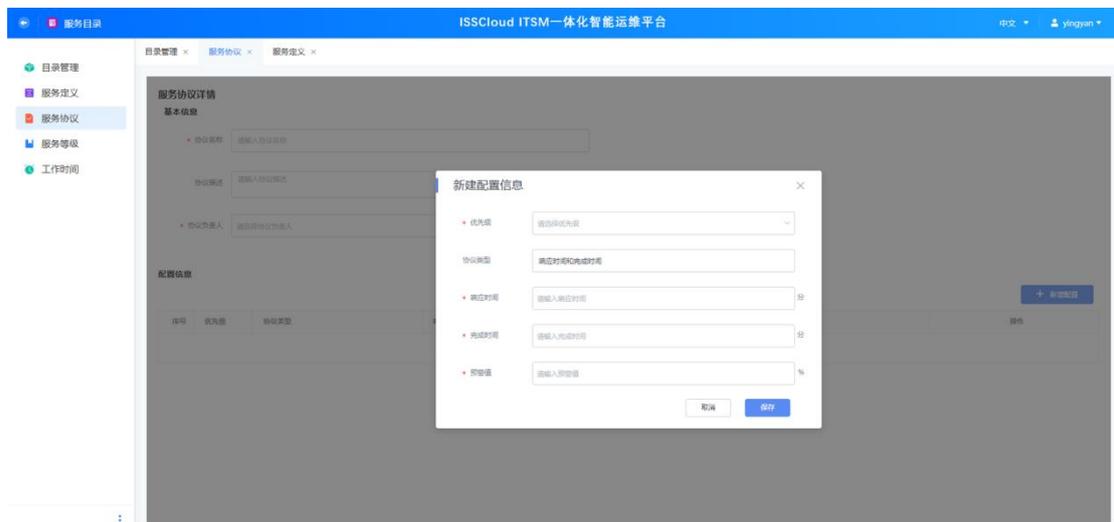
#### 1、服务协议->查询协议名称

- 查询协议名称：在搜索框输入关键词，模糊搜索。



## 2、服务协议->新建/编辑服务协议详情

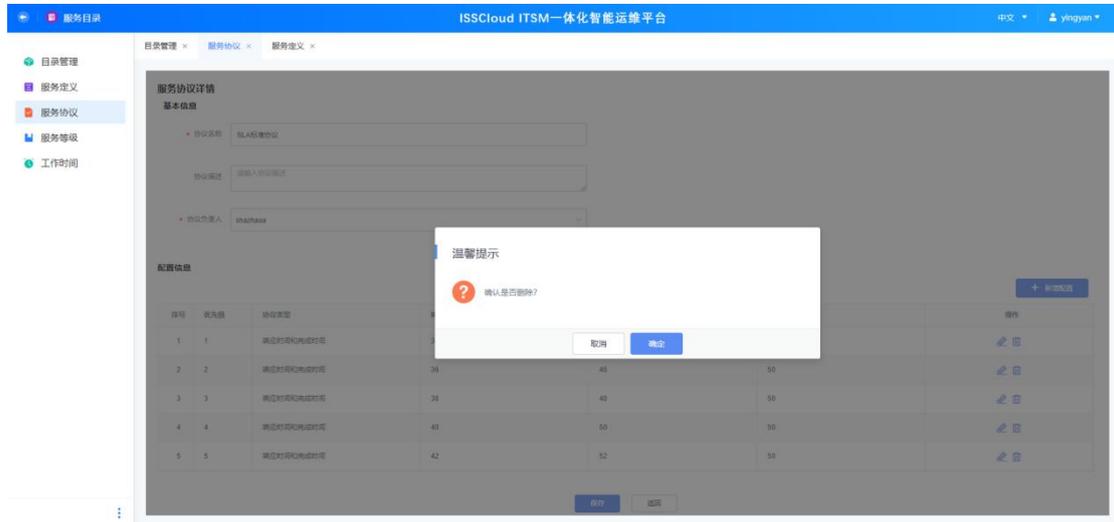
- 协议名称：输入框，唯一校验，必填项；
- 协议描述：输入框，非必填；
- 协议负责人：用户下拉单选，必填项；
- 配置信息：列表展示，必填项，最多只能配置 5 条数据，点击新增配置，打开新建配置信息弹窗；



## 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；

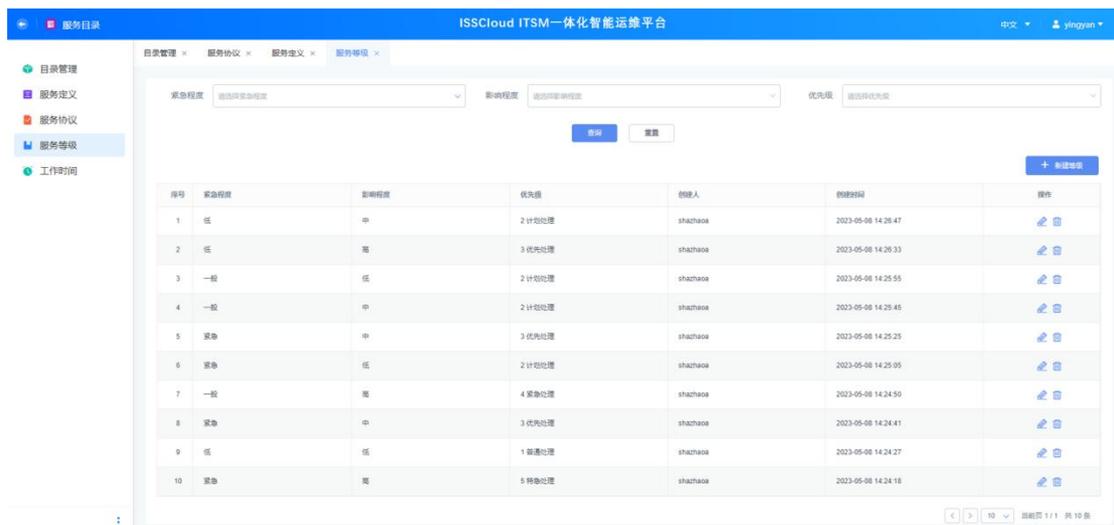
- 响应时间：整数型，单位为分钟，必填项；
- 完成时间：整数型，单位为分钟，必填项；
- 预警值：整数型，数值范围为 0-100，单位为百分比，必填项；



#### 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



#### 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

紧急  
一般  
低

影响程度

高  
中  
低

优先级

1  
2  
3  
4  
5

服务目录 ISSECloud 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 服务等级 工作时间

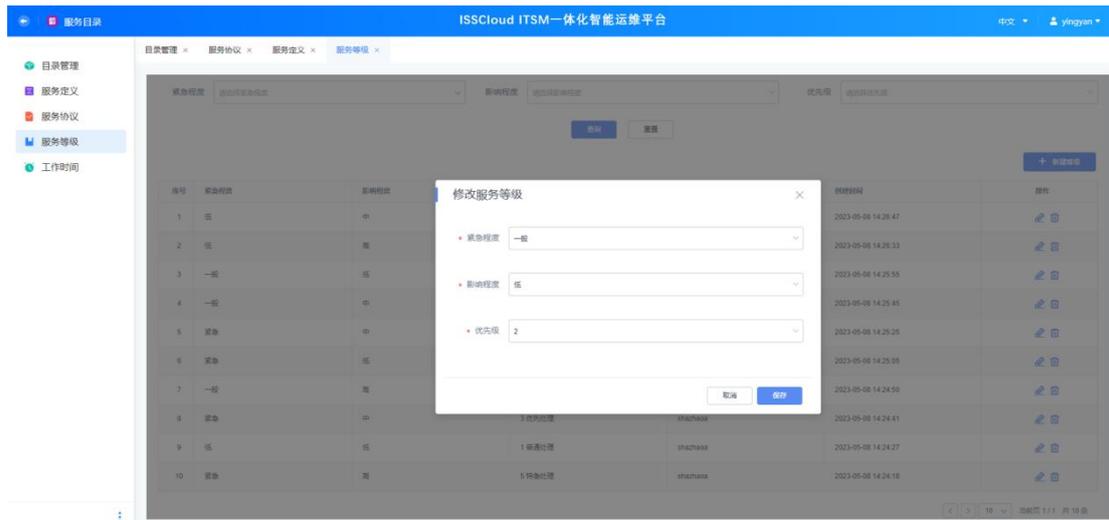
新建服务等级

紧急程度 请选择紧急程度

影响程度 请选择影响程度

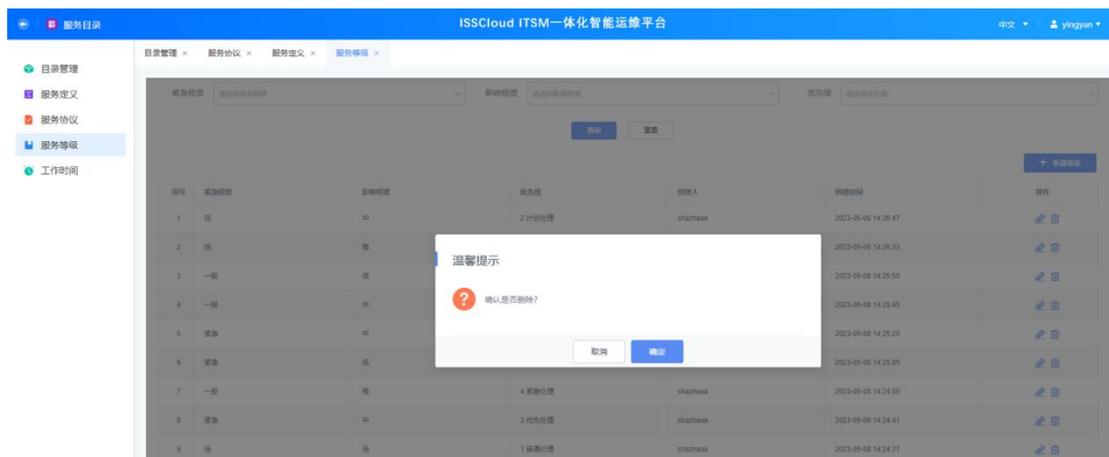
优先级 请选择优先级

序号	紧急程度	影响程度	优先级	创建时间	操作
1	低	中		2023-05-08 14:26:47	
2	低	低		2023-05-08 14:26:33	
3	一般	低		2023-05-08 14:26:55	
4	一般	中		2023-05-08 14:26:49	
5	紧急	中		2023-05-08 14:26:25	
6	紧急	低		2023-05-08 14:26:06	
7	一般	低		2023-05-08 14:24:50	
8	紧急	中	3 低优先级	2023-05-08 14:24:41	
9	低	低	1 紧急处理	2023-05-08 14:24:27	
10	紧急	低	5 紧急处理	2023-05-08 14:24:18	



## 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。
- 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。

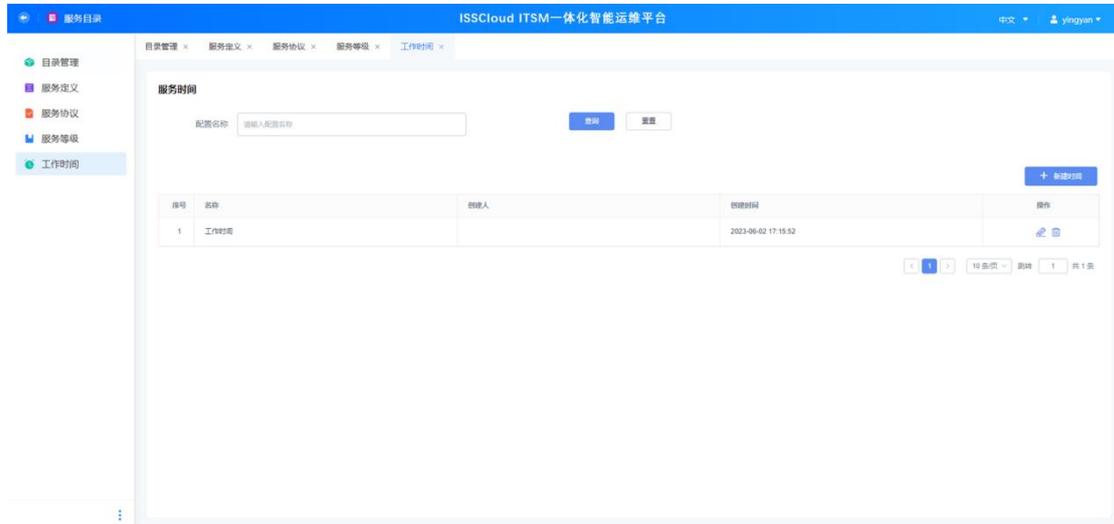


## 3、服务等级->删除

- 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。

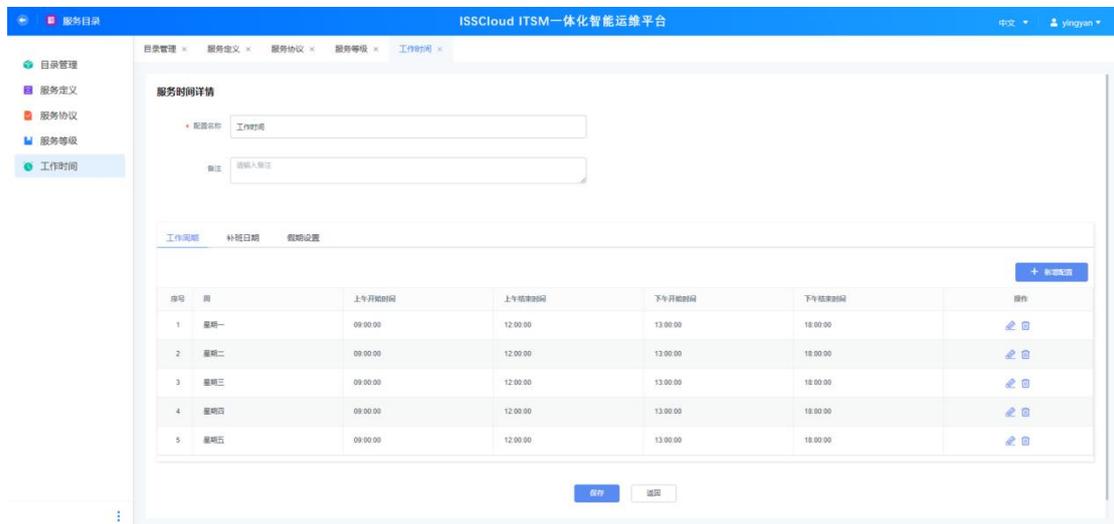
### 3.1.5 工作时间

**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。



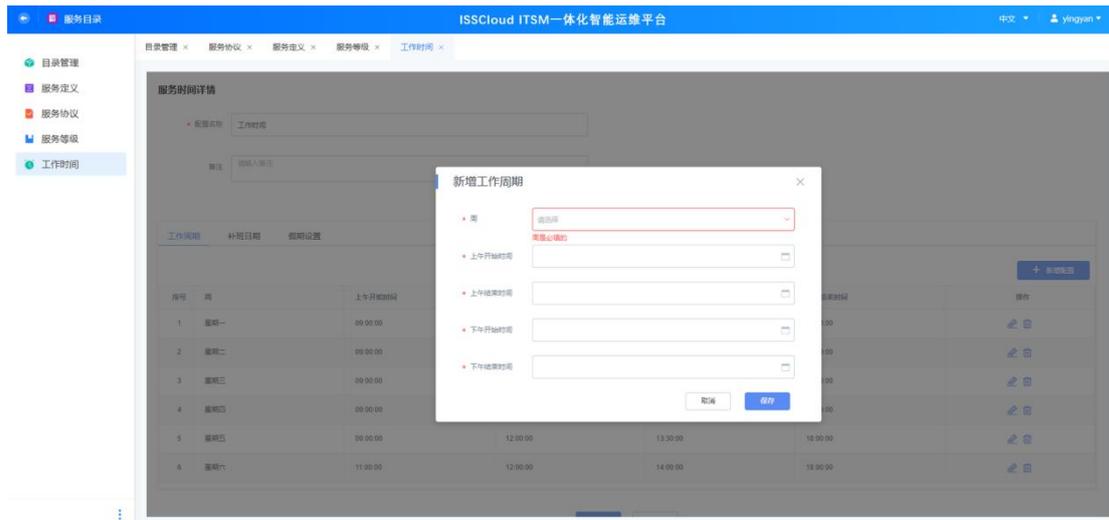
#### (1) 工作时间->查询配置名称

- 配置名称：在搜索框输入关键词，模糊搜索。



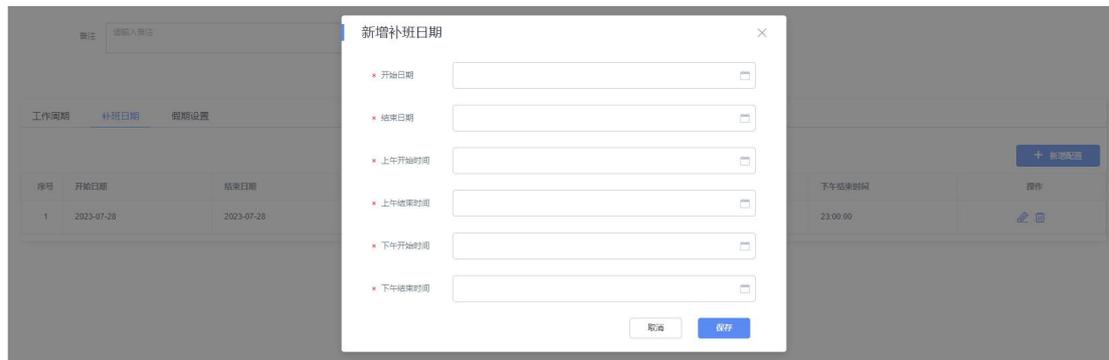
#### (2) 工作时间->新建/编辑服务时间详情

- 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；



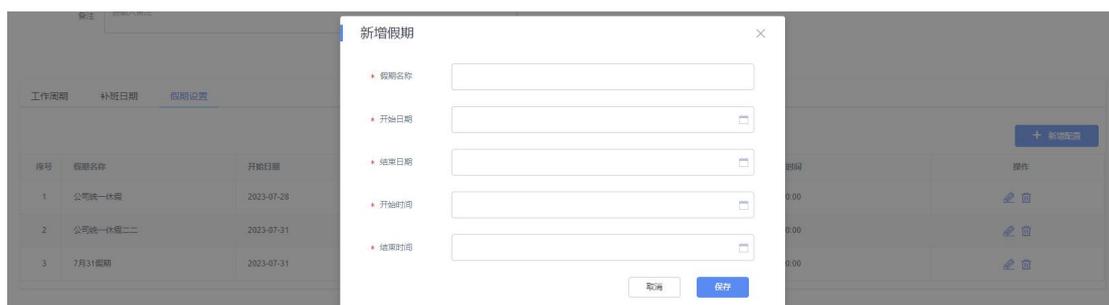
### 新增工作周期

- 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。



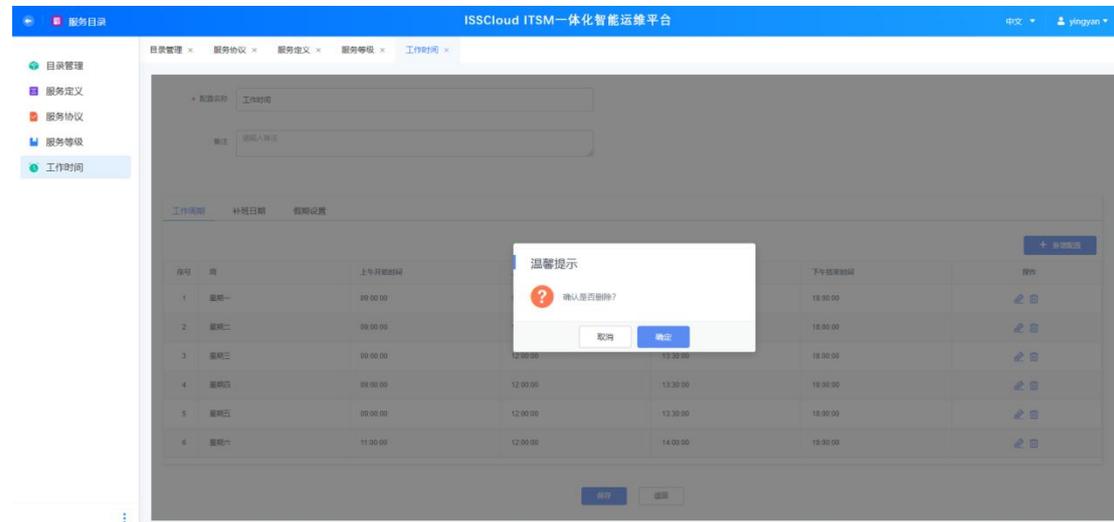
### 新增补班日期

- 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。



## 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。



### (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

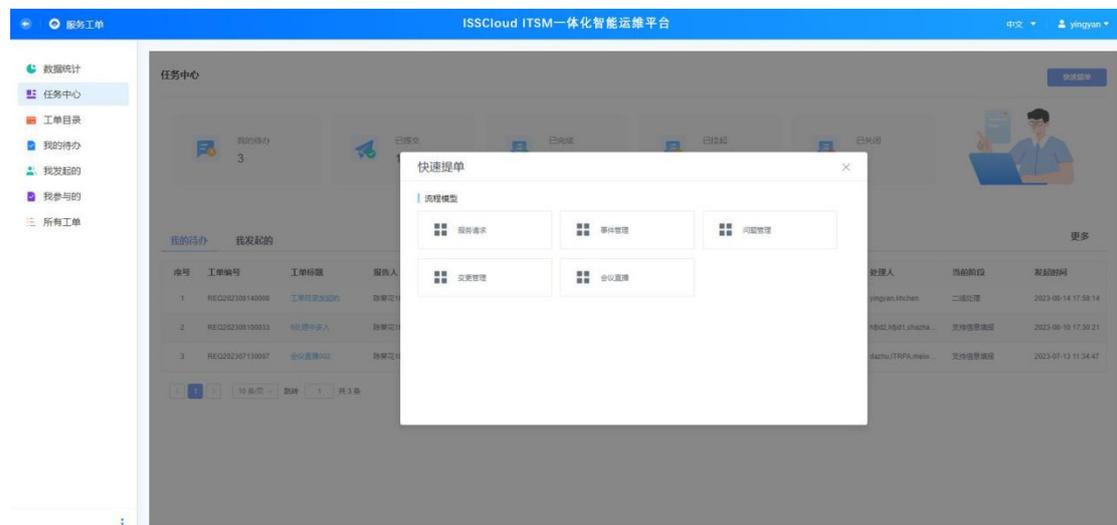
评价。

**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：**

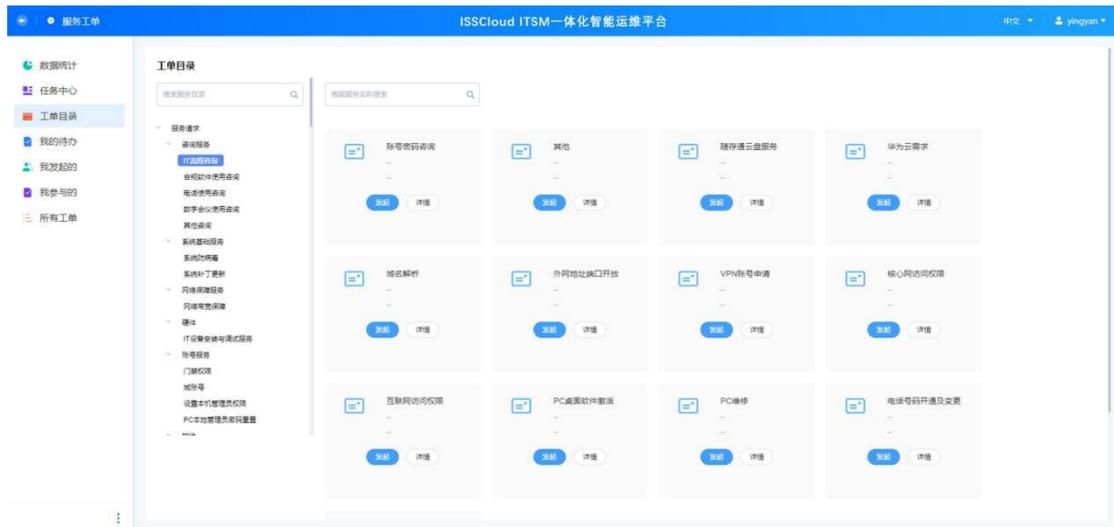
- 服务请求：请求提供信息、建议、服务访问或预先批准的变更；需求类如安装软件、连接打印机、初始化 PC 等为服务请求
- 事件管理：计划外的服务中断、服务质量下降或即将对客户服务造成影响的事态；需求类如故障、中断、服务不可用为事件，如 PC 蓝屏、无法连网等
- 问题管理：识别、跟踪和解决 IT 服务中的问题和根本原因的过程，问题管理旨在最大化服务可用性并降低与问题相关的风险和影响；如多个重复事件和可能发生的问题提交给问题管理经理进行处理。
- 变更管理：规划、协调和控制 IT 服务和基础设施的变更活动的过程。变更管理旨在最小化对服务可用性和性能的不良影响，并确保变更的有效性和成果符合预期。变更有以下 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

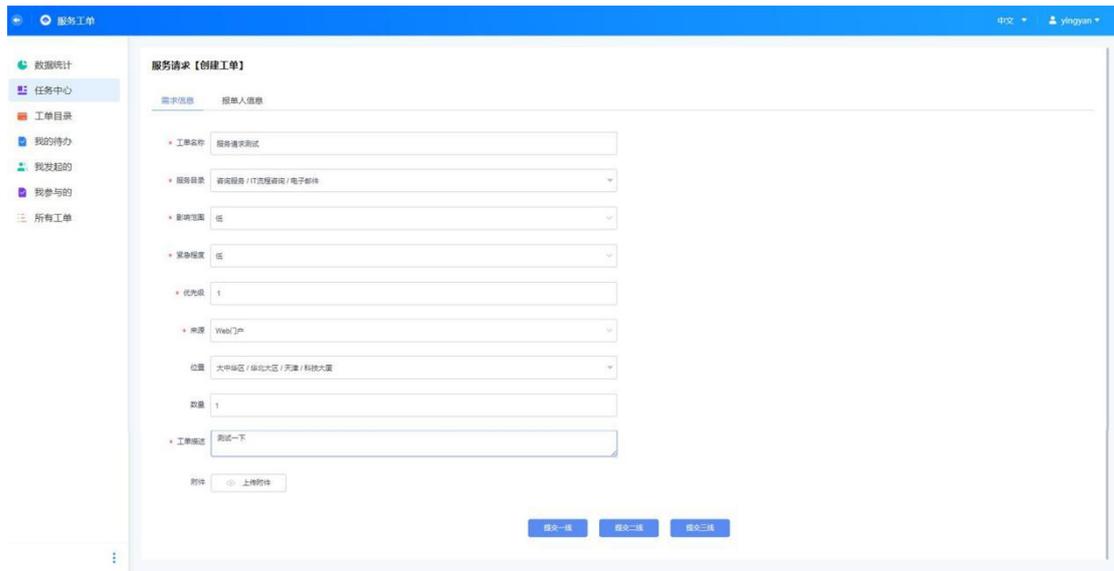


### 1、创建工单路径

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。



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。



## 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。

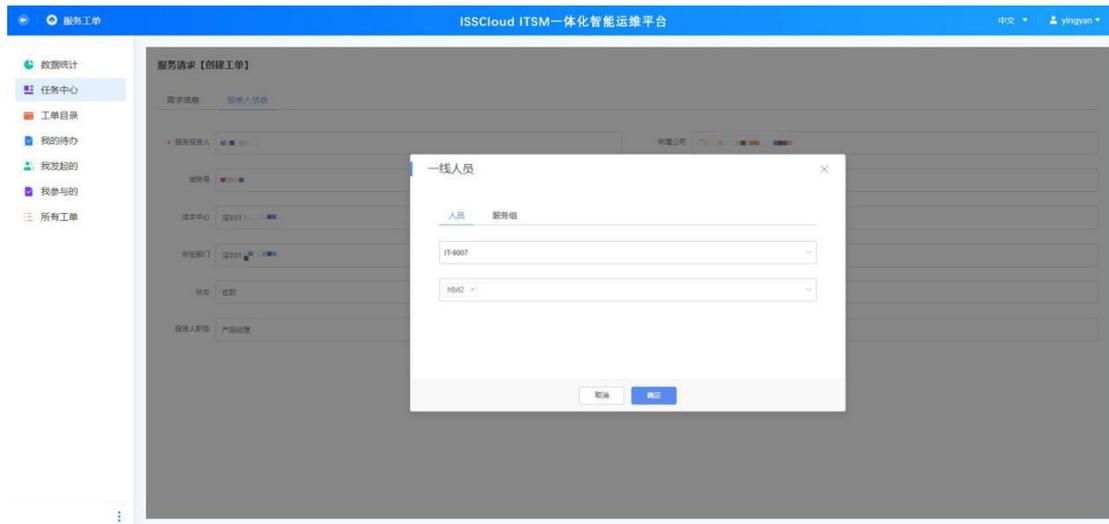
### 3、填写报单人信息

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：

The screenshot shows the 'Service Request' form in the ISSCloud ITSM system. The 'Reporter Information' tab is active, displaying the following fields:

- 服务报告人 (Service Reporter): Input field with a dropdown arrow.
- 所属公司 (Company): Input field.
- 地址 (Address): Input field.
- 城市 (City): Input field.
- 成本中心 (Cost Center): Input field.
- 成本中心名称 (Cost Center Name): Input field.
- 所在部门 (Department): Input field.
- 手机号 (Mobile Number): Input field.
- 状态 (Status): Input field.
- 所属城市 (Location City): Input field.
- 报单人职务 (Reporter Name): Input field.
- 报单人ID (Reporter ID): Input field.

At the bottom of the form, there are three buttons: '提交工单' (Submit Ticket), '提交二线' (Submit Tier 2), and '提交三线' (Submit Tier 3).



#### 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）。



#### 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）

The screenshot displays a 'Service Request' (服务请求) form. At the top, there is a '接单' (Accept) button. The form contains several input fields and dropdown menus:

- 工单标题 (Request Title): 工单自发发起的
- 工单编号 (Request ID): REQ020308140008
- 流程编号 (Process ID): 服务请求
- 当前状态 (Current Status): 待处理
- 当前所属 (Current Dept): 二线处理
- 负责人 (Assignee): khchen
- 创建时间 (Creation Time): 2023-08-14 17:58:14
- SLA名称 (SLA Name): 标准正常问题解决正常
- 处理人 (Handler): khchen < yingyan

Below the form, there are tabs for '工单属性' (Request Attributes), '处理记录' (Processing Record), 'SLA', '流程图' (Flowchart), and '沟通记录' (Communication Record). The '工单属性' tab is active, showing a '需求信息' (Request Information) section with the following fields:

- 工单名称 (Request Name): 工单自发发起的
- 服务目录 (Service Catalog): 咨询服务 / IT流程咨询 / 电子邮件
- 影响范围 (Impact): 低
- 紧急程度 (Priority): 低
- 优先级 (Priority): 1
- 来源 (Source): 电话
- 位置 (Location): 大中地区 / 华北地区 / 天津 / 科技大厦

## SLA（响应时间和解决时间如下图）

服务请求

保存

工单标题: 工单待派发的 工单编号: REC02388149908 流程模型: 服务请求 当前状态: 待处理

当前阶段: 二线处理 处理人: khchen 创建时间: 2023-08-14 17:58:14 SLA状态: 响应正常且解决正常

处理人: khchen | yingyan

工单属性 处理记录 SLA 流程图 沟通记录

SLA协议	状态	约定时间	开始计算时间	结束计算时间	实际耗时
响应时间	正常	30分钟	2023-08-14 17:58:14		
解决时间	正常	45分钟	2023-08-14 17:58:14		

### 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

解决 升级 挂起 关闭 保存 删除

工单标题: 服务请求001 工单编号: REQ002008170024 请求类型: 服务请求 当前状态: 处理中

当前阶段: 二线处理 创建人: HJ42 创建时间: 2023-08-17 10:12:18 SLA状态: 满足正常自解决正常

处理人: HJ42

工单属性 处理记录 SLA 流程图 沟通记录

处理信息 需求信息 报单人信息

处理结果: 成功解决

操作规则: 需经操作规则

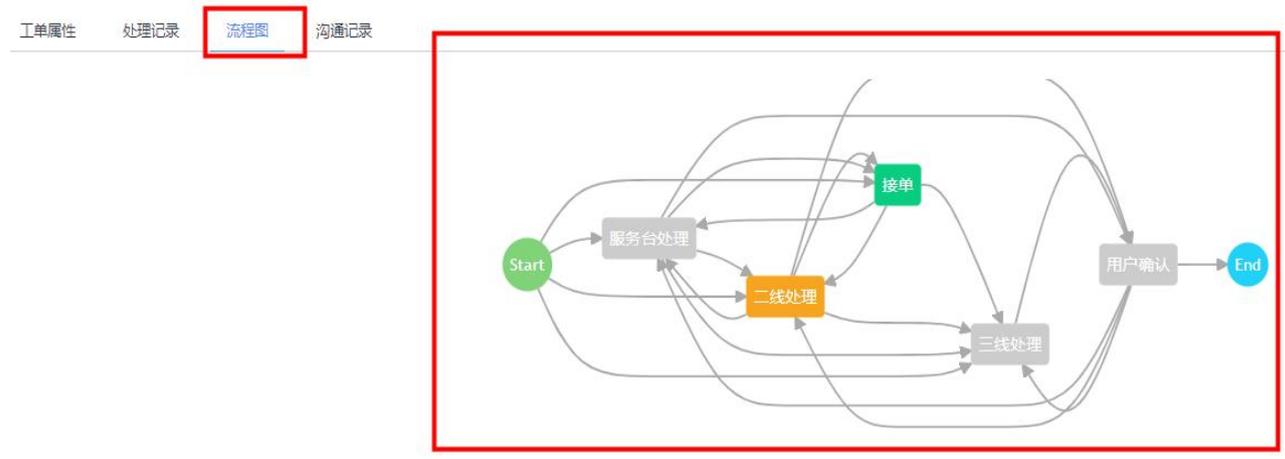
交付方式: 请选择交付方式

解决方案: 请输入解决方案

- 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
重复	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

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: 待处理

当前阶段: 二线处理 | 创建人: khchen | 创建时间: 2023-08-17 16:13:23 | SLA状态: 响应正常且解决正常

处理人: khchen x yinyan x hfj42 x hfj41 x yangj x jiluo x g123 x

工单属性 | 处理记录 | SLA | 流程图 | **沟通记录**

H942

请输入你的描述，限制500字

提交

工单属性 | 处理记录 | 流程图 | **沟通记录**

2023-06-19 14:53:56  
jiebaip  
测试测试

jiebaip

请输入你的描述，限制500字

提交

### (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：

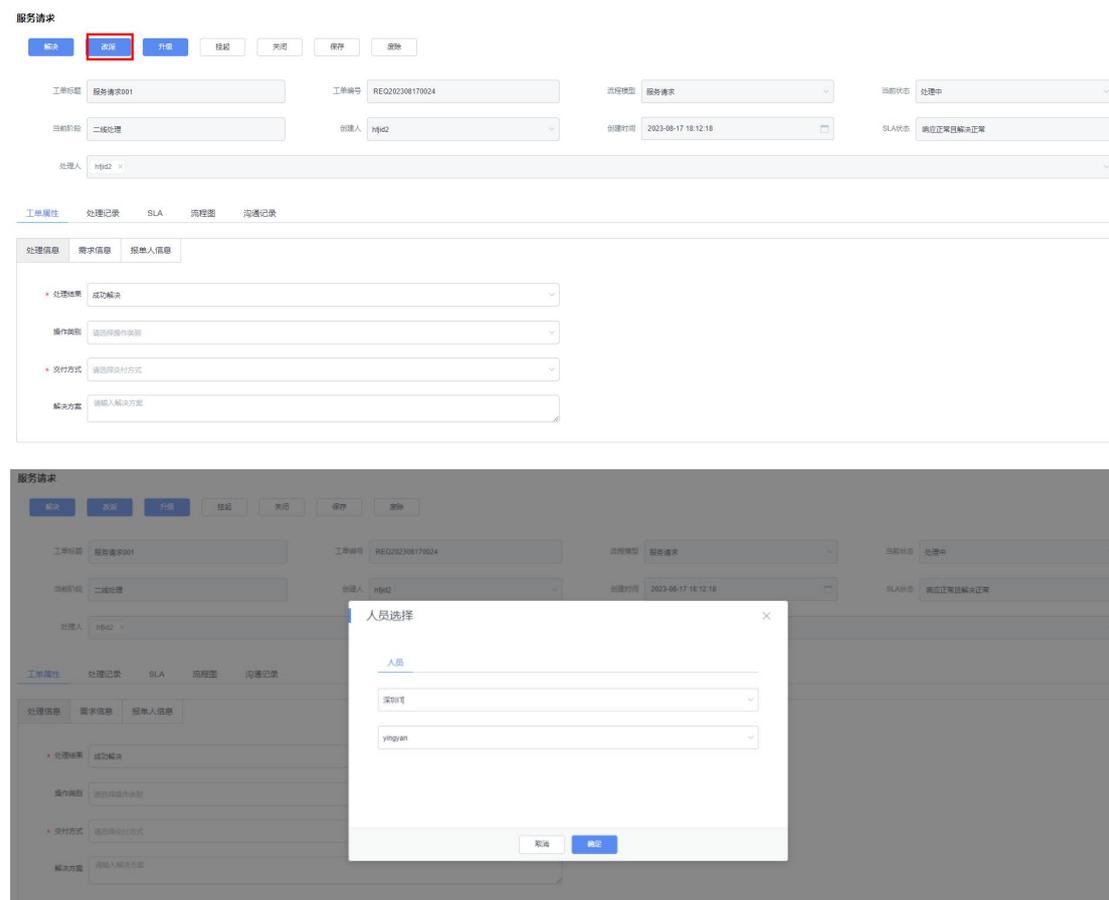
在新 ITSM 系统中，可以通过改派来实现拽单，即获取不在自己名下，但需要自己处理跟进的工单；

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。



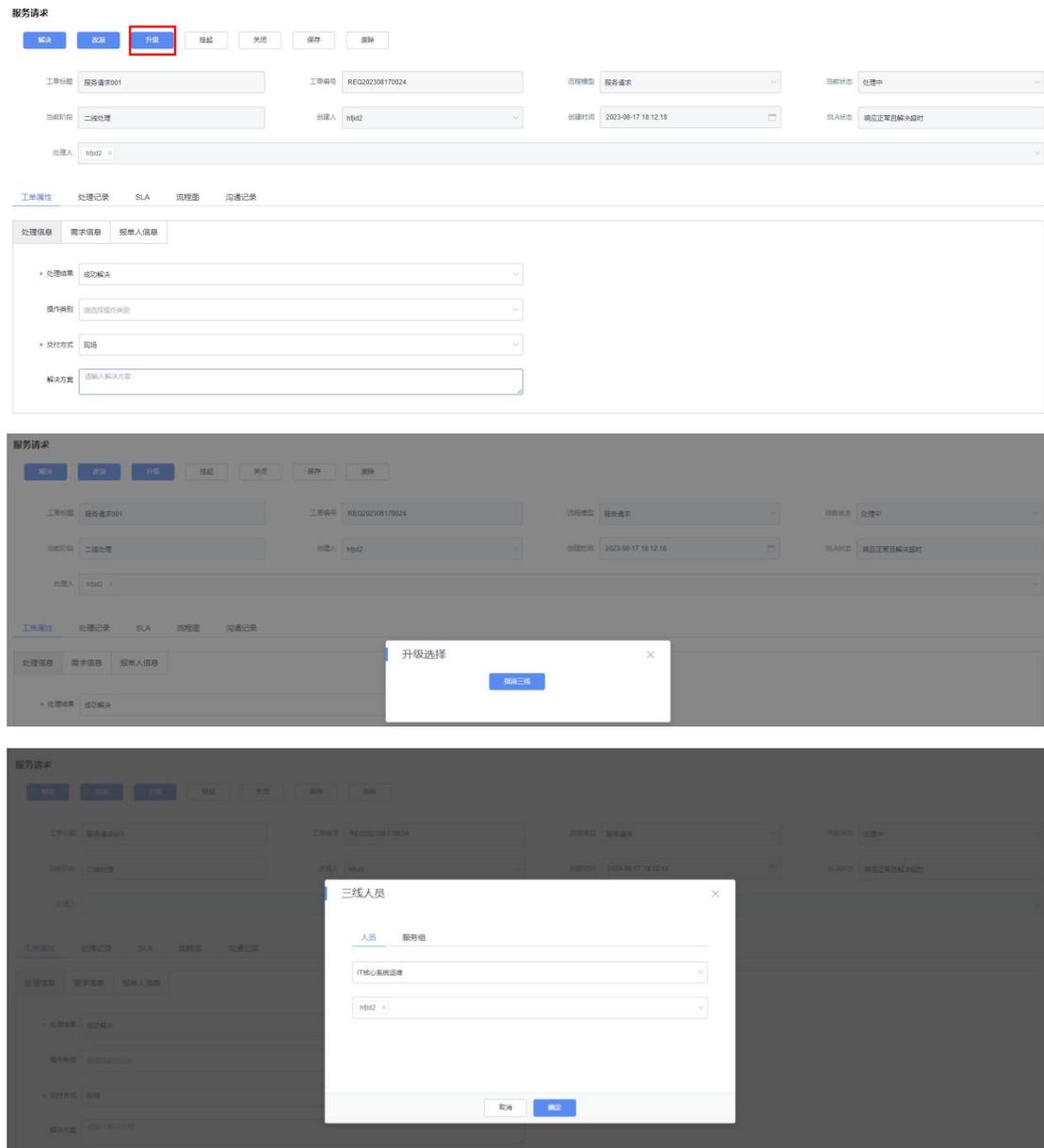
- 点击【改派】，打开人员选择弹窗；

- 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

解决 升级 挂起 关闭 保存 删除

工单标题: 服务请求001 工单编号: REQ00208170024 流程类型: 服务请求 当前状态: 处理中

当前阶段: 二线处理 创建人: N942 创建时间: 2023-06-17 18:12:18 SLA状态: 响应正常且解决超时

处理人: [选择]

工单属性 处理记录 SLA 流程图 沟通记录

处理信息 需求信息 报修人信息

处理结果: 成功解决

操作类别: 返回成组内页

交付方式: 现场

解决方案: 请输入解决方案

服务请求

解决 升级 挂起 关闭 保存 删除

工单标题: 服务请求001 工单编号: REQ00208170024 流程类型: 服务请求 当前状态: 处理中

当前阶段: 二线处理 创建人: N942 创建时间: 2023-06-17 18:12:18 SLA状态: 响应正常且解决超时

处理人: [选择]

工单属性 处理记录 SLA 流程图 沟通记录

处理信息 需求信息 报修人信息

处理结果: 成功解决

操作类别: 返回成组内页

交付方式: 现场

解决方案: 请输入解决方案

挂起原因

挂起原因

选择原因

用户忙

等待用户提供信息/审批/确认

等待物流到货

与用户约定处理时间

等待故障复现

内部跨部门流程

其他原因

取消 确定

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。

The screenshot displays a '服务请求' (Service Request) management page. At the top left, there are three buttons: '恢复' (Restore), '关闭' (Close), and '删除' (Delete). The '恢复' button is highlighted with a red box. Below these buttons, the form contains several fields: '工单标题' (Request Title) with value '服务器001', '工单编号' (Request ID) with value 'REQ0202308170024', '流程编号' (Process ID) with value '服务器请求', '当前阶段' (Current Stage) with value '二线处理', '处理人' (Handler) with value 'HJ42', and 'SLA状态' (SLA Status) with value '确定正常且解决超期'. Below the form, there are tabs for '工单属性', '处理记录', 'SLA', '流程图', and '沟通记录'. The '处理记录' (Processing Record) tab is active, showing a table with columns for '处理信息', '需求信息', and '报单人信息'. The table contains one row with '处理结果' (Processing Result) set to '成功解决' (Successfully Resolved).

- 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**

收藏 **关闭** 删除

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: 挂起

当前阶段: 二线处理    处理人: hq42    创建时间: 2023-08-17 18:12:18    SLA状态: 绑定正常目标解决耗时

处理人: hq42

工单属性    处理记录    SLA    流程图    沟通记录

处理信息    需求信息    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:

温馨提示

确认要关闭当前工单吗

取消    确认

服务工单

我参与的

工单标题: 请输入工单标题    工单编号: 请输入工单编号    发起人: 请输入人员工号姓名    工单来源: 请选择工单来源

发起人: 请选择发起人    流程模型: 请选择流程模型    优先级: 请选择优先级    工单状态: 请选择工单状态

SLA状态: 请选择SLA状态    发布时间: 2023-08-12 ~ 2023-08-19

查询    重置

序号	工单编号	工单标题	发起人	工单状态	优先级	流程模型	SLA状态	处理组	处理人	当前阶段	发起人	创建时间
1	REQ202308180020	会议记录00242		已关闭	(1)普通处理	会议直播	成功	hq42	hq42	挂起	hq42	2023-08-18 15:40...

- 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；

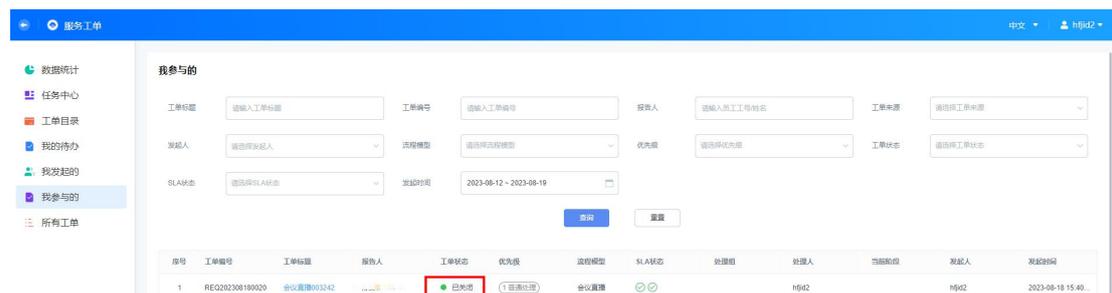
移动版（钉钉/WeLink扫码）：

## 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。



## 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：\*\*\*

级别：1级

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。

The screenshot shows the '所有工单' (All Tickets) page in the ISSCloud ITSM system. It features a search and filter interface at the top with fields for ticket title, number, reporter, priority, status, SLA status, location, and creation time. Below the filters is a table of tickets with columns for ID, ticket number, title, reporter, status, priority, category, SLA status, handler, assignee, category, creator, and creation time.

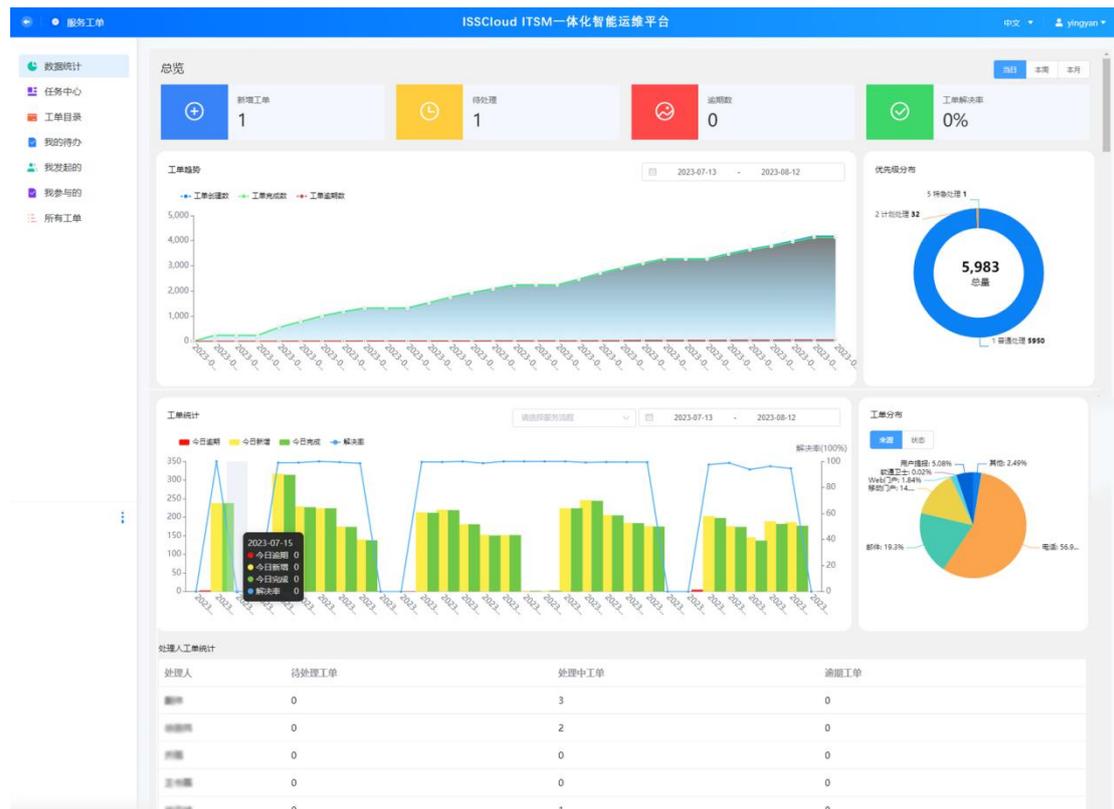
序号	工单编号	工单标题	报告人	工单状态	优先级	流程模型	SLA状态	处理组	处理人	当前阶段	发起人	发起时间
1	PROC20230818002...	问题032414	陈春花188241	处理中	5 紧急处理	问题管理	🟢🟢	khchen	khchen	工程仲裁问题	khchen	2023-08-18 18:00:17
2	REQ202308180027	dfp9p9	刘进金71123	处理中	1 普通处理	服务请求	🟢🟢	jhluc	jhluc	三级处理	jhluc	2023-08-18 18:00:07
3	REQ202308180025	服务请求0932	陈春花188241	处理中	1 普通处理	服务请求	🟢🟢	khchen	khchen	报修台处理	khchen	2023-08-18 17:45:10
4	REQ202308180025	csbka8p9	虞望298922	处理中	1 普通处理	服务请求	🟢🟡	yingqian	yingqian	二级处理	yingqian	2023-08-18 17:37:09
5	PROC20230818000...	禁止问题111	虞望298922	处理中	1 普通处理	问题管理	🟢🟢	khchen	khchen	问题处理解决问题	yingqian	2023-08-18 17:33:24
6	REQ202308180023	服务工单034	陈春花188241	处理中	5 紧急处理	服务请求	🟢🟡	yingqian	yingqian	二级处理	yingqian	2023-08-18 16:54:54
7	REQ202308180022	dfp9p9	刘进金71123	处理中	1 普通处理	服务请求	🟢🟡	khchen	khchen	报修台处理	jhluc	2023-08-18 16:54:00
8	REQ202308180021	hyw9p9	刘进金71123	已完成	5 紧急处理	服务请求	🟢🟢	jhluc	jhluc	用户确认	jhluc	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

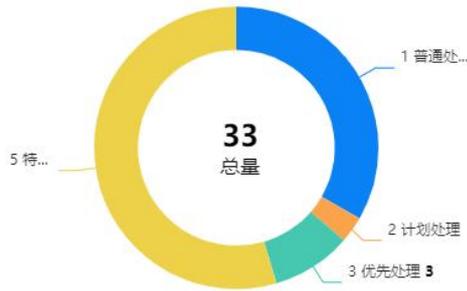
“总览”包含“新增工单、待处理、逾期数、工单解决率”几部分。可通过界面右上角“当日、本周、本月”来切换“新增工单、待处理、逾期数、工单解决率”的查询周期，此处暂不支持下钻。



## 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。

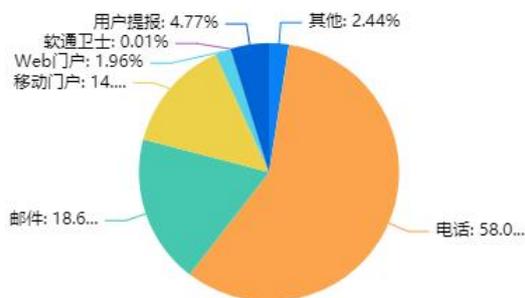
优先级分布



### 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。

工单分布



工单分布



### 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。

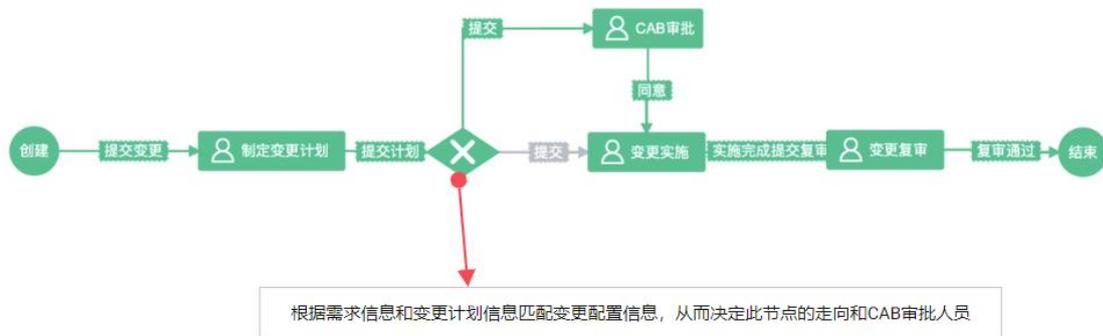
### 3.3 流程配置

**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

序号	规则名称	变更类型	变更场景	位置	紧急程度	影响范围	是否涉及核心设备/重要业务数据...	CAB成员添加成员	操作
1	默认一般变更和危 (排除系统网络等重要分类)	一般变更	基础设施/ITSA/ITSM/应用/基础设...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低			
2	标准变更	标准变更	产品及应用/ITSM/管理/IT人配...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低	否		
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/IT...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低	是	默认	
4	一般-核心系统重要	一般变更	系统/服务/邮件/服务/系统/服务/IT...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低	否		
5	一般-业务重要 (网络、基础架构、VIP类)	一般变更	网络/硬件/交换机/网络/硬件/物...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低	否		
6	一般变更 (非IT类-网络、基础架构类)	一般变更	网络/硬件/交换机/网络/硬件/物...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低			
7	一般-业务重要变更 (网络、基础架构、VIP类)	一般变更	网络/硬件/交换机/网络/硬件/物...	大中华区/华北/大区/中国/香港/台...	一般/低	中/低	是	默认	
8	紧急变更审批	紧急变更			紧急	中/低		默认/自定义	

##### 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。

## 2、变更配置->新建变更配置/修改变更配置

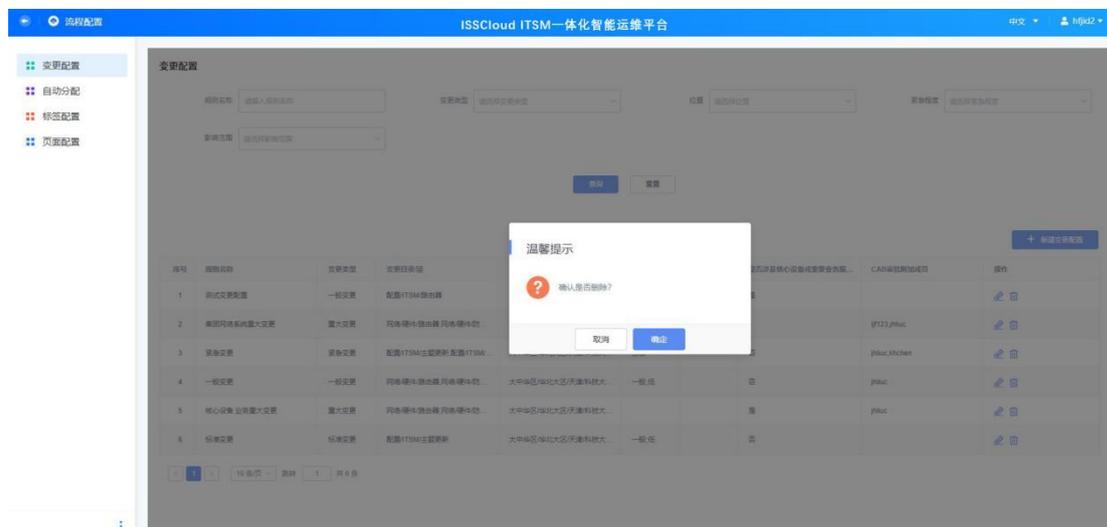
- 规则名称：文本框，不超过 20 字，必填项；
- 变更类型：下拉单选，选项为标准变更、一般变更、紧急变更、重大变更，必填项；
- 位置：下拉多选，选项为各区域场地名称，非必填；
- 变更目录：下拉多选，可选择任一级目录或变更服务项，非必填；选择目录项父级，则选中父级下所有的变更项；
- 紧急程度：下拉多选，选项为紧急、一般、低，非必填；
- 影响范围：下拉多选，选项为高、中、低，非必填；
- 是否涉及核心设备或重要业务服务模式：下拉单选，选项为是、否，非必填；
- CAB 审批附加成员：下拉多选，角色成员选项，非必填。

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。



### 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

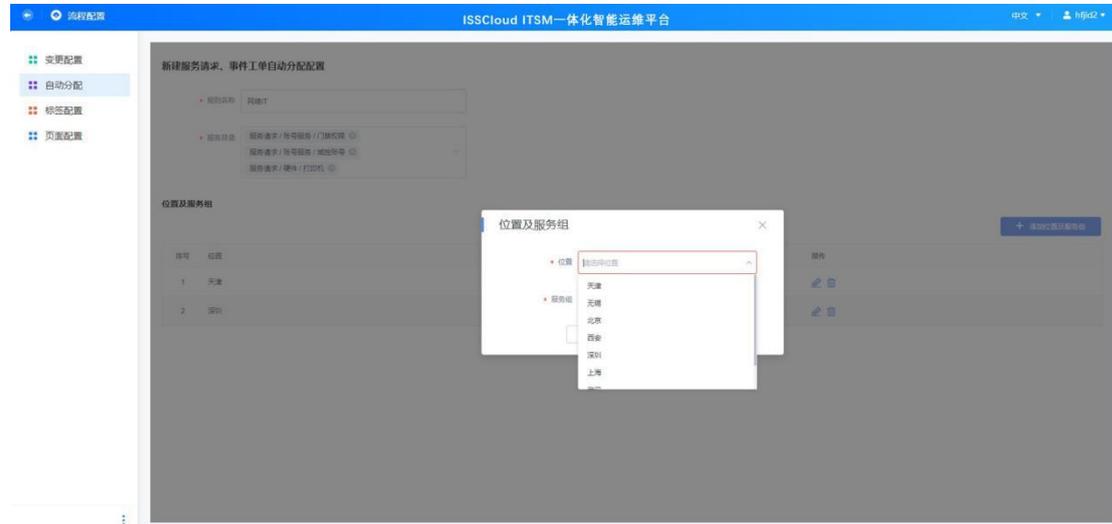
**功能描述：**作为 IT 服务经理，我想要 IT 自助门户提交的工单可以自动分配，减少工单因人工周转的时间。

#### 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。



- 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；
- 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

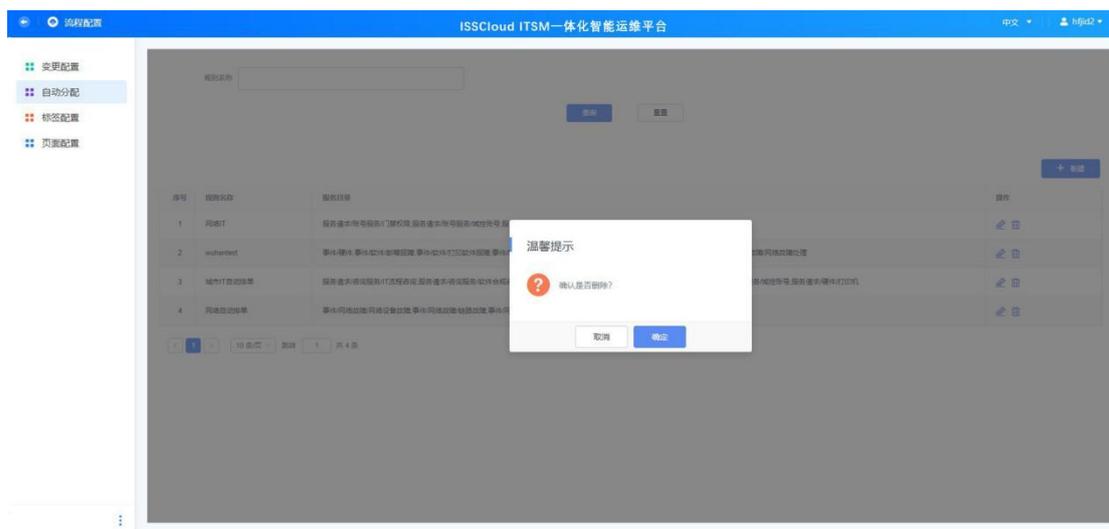
- 位置：下拉单选，城市位置信息，必填项；
- 服务组：下拉单选，服务组信息，必填项。



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。

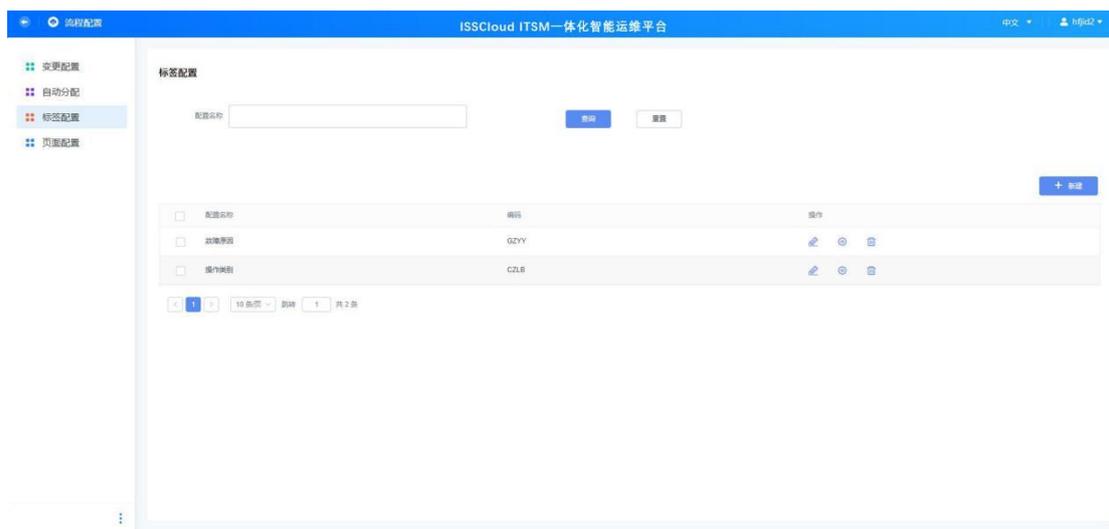
## 4、自动分配->删除



- 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。

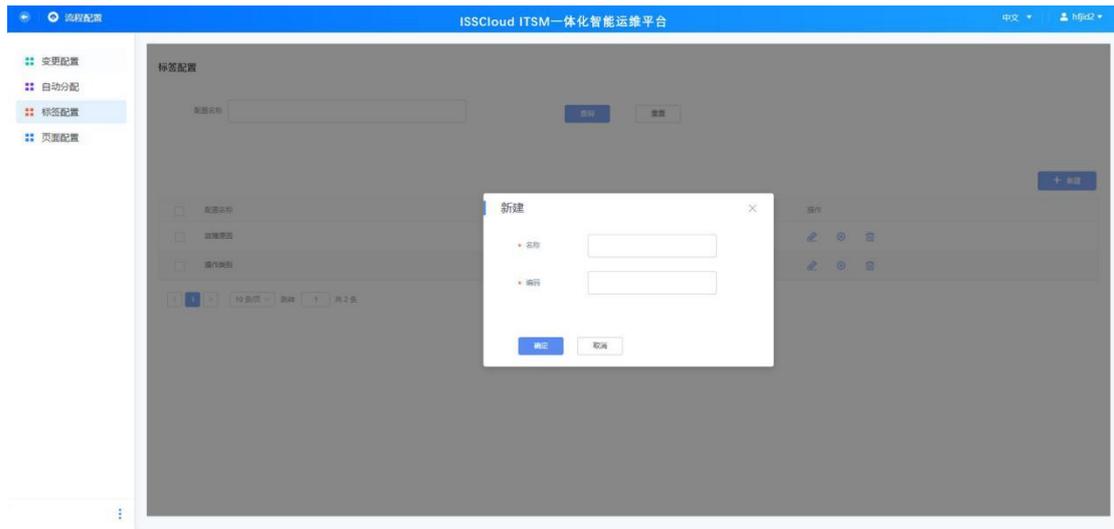
## 3.3.3 标签配置

**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。



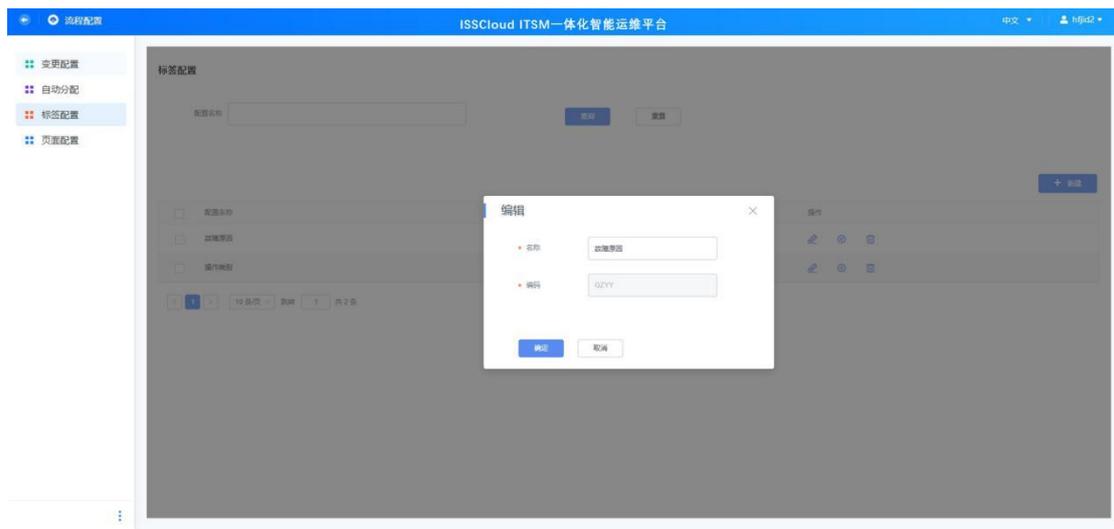
### 1、标签配置->查询配置名称

- 查询配置名称：在搜索框输入关键词，模糊搜索；



## 2、标签配置->新建

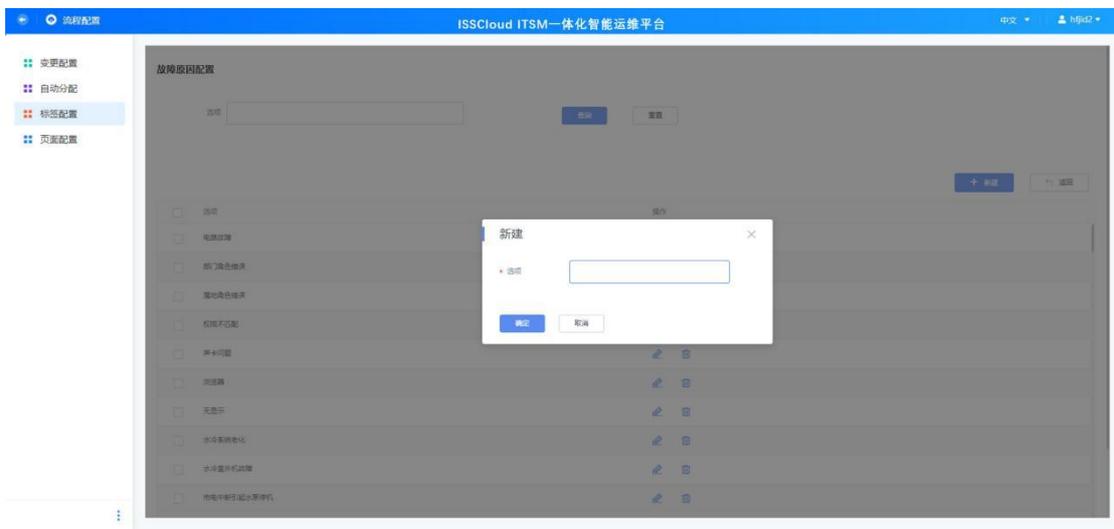
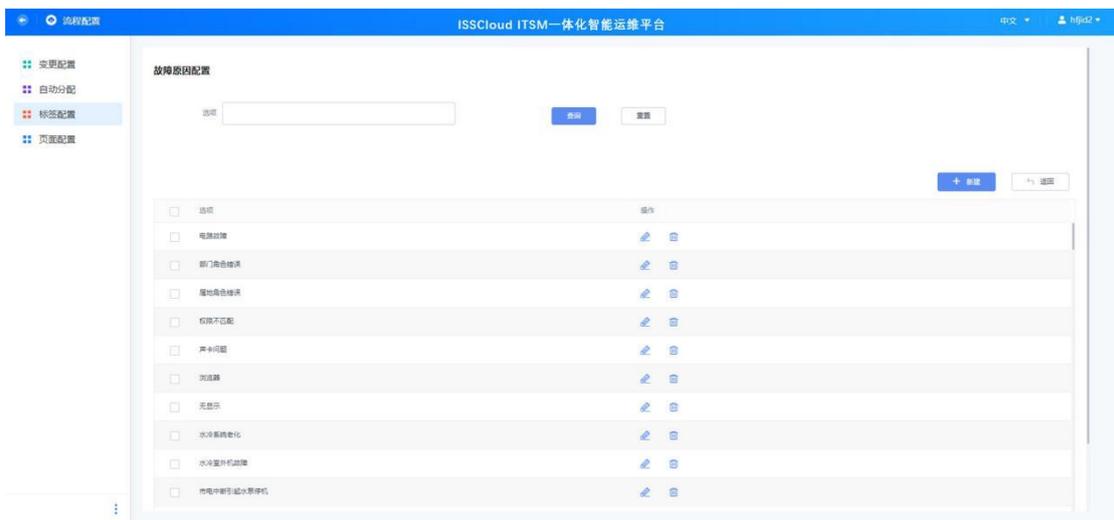
- 名称：文本框，不超过 20 字，必填项；
- 编码：文本框，必填项。



## 3、标签配置->编辑

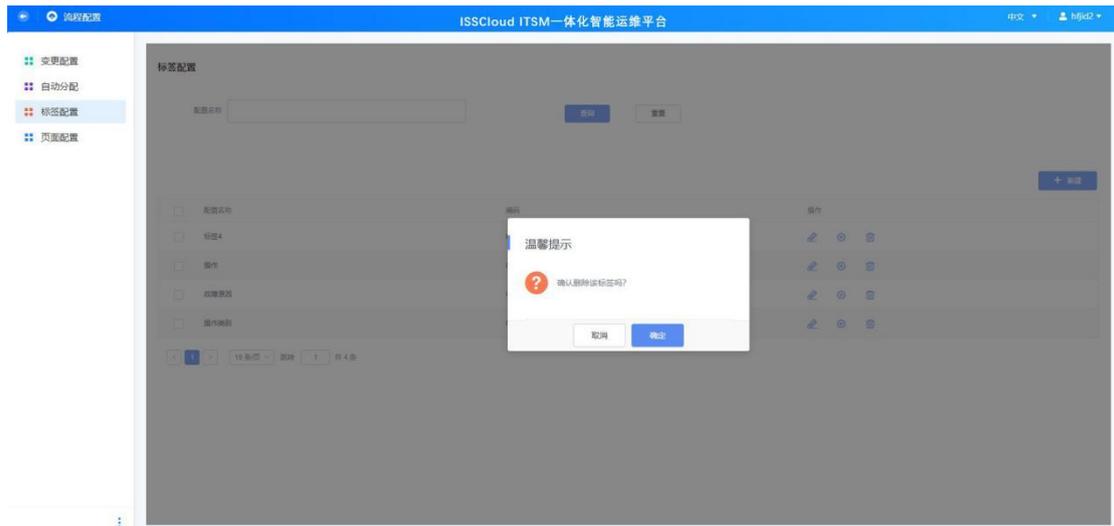
- 名称：文本框，不超过 20 字，必填项，可编辑；
- 编码：不可编辑。

#### 标签配置



#### 4、标签配置->配置选项

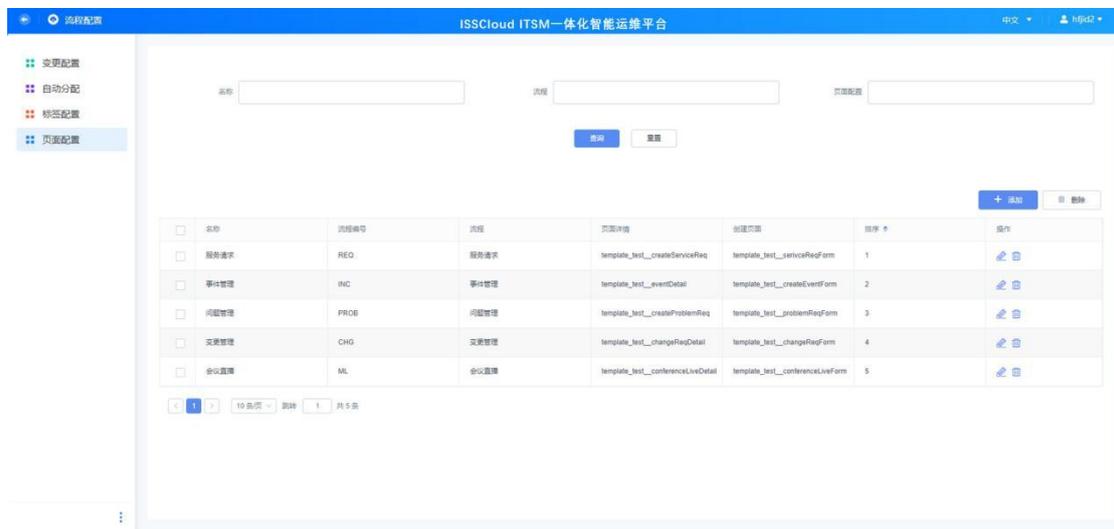
- (1) 选择任一配置项，点击“操作” - “配置选项”；
- (2) 打开配置选项页，点击“新建”，可添加选项；
- (3) 选项名称必填，点击“确定”，关闭弹窗，刷新配置选项页面。



## 5、标签配置->删除

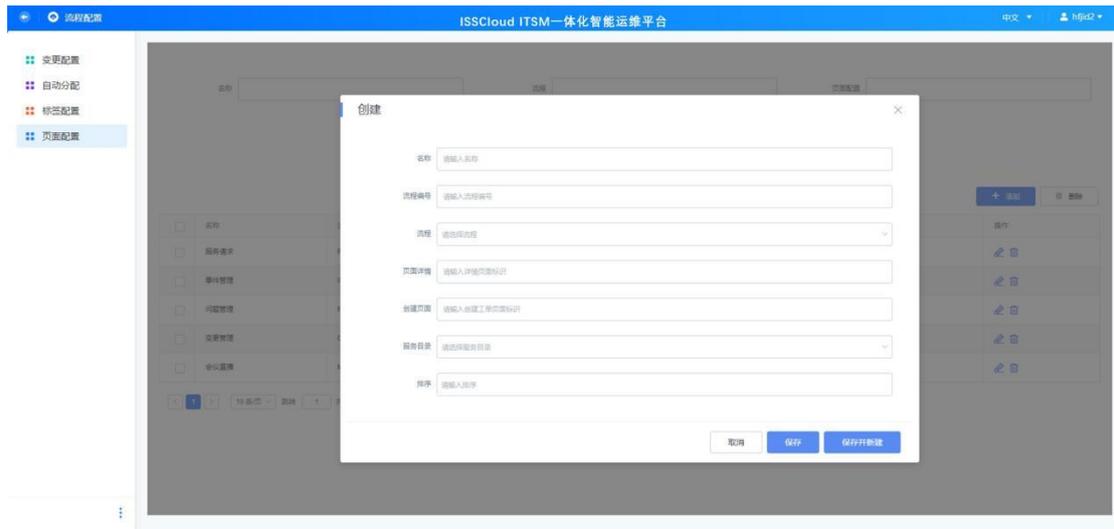
- 删除，点击按钮弹窗提示，有关联服务项或工单的标签配置不可随意删除。删除后的数据不可恢复，请慎重操作。

## 3.3.4 页面配置



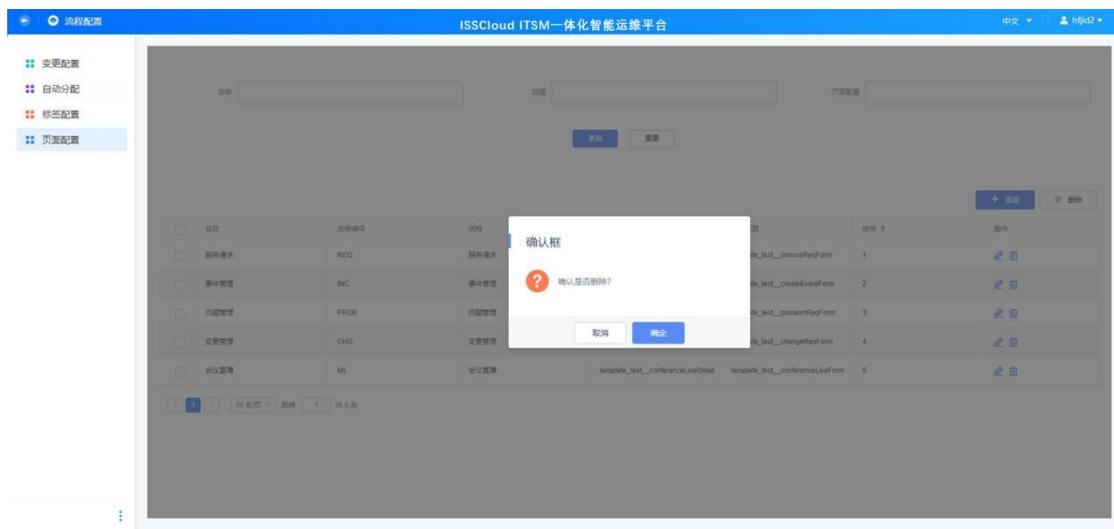
### 1、页面配置->查询配置名称

- 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。



## 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。



### 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

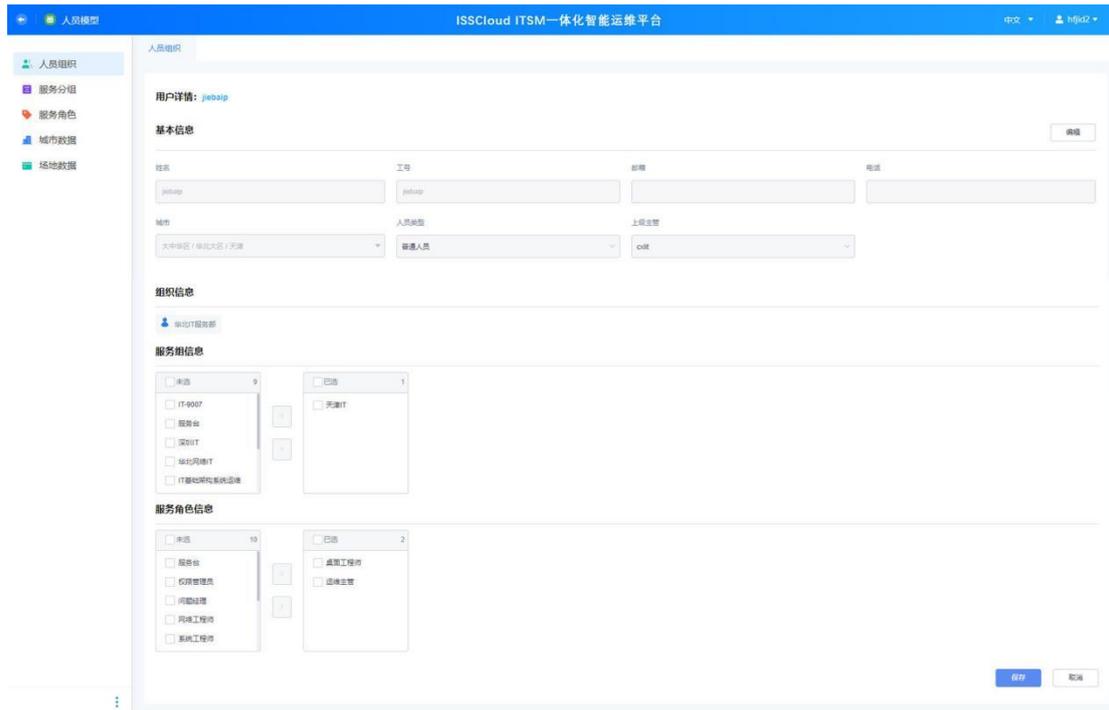
**说明：**组织结构与人员关系在系统后台的“业务配置中心->组织机构”已完成配置，本页面仅做基础数据展示。系统后台自带的人员字段不支持修改，新拓展的人员字段支持编辑。



#### 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。





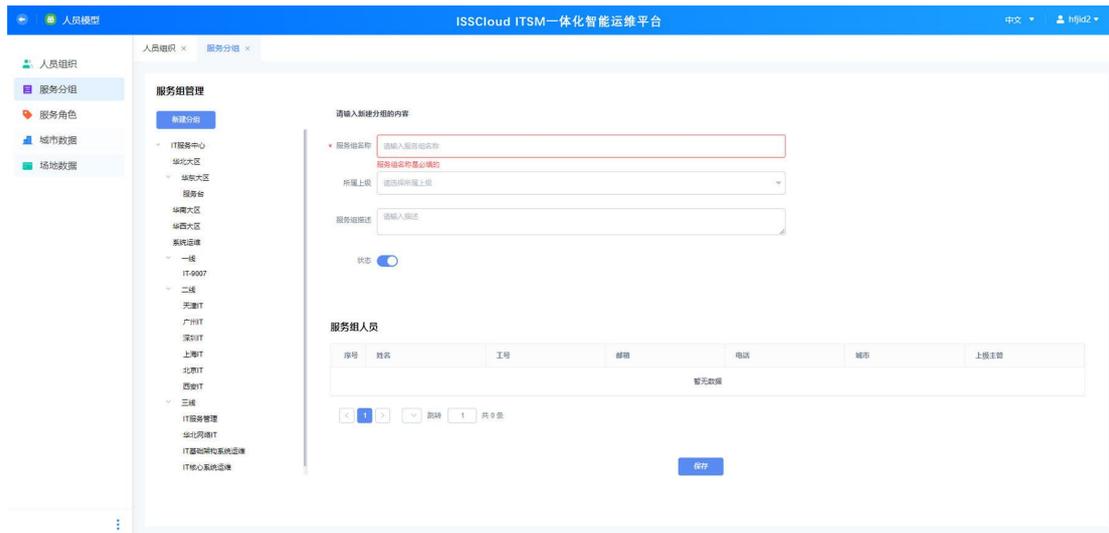
## 2、人员组织->查看/编辑人员信息

- 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。

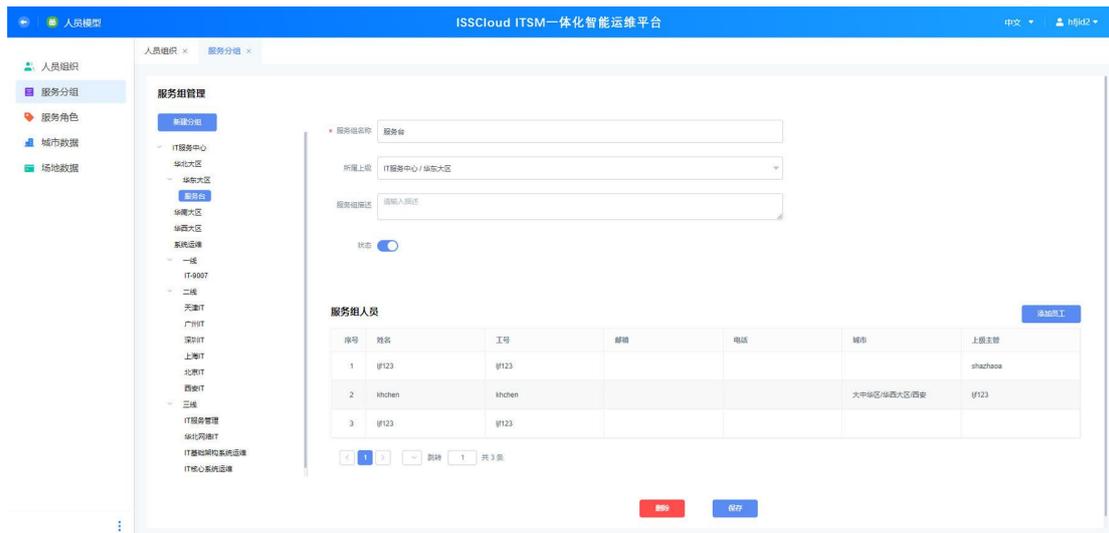


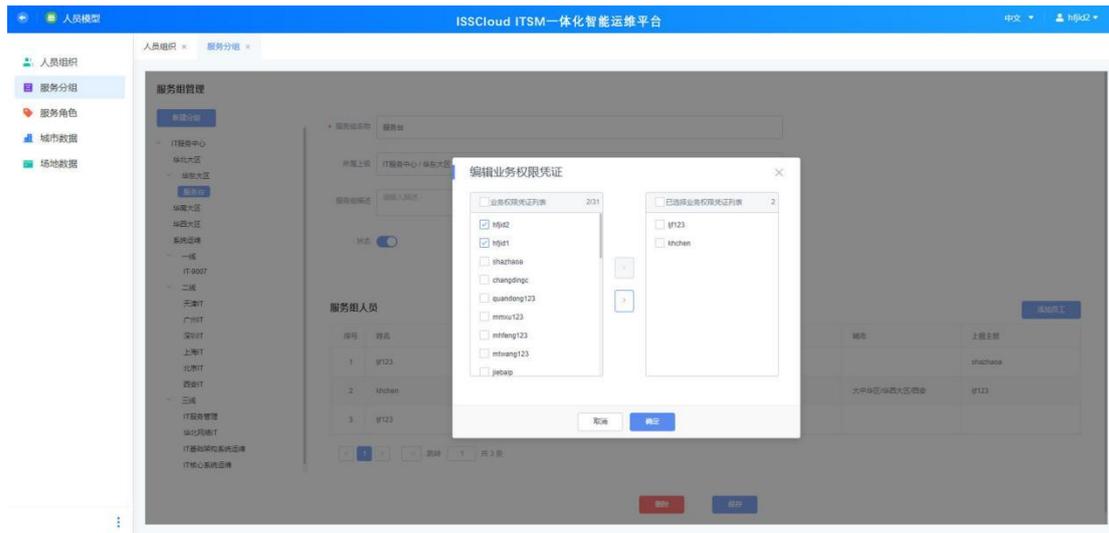
## 1、服务分组->新建分组

(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。





## 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。

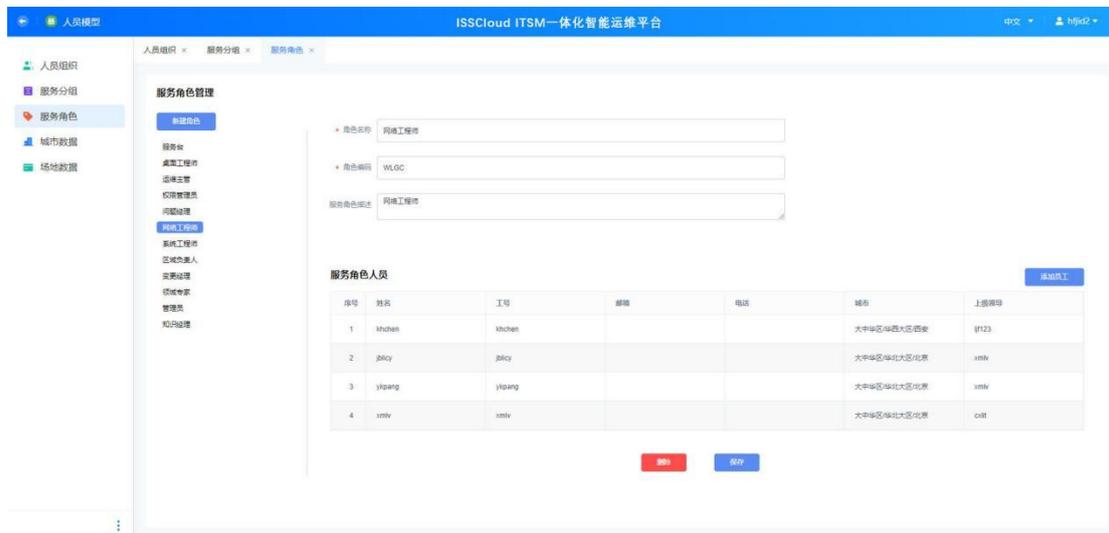


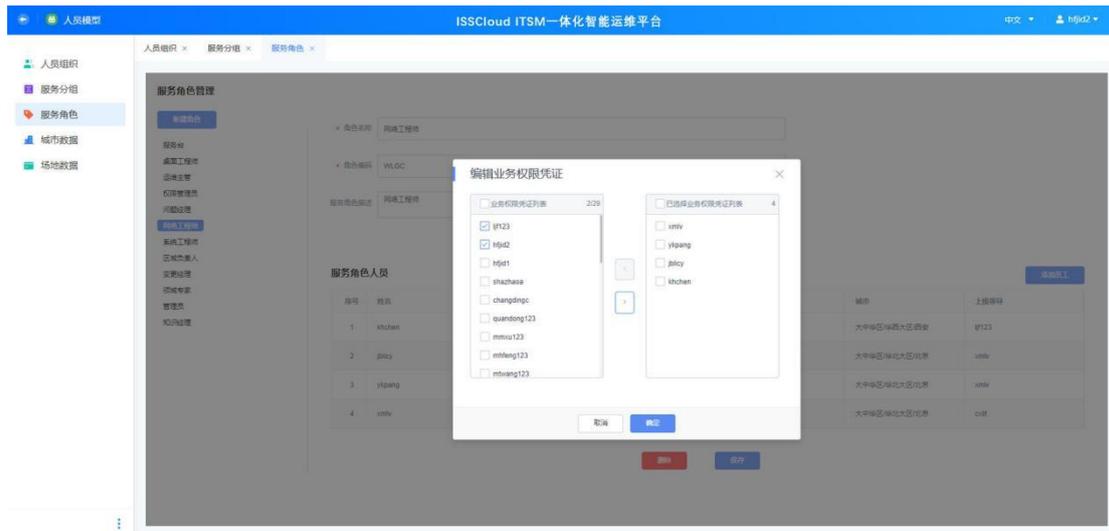
## 1、服务角色->新建分组

(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。





## 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；

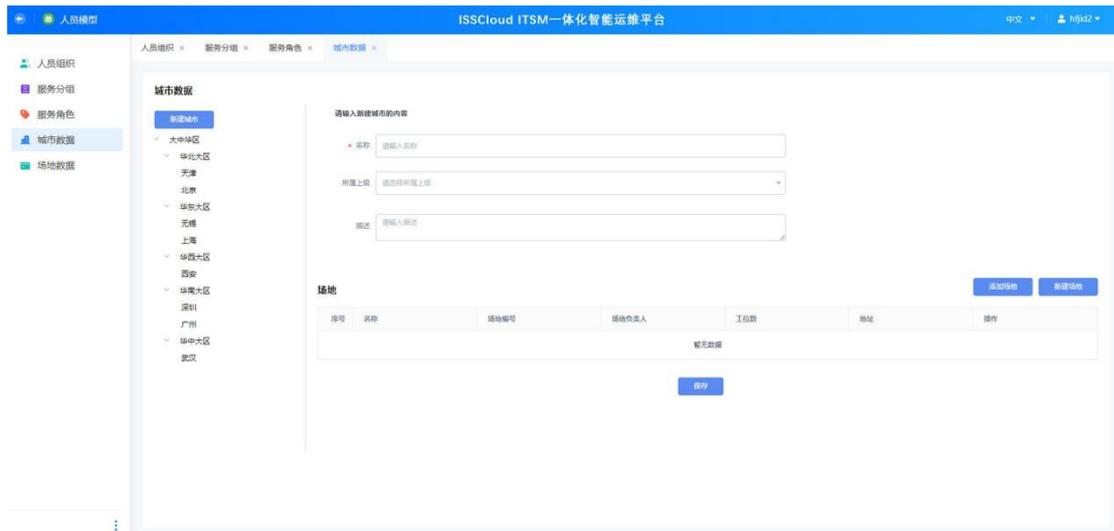
(2) 服务角色人员：点击“添加员工”，弹框人员列表。

- 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。

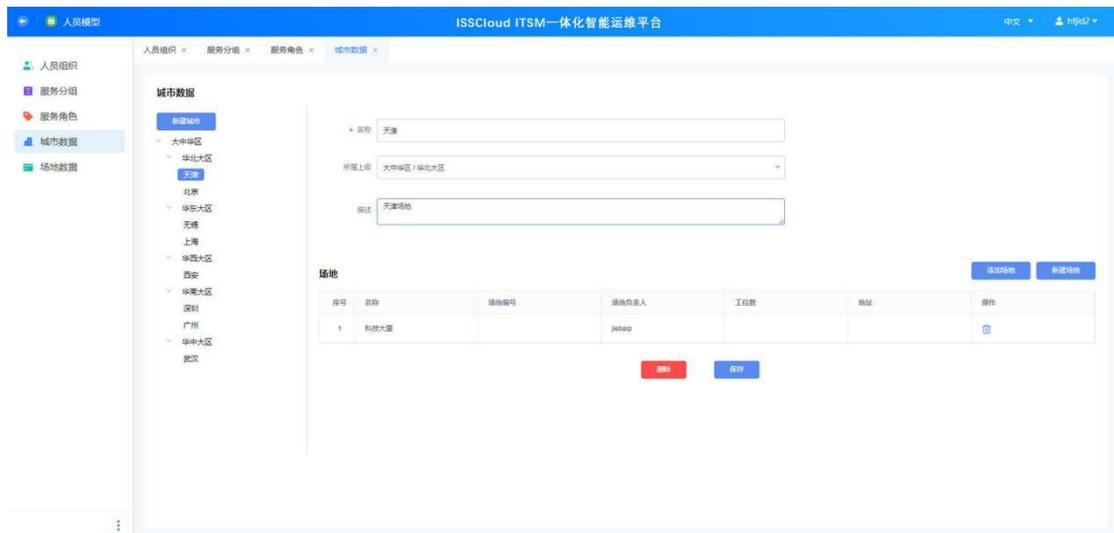


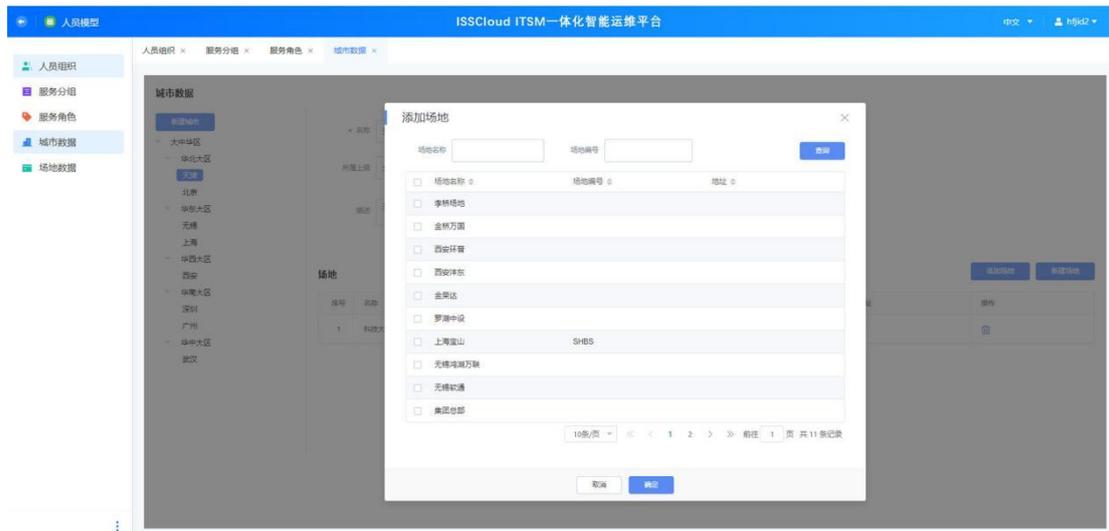
## 1、城市数据->新建城市

(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。





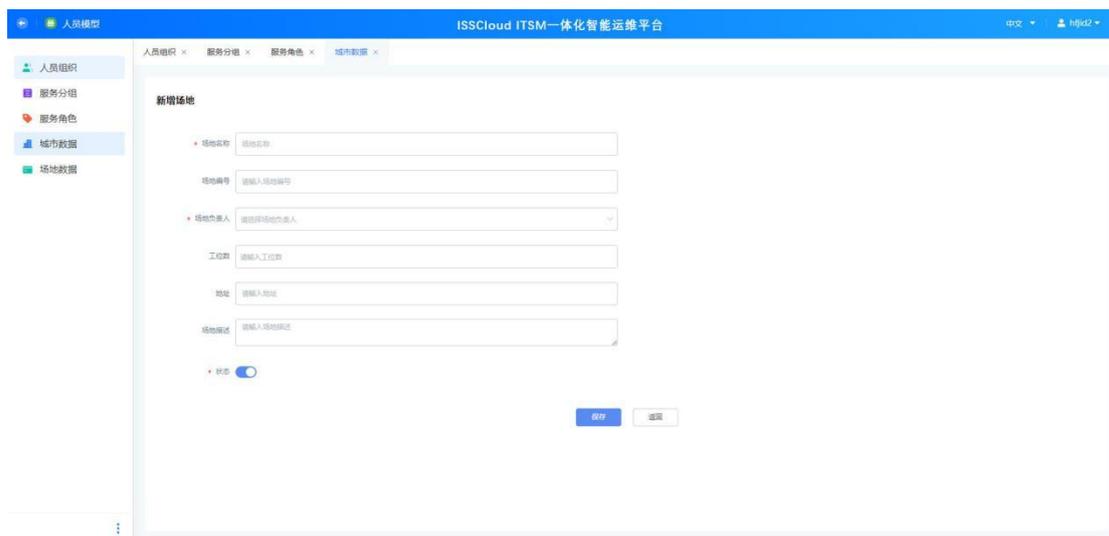
## 2、城市数据->编辑城市

(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。



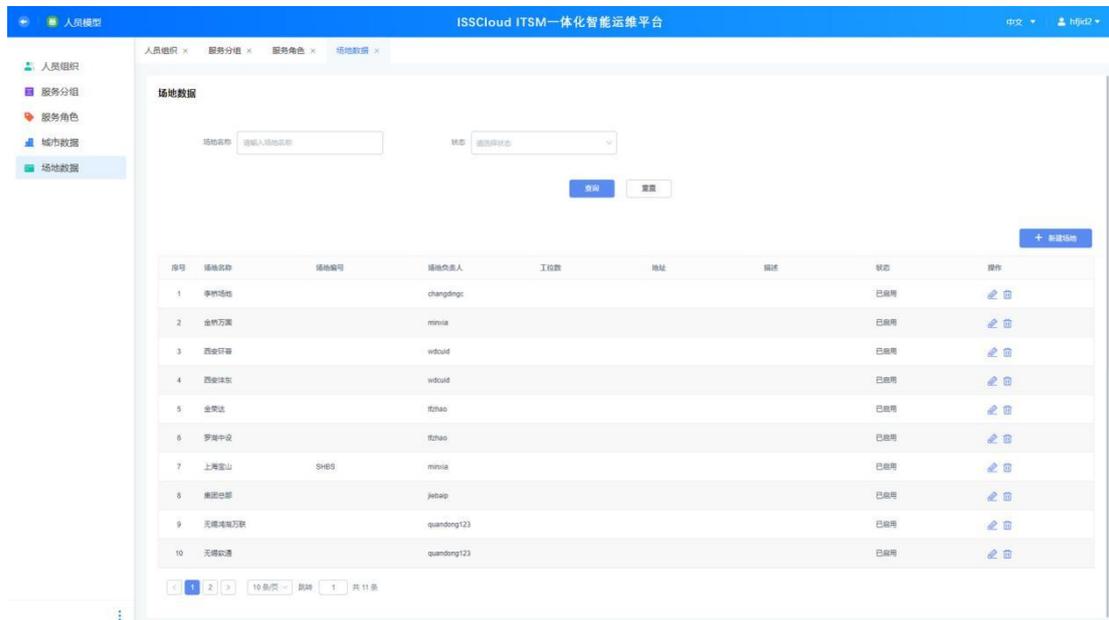
(3) 场地：点击“新建场地”，打开新建场地页面。

- 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



#### 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。

人员组织 × 服务分组 × 服务角色 × 场地数据 ×

ISSCloud ITSM 一体化智能运维平台 中文 帮助

人员组织  
服务分组  
服务角色  
城市数据  
场地数据

### 新增场地

\* 场地名称

场地编号

\* 场地负责人

工位数

地址

场地描述

\* 状态

保存 返回

## 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。