**信息技术服务管理**

**体系文件**

**事件管理流程代码设计指南**

**ZRXX-20000-IM-G-02**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**事件状态代码：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **状态代码** | **描述** |
| **1** | 创建 | 一个事件被记录或创建 |
| **2** | 受理 | 任何一个一/二/三线支持人员接受了事件并开始处理事件 |
| **3** | 挂起 | 因为设备返修或处理人员在途导致的事件处理流程挂起 |
| **4** | 客户挂起 | 因为客户的原因（现场环境，用户测试），事件处理流程暂时挂起 |
| **5** | 软件挂起 | 因为软件原因导致的事件处理流程挂起 |
| **6** | 待关闭 | 处理人员申请关闭事件，进入事件关闭审核阶段 |
| **7** | 关闭 | 事件经用户确认已关闭 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **信息项** | **说明** |
| 1 | 事件 ID | 事件单流水号 |
| 2 | 事件登记时间（OPEN 日期时间） | 事件记录的时间 |
| 3 | 事件登记人（记录人员） | 事件开单人的信息，包括员工姓名、员工ID、联系方式等 |
| 4 | 事件责任人 | 此次事件的负责人 |
| 5 | 事件优先级 （故障级别） | 参见“事件优先级”定义 |
| 6 | 事件完成期限 | 从事件处理到事件解决所用的期限 |
| 7 | 事件分配人员（服务工程师） | 被分配的支持小组内成员 |
| 8 | 升级人员 | 被升级通知的人员姓名 |
| 9 | 解决方案 | 针对事件所确定的解决方案 |
| 10 | 事件解决人 | 被分配来解决事件的人员 |
| 11 | 事件处理时间（开始） | 对事件进行处理的最初时间 |
| 12 | 事件解决时间 | 解决此次事件所花费的时间 |
| 13 | 变通方法 | 解决方案为空时设置变通方法 |
| 14 | 关联配置项 | 关联的配置项 |
| 15 | 关联的问题单号 | 记录由事件引发问题时，关联的问题单号 |
| 16 | 关联的变更单号 | 记录由事件引发变更时，关联的变更单号 |
| 17 | 客户意见及建议 | 客户满意度调查 |