**信息技术服务管理**

**体系文件**

**问题管理流程指南**

**ZRXX-20000-PM-G-01**

**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** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **问题管理流程-角色设置表** | | |
| **问题管理流程角色** | **典型职责** | **角色匹配** |
| 问题管理流程负责人 | 问题管理解决方案的责任人 对于整个问题管理解决方案的结果承担责任，并有相应的权限 |  |
| 问题经理 | 协调问题管理步骤的日常操作 根据定义的标准，确保问题得到解决并关闭 确保问题分派给问题分析专家 确保问题分析专家在其管辖范围内的可用性和能力 |  |
| 问题提交人 | 记录问题基本信息并将其与相应事件、CI进行关联 将问题归类，设定其优先级 将问题提交给问题经理 | All |
| 问题分析专家 | 进行深入的问题分析，以找出根本原因，并提供解决方案 | 工程师 |

**问题角色表：**

**问题优先级：**

|  |  |
| --- | --- |
| **优先级** | **定义示例** |
| S1 | 系统核心出现故障整体系统瘫痪基于系统的客户核心业务应用出现严重问题。 |
| S2 | 系统整体性能下降或不稳定，严重影响客户核心应用系统系统中非核心故障，但导致影响部分客户的核心应用。 |
| S3 | 系统或设备性能下降，但对客户的主要应用系统目前影响不大，非核心故障，对客户主要应用系统没有影响或影响不大靠客户自身技术水平可以解决的简单问题； 安全服务流程有缺陷，对客户业务运行影响不大，通过远程指导客户可以自己解决。 |
| S4 | 在系统或设备的功能、安装或配置方面需要信息或支援，对客户的系统运作无影响；客户希望提供增值服务，对客户运营无影响。 |

**问题目标解决时间：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **问题目标时间** | **问题被分派并得到接受** | **问题找到根本原因** | **问题找到解决方案** | **问题单关闭** |
| S1 | 1工作日 | 2工作日 | 4工作日 | N/A |
| S2 | 1工作日 | 3工作日 | 6工作日 | N/A |
| S3 | 1工作日 | 5工作日 | 10工作日 | N/A |
| S4 | 2工作日 | 10工作日 | 20工作日 | N/A |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **问题升级机制** | **问题专家** | **问题经理** | **技术总监** |
| S1 | N/A | 2工作日 | 4工作日 |
| S2 | N/A | 3工作日 | 6工作日 |
| S3 | N/A | 5工作日 | 10工作日 |
| S4 | N/A | 10工作日 | 20工作日 |