



# 0728 內部流程 2.0 版

Category	會議紀錄
Assign	 Vincent Hsu

## 2.0 [公司名稱] IT 系統事件票務管理流程 (Incident Ticket Management Process)

### 1. 目的 (Purpose)

為建立一套標準化、高效率的 IT 事件回報與處理機制，確保所有 IT 相關事件能被即時記錄、分類、分派、處理及追蹤，從而縮短系統停機時間、降低對公司營運（尤其是產線）的衝擊，並提升 IT 服務品質與使用者滿意度。

### 2. 適用範圍 (Scope)

本流程適用於公司所有員工，涵蓋所有由 IT 部門維運的資訊系統、軟體、硬體及網路服務。

### 3. 名詞定義 (Definitions)

- **事件 (Incident):** 任何未預期的 IT 服務中斷或服務品質下降。
- **重大事件 (Major Incident):** 指被定義為 **P1** 或 **P2** 等級的事件，需要緊急應變中心 (QRC) 介入協調。
- **服務等級協議 (SLA):** IT 部門對事件處理的服務水平承諾，包含「回應時間」與「解決時間」。
- **回應時間 (Response Time):** 從使用者提單開始，到 IT 人員接手並開始處理該事件的時間。
- **解決時間 (Resolution Time):** 從事件發生開始，到找到根本原因並恢復服務的時間。

### 4. 權責單位 (Responsible Teams)

- **緊急應變中心 (Quick Response Center - QRC):**
  - 由 **Sophia Miller** 總監領導。
  - **核心職責：**擔任所有 **P1/P2 重大事件**的總指揮官。不直接執行修復，但負責 24/7 監控、召集並協調各技術團隊、管理事件通報，並主導事後的根本原因分析 (RCA)。
- **全球終端服務部 (Global Field Service):**
  - 由 **Carlos Rossi** 總監領導。

- **核心職責：**擔任 IT 的單一入口 (**Single Point of Contact**)。負責接收所有使用者的票務，作為 L1 支援。直接處理所有 P3/P4 事件，並在需要時提供現場支援 (On-site Support)。當鑑別出 P1/P2 事件時，**立即上報至 QRC**。
- **後端技術團隊 (Back-end Technical Teams):**
  - **網路部 (Wei Li 總監):** 作為 L3 支援，處理由 Field Service 或 QRC 升級的網路相關事件。
  - **伺服器部 (Alex Johnson 總監):** 作為 L3 支援，處理伺服器、虛擬化、儲存與作業系統相關事件。
  - **資料庫部 (Priya Sharma 總監):** 作為 L3 支援，處理核心系統資料庫的效能、可用性與資料問題。
  - **協作平台部 (Ben Carter 總監):** 作為 L3 支援，處理 M365 平台的後端架構與複雜功能問題。

## 5. 事件優先級與服務等級協議 (SLA)

所有事件由 **全球終端服務部** 進行初步定級。若定級為 P1/P2，**緊急應變中心 (QRC)** 將立即接手指揮。

優先級	定義與衝擊範圍	對應系統/功能範例	主要負責單位 (Primary Responsible Unit)	回應時間 (SLA Response)	解決時間目標 (SLA Resolution)
<b>P1(Critical)</b>	<b>重大事件：</b> 造成產線停工、公司核心營運全面中斷。	• <b>產線控制系統 (MES/SCADA) 全面停擺</b> • 企業資源規劃 (ERP) 系統全公司無法使用	<b>QRC (指揮) + 各技術團隊 (執行)</b>	<b>&lt; 15 分鐘</b>	<b>&lt; 4 小時</b>
<b>P2(High)</b>	<b>高衝擊事件：</b> 造成單一部門或多個部門核心業務流程中斷。	• <b>單一產線站點的系統故障</b> • 財務部門的 ERP 模組無法使用• 全公司的 Email 系統收發異常	<b>QRC (監控) + 各技術團隊 (主導)</b>	<b>&lt; 1 小時</b>	<b>&lt; 8 個工作小時</b>
<b>P3(Medium)</b>	<b>一般事件：</b> 影響單一或少數使用者的工作。	• <b>個人 Email 客戶端問題</b> • Office 軟體功能異常• 無法連接部門印表機	<b>全球終端服務部 (Field Service)</b>	<b>&lt; 4 個工作小時</b>	<b>&lt; 3 個工作日</b>
<b>P4(Low)</b>	<b>低衝擊事件：</b> 對使用者造成輕微不便。	• "How-to" 類型的操作詢問• 系統介面顯示錯誤但不影響功能	<b>全球終端服務部 (Field Service)</b>	<b>&lt; 8 個工作小時</b>	<b>&lt; 5 個工作日</b>

## 6. 事件處理流程 (Incident Management Workflow)

### 1. 事件提報 (Ticket Creation):

- 使用者透過 IT 服務入口網站、Email 或緊急專線提報事件。所有提報管道統一彙整至票務系統。

### 2. 事件受理與分級 (Reception & Triage):

- **全球終端服務部 (Field Service)** 的區域團隊（如 John Lin 領導的 APAC 團隊）接收所有新進票務。
- 服務人員於 **15 分鐘內** 聯繫使用者或檢視內容，並根據 SLA 表設定 **優先級 (P1-P4)**。

### 3. 事件分派與處理 (Assignment & Resolution):

- **對於 P3/P4 事件:**
  - 由 **Field Service** 團隊直接處理。
  - 若需後端支援（如 M365 帳號後台問題），Field Service 可將票務升級至對應的 L3 技術團隊（如**協作平台部**）。
  - L3 團隊處理完畢後，將票務指回 Field Service 進行使用者確認。
- **對於 P1/P2 重大事件:**
  - **Field Service** 人員鑑別出事件後，**必須立即**透過緊急通報機制，將事件**上報至緊急應變中心 (QRC)**。
  - **QRC** 的值班指揮官（如 Ken Watanabe）接手事件，成為**事件總指揮官 (Incident Commander)**。
  - QRC 負責開啟作戰會議室 (War Room Conference Call)，並立即召集所需的技術團隊（如**伺服器部**的 Leo Martinez、**資料庫部**的 Carlos Gomez 等）加入處理。
  - 各技術團隊在 QRC 的協調下進行故障排除，並隨時回報進度。Field Service 則轉為負責對終端使用者進行溝通與安撫。

### 4. 事件解決與關閉 (Resolution & Closure):

- 問題解決後，負責的 IT 人員需在票務中詳實記錄解決方案。
- **Field Service** 聯繫提單使用者，確認服務已恢復正常。
- 使用者確認後，由 **Field Service** 將票務狀態設為「已解決」，系統將在 3 個工作日後自動關閉。

## 7. 流程圖 (Workflow Diagram)

```
graph TD
    subgraph "使用者 (End User)"
        A(提報事件)
```

```

end

subgraph "L1 / 現場支援"
    B(全球終端服務部<br>Global Field Service)
end

subgraph "L2 / 重大事件指揮中心"
    C(緊急應變中心<br>Quick Response Center - QRC)
end

subgraph "L3 / 後端技術專家"
    D(網路部)
    E(伺服器部)
    F(資料庫部)
    G(協作平台部)
end

subgraph "流程結束"
    H(使用者確認解決<br>關閉票務)
end

A → B;
B → B{初步分類定級};
B -- P3/P4 事件 → I(Field Service 自行處理或升級);
I -- 無法解決 → D;
I -- 無法解決 → E;
I -- 無法解決 → F;
I -- 無法解決 → G;
I -- 自行解決 → H

B -- P1/P2 重大事件 → C;
C -- 召集指揮 → D;
C -- 召集指揮 → E;
C -- 召集指揮 → F;
C -- 召集指揮 → G;

D → H;
E → H;
F → H;
G → H;

```