

在线培训业务管理办法

1 目的

为了规范和理顺教育中心“在线培训”业务管理流程，保障教育中心“在线培训”业务的发展及合作伙伴与用户的合法权益，结合本中心业务的实际情况，特制定本办法。

2 适用范围

本办法适用于教育中心在线培训业务拓展部及各相关部门。

3 引用标准

无

4 定义和术语

- 4.1. 学习管理：是全面管理整个学习流程及培训资源的工具。学习管理包括课程点播、协作中心、培训反馈、角色管理、统计分析、在线考试、课件管理、题库管理及资源管理等。
- 4.2. 虚拟教室：以电子白板、文档共享、分组讨论、课程录制等方式为专家和学员、学员和学员之间提供视频音频交互的平台。
- 4.3. 直播培训：主要提供实时在线直播及课程录制等功能，能够满足客户跨地域、大规模、单向广播式的培训需求。
- 4.4. SCORM：是另一主流课件标准，全称为 Sharable Content Object Reference Model可共享内容对象参考模型。相对于 AICC，

SCORM 更多考虑网络化, 提倡 LO(学习对象)的可重用性。SCORM 的数据模型与 AICC 类似, 数据字段比 AICC 少。

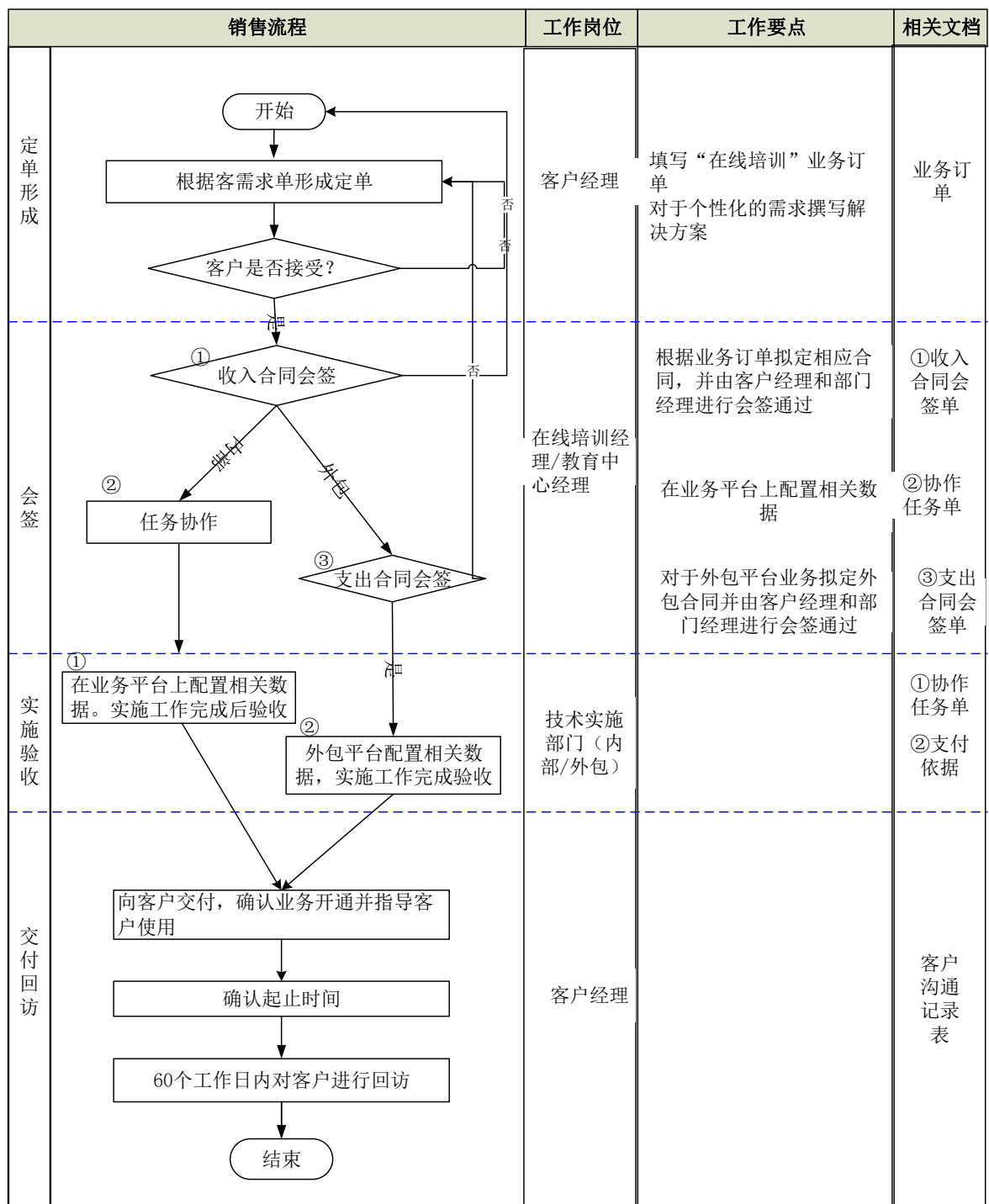
- 4.5. AP: Application Service Provider, 即应用服务供应商, 指通过在互联网络上配置、租赁和管理商业应用服务解决方案, 为企业和个人用户提供应用系统服务的公司, 其实质是集中式的资源共享。

5 职责

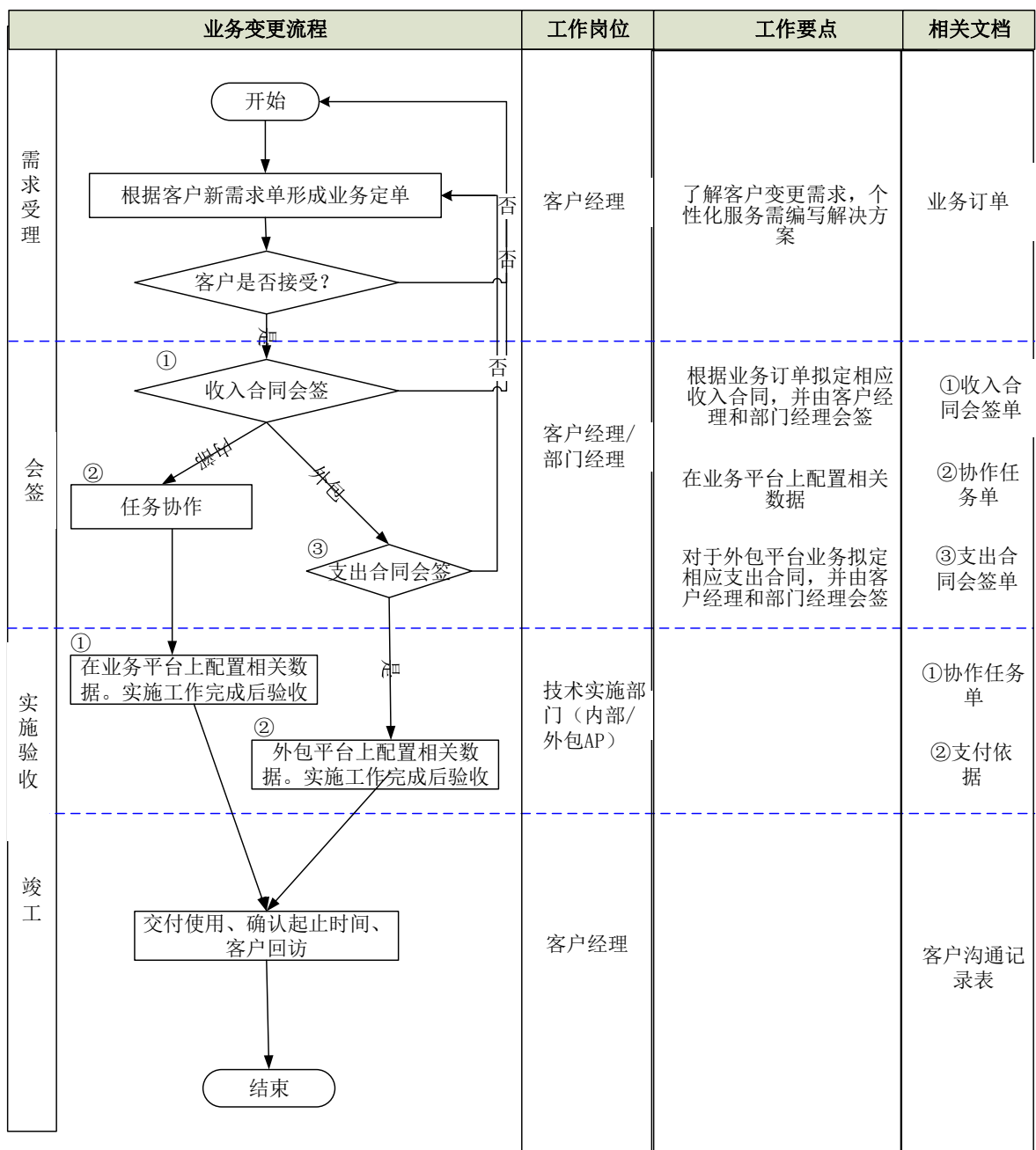
- 5.1. 主管部门: 中国电信上海公司互联网部主管本业务的管理工作, 其所属的市场处具体负责本业务的市场规划及协调管理工作。
- 5.2. 运营部门: 中国电信上海公司互联网部教育中心具体负责业务的运营管理工作。工作内容包含: 产品开发、包装; 渠道商拓展、管理; 产品销售、运行; 系统平台软硬件维护。
- 5.3. 协管部门: 中国电信上海公司互联网部所属的运行维护处, 负责对本业务运营的基础电信设施实施运行维护管理。

6 流程图

6.1 “在线培训”业务开通流程图



6.2 “在线培训”业务变更流程



6.3 说明：

6.3.1 需求受理：由客户经理根据客户的具体需求与特性，填写生成业务订单并获得客户确认。

6.3.2 会签确认：在业务订单获得客户认可并编制协议（合同）后，交由部门经理审核并提请中心审核，获得通过后生成收入合同会签

单；此后根据业务订单内容分别向技术部和 AP 发出业务请求，技术部的内容由协作任务单体现，AP 方面根据业务订单编制支出合同，交由部门经理审核并提请中心审核，获得通过后生成支出合同会签单

6.3.3 实施验收：技术部根据协作任务单在业务平台上配置相关数据，实施完成后继续以协作任务单回复验收；AP 在外包平台上配置相关数据，实施完成后交付支付依据

6.3.4 竣工：交付客户使用后 60 个工作日之内由客户经理交付客户沟通记录表，以此证明业务完工并获得认可。

6.4 帐号监控流程

流程		工作岗位	工作要点	相关文档
合同签订	开始 ↓ 签订合同	合同管理员	签订收入合同	
信息录入	↓ 录入账号监管平台	合同管理员	根据合同业务订单内的账号数，开通时间等信息，录入账号监管平台	月度报表
统计报表	↓ 月度报表	合同管理员	每月5号之前统计上月账号使用数量，出月度报表	月度报表

7 工作程序

7.1 投诉、故障、咨询处理

在合同签订后与教育中心大客户进行沟通，了解网络质量、服务态度，并根据客户实际反馈，填写教育中心“教育中心客户沟通记录表”。

8 相关文件

8.1 《中国电信股份有限公司上海互联网部合同管理办法》。

8.2 《中国电信上海公司互联网部运行维护管理办法》。

8.3 《中国电信上海公司互联网部客户服务管理办法》。

9 质量记录

9.1 “在线培训”业务订单

9.2 教育中心客户沟通记录表

9.3 合同会签审批表

9.4 支付依据