**提交编号：NC-M502-T-SCM-01**



**瓮福集团管理信息化系统项目**

**内部支持体系**

UFIDA用友

用友软件股份有限公司

2011年6月

**瓮福项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件状态：  [ ] 草稿  [**√** ] 正在修改  [ ] 正式发布 | 文件标识： | 内部支持体系 |
| 当前版本： | V1.0 |
| 作 者： | 朱旭 |
| 完成日期： | 2011.06 |

版本历史

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本 | 作者 | 参与者 | 起止日期 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

审核记录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本 | 姓名 | 职位 | 审阅日期 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 目 录

[目 录 4](#_Toc296090337)

[一、瓮福集团ERP系统内部支持体系 6](#_Toc296090338)

[二、内部支持机构设置 7](#_Toc296090339)

[2.1机构设置 7](#_Toc296090340)

[2.2支持人员能力要求 8](#_Toc296090341)

[三、工作职责 9](#_Toc296090342)

[3.1总部应用支持小组职责 9](#_Toc296090343)

[3.2IT支持职责 9](#_Toc296090344)

[3.3各分子公司关键用户职责 9](#_Toc296090345)

[3.4最终用户 10](#_Toc296090346)

[3.5用友顾问 10](#_Toc296090347)

[四、 问题受理与处理流程 12](#_Toc296090348)

[4.1运行支持 12](#_Toc296090349)

[4.1.1问题的提交与处理 12](#_Toc296090353)

[4.1.2日常操作问题记录单填写与汇总 12](#_Toc296090354)

[4.1.3日常问题反馈流程： 13](#_Toc296090355)

[4.2支持过程中的沟通原则与策略 14](#_Toc296090356)

[4.2.1系统支持中的沟通原则与策略 14](#_Toc296090357)

[4.3问题及响应分级策略 16](#_Toc296090358)

[4.3.1问题分级策略 16](#_Toc296090359)

[4.3.2响应分级策略 17](#_Toc296090360)

[五、系统备份及维护策略 18](#_Toc296090361)

[5.1系统备份策略 18](#_Toc296090362)

[5.2应用系统维护策略 18](#_Toc296090363)

[六、支持人员管理和考核办法 20](#_Toc296090364)

# 一、瓮福集团ERP系统内部支持体系

为了保证ERP系统的稳定运行、用户操作问题、业务问题等能够得到快速解答、规范工作流程、明确责任，特制定以下内部支持体系制度。本文下发瓮福集团以及下属所有单位操作员、内部支持人员，并共同遵守本制度。

# 二、内部支持机构设置

## 2.1机构设置

说明：内部支持体系为常设的机构，一般由公司各级关键用户和IT部门的员工兼职组成。内部支持体系的常设人员人数可以视项目的大小、分支机构的多少、业务的复杂程度等因素而定。如果是集团型应用，应指定各级支持人员负责支持的区域、公司、部门。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内部支持体系列表（供应链） | | | | |  |
| 单位名称 | 关键用户一 | 关键用户二 | 关键用户三 |
| 总部 | 蒋华 | 杨勇 |  |
| 罗祚刚（供应链） |  |  |
| 供应公司 | 齐颖 | 魏平华 |  |
| 销售公司 | 穆小彪 | 杨龙 | 游仁贵 |
| 瓮福磷矿： | 罗宁 | 蒋安清 |  |
| 瓮福磷肥厂： | 李江 | 张艺 |  |
| 瓮福磷业公司： | 唐昆 | 徐丽 |  |
| 专用铁路站 | 李军 | 何建 | 吕荣 |
| 装备能源部 | 龙章海 | 田太灿 |  |

附内部支持人员通讯簿

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位 | 支持人员 | 联系电话（手机） | Email |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 2.2支持人员能力要求

1. **对业务应用支持人员的要求**
2. 对系统相当了解，并对系统的业务过程比较了解，曾参加过系统的实施。
3. 能够快速定位问题，并根据应用的状况，定义问题的优先级，按照排定的优先级，分轻重缓急进行反馈解决。
4. 对计算机的软硬件系统都比较了解，能够排除一般的软硬件故障。
   1. **IT支持人员的要求**
5. 熟悉系统的安装
6. 熟悉系统运行环境：数据库、网络、操作系统配置
7. 能从系统报错信息快速定位问题原因，并予以解决或反馈

# 三、工作职责

## 3.1总部应用支持小组职责

1. 负责系统的日常维护，以及对系统的关键用户的支持、管理等工作；
2. 负责对发现的应用问题和系统方面的问题进行记录、汇总、跟踪，并按照排定的优先级解决。
3. 负责与用友咨询实施方的沟通，对应用中发现的无法解决的问题，提交实施顾问方。并对问题的解决状况进行追踪，直到问题解决。

## 3.2IT支持职责

1. 负责日常的软硬件平台的维护、系统问题的排错；
2. 负责数据的备份
3. 负责网络环境的安全保障和优化

## 3.3各分子公司关键用户职责

1. 负责解答本公司具体操作员的咨询，指导本公司具体操作员进行规范操作；
2. 汇总本单位出现的问题，以书面形式描述详细现象、产生的原因（进行什么操作产生的）向总公司系统管理员反映；其它不明事项也直接向总公司系统管理员咨询；
3. 规范本单位的操作，及时制止不规范操作的发生；监督本单位的有关人员不能使用非正常手段（即使用财务系统以外的软件）连接到财务数据库。
4. 汇总实际业务中产生的对系统的需求，向上级支持人员反馈。
5. 如果是操作性问题，直接指导最终用户操作；
6. 如果是概念性问题，直接向最终用户解释业务模式；
7. 如果不能解决，请判断需要哪一部门或层面的人员解决，并直接寻求相关部门或人员支持，并简要记录过程；
8. 如果无法判断需要哪一部门或层面的人员解决，请直接与上级领导，或与总部支持人员联系；
9. 在问题没有解决，但已经达到与最终用户约定的时间前，与最终用户联系，寻求最终用户的凉解，并约定新的解决或沟通时间；
10. 在问题解决后，通知最终用户，并做好记录。

## 3.4最终用户

1. 使用NC统；
2. 发现问题，或寻求支持；
3. 清楚地向所在部门的关键用户描述问题，或需要支持的业务；
4. 在用友顾问现场支持期间，也可以直接寻求用友顾问的支持。

## 3.5用友顾问

1. 接受最终用户提出的问题或需要支持的业务；（用友顾问现场支持期间）
2. 接受关键用户提交的问题记录；
3. 友好地向瓮福集团相关人员了解问题，或需要支持的业务；
4. 如果是操作性问题，直接指导最终用户操作；
5. 如果是概念性问题，直接向最终用户解释业务模式；
6. 如果问题无法解决，则判断该问题是否属于软件问题，硬件问题，或业务调整或新增业务模式；
7. 如果属于业务调整或新增业务模式，则与瓮福集团相关部门协商新的解决方案及系统调整方案，并与瓮福集团项目工作小组、关键用户一起进行系统调整；
8. 如果该问题属于软件问题，则在用友[nczx](http://service.ufida.com.cn)上提交问题，并协助用友NC开发中心，解决问题；
9. 如果该问题属于硬件问题，则告知并协助瓮福集团系统维护组人员，与硬件供应商联系；
10. 在问题解决后，通知最终用户/项目组/关键用户，并定期将记录移交给瓮福集团项目组/关键用户。

# 问题受理与处理流程

## 4.1运行支持



4.1.1问题的提交与处理

为了确保最终用户能够很好地掌握信息化系统的运行服务，问题的提交与处理必须按照逐级处理方式，具体如下：

1. 各单位的问题由最终用户填写“日常操作问题记录单”（详见附件一）先提交给各自所属公司的支持人员归集与处理；
2. 在各公司应用管理员不能处理的情况下再提交到集团公司系统管理员处理；
3. 集团公司系统管理员不能处理的情况下统一提交用友对应的顾问，顾问将制定处理解决方案，和集团公司系统管理员一起处理；
4. 对于硬件网络方面的问题，集团公司系统管理员可以转交集团公司硬件网络管理员处理。

4.1.2日常操作问题记录单填写与汇总

1. 各级操作人员填写“日常操作问题记录单”请求解决问题时，必须说明具体模块及操作功能节点、故障提示及现象、故障前的软件操作，如有需要，可同时上报问题现象界面截图、前台日志等；
2. 集团公司系统管理员负责及时整理汇总保管所属公司提交的“日常操作问题记录单”并于每月1日将汇总的记录单通过OA系统发给各公司系统管理员及最终用户。

4.1.3日常问题反馈流程：



流程说明：

1. 最终用户在日常操作中遇到问题先查询《系统操作手册》。如果查询手册仍解决不了，那么可以将问题在“日常操作问题记录单”进行描述，并将相应操作界面的截图粘贴到表单中，提交给本公司系统应用管理员；
2. 在公司系统应用管理员解决问题后，把“日常操作问题记录单”返回给最终用户，描述清楚问题解决过程，并在本公司的“操作问题汇总单”（详见附件二）上备案，汇总形成本单位的系统操作知识库。如果公司系统应用管理员解决不了，那么把“日常操作问题记录单”进行补充后，发E-MAIL或者传真给集团公司系统管理员；
3. 集团公司系统管理员解决了该问题，把“日常操作问题记录单”返回给提交单位，描述清楚问题解决过程，并在集团“操作问题汇总单”上备案，形成全集团系统操作知识库，以使相关知识可以在公司内部支持体系中得到传播。如果集团公司系统管理员也解决不了，那么把“日常操作问题记录单”进行补充后发E-MAIL给用友公司服务支持人员，得到解决后，把“日常操作问题记录单”返回给提交单位，并在集团“操作问题汇总单”上备案，形成全集团系统操作知识库。

## 4.2支持过程中的沟通原则与策略

4.2.1系统支持中的沟通原则与策略

在系统支持中，为了保证问题的有效解决，应建立规范有效的支持流程和策略，将遵循以下原则：

1. 逐层提交原则

问题提交必须遵循“问题受理与处理流程”。不允许跳级提交。这样做的目的是使一线服务人员清楚最终用户的问题，以便更好地对最终用户服务；

1. IT人员优先解决原则

为了能够提高瓮福集团关键用户的问题解决能力，并有效充分地利用关键用户资源，问题尽量优先由关键用户解决。数据性、概念性、操作性和简单逻辑问题应由关键用户解决；

1. 供应商互不干涉原则

硬件供应商、软件供应商和实施供应商，不可以修改对方的产品。各自负责自己的产品的问题解决。这样做的目的是避免不可预测的问题，从而造成更大的问题。

1. 规范文档原则

在逐层问题提交中，问题的载体须是规范的问题记录表。应尽量避免用口头方式进行提交。问题解决人只接受问题记录表，无问题记录表，不进行问题解决。该原则对于问题解决的各个环节都使用。

这样做的目的是保证问题的清楚表达，便于各个环节的问题解决人了解问题的前后过程，提高问题解决的效率；并便于充分利用资源解决问题。

“问题受理与处理流程”所涉及到的文档包括：

* 问题记录表[Boect-PS-YYYYMMDD.doc]
* 问题跟踪表[Boect-PS-LOG.ls]

## 4.3问题及响应分级策略

4.3.1问题分级策略

根据该问题对客户业务的影响程度，分为“很严重”、“严重”、“一般”、“不重要”。严重程度将提供给问题解决人员进行参考，以决定问题解决的优先级。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **优先级** | **严重程度** | **时间要求** | **标准** | **举例** |
| 1 | 很严重 | 立即 | 无法处理一个关键的业务流程，导致业务将停顿 | 该问题影响客户业务运作，并且由于工作量等其他原因，无法使用手工进行替代，从而会延迟客户的业务运作时间要求。例如：结账等。 |
| 2 | 严重 | 一天内 | 无法处理一个日常的业务流程，必须在今天或明天解决 | 该问题影响客户业务运作，如无法产生采购单 |
| 3 | 一般 | 一周内 | 无法处理一个特别的业务流程，必须在3-4天解决 | 该问题不影响客户的正常业务运作。无法产生经营报表 |
| 4 | 不重要 | 待决定 | 一个小的业务提升 | 该问题与客户业务运作无关。如修改报表的抬头，使其更加友好 |

4.3.2响应分级策略

紧急程度为该问题的处理优先次序。该程度表明了用户对于该问题的解决的迫切程度。分为“紧急”、“高”、“中”、“低”。

|  |  |
| --- | --- |
| **优先级** | **响 应** |
| 紧急 | 集中主要资源，立即着手问题的解决，并寻求一切必要的内部/外部资源支持。 |
| 高 | 优先分配资源，指定问题解决的完成时间，必须在指定时间之前解决。 |
| 中 | 按优先级及时间次序，分配资源，指定问题解决的完成时间，在没有突发事件的情况下，必须在指定时间之前解决。 |
| 低 | 按优先级及时间次序，分配资源，指定问题解决的完成时间，在没有突发事件的情况下，尽量保证在指定时间之前解决。 |

# 五、系统备份及维护策略

### 5.1系统备份策略

系统的安全性和稳定性是系统管理最为重要的目标，由于计算机系统的故障（包括机器故障、基础环境故障、误操作等），数据库有时也可能遭到破坏，这时如何尽快恢复数据就成为当务之急。如果平时对数据库做了备份，那么此时恢复数据就显得很容易。因此对于数据和程序的及时备份是保证数据安全性的重要手段，建立瓮福集团系统备份策略，确保数据和程序安全。

用友的职责是在项目实施过程中，建立瓮福集团系统备份策略，并指导及协助瓮福集团系统管理员完成数据和程序备份工作。

备份工作要做为瓮福集团信息化非常重要的一项工作去按要求完成。

### 5.2应用系统维护策略

对于瓮福集团而言，一个信息系统的建设本身是一种采用先进管理工具建设新的管理制度的过程，管理制度的运作和改善需要信息系统的支持，所以在系统上线后，需要建立维护体系：

一个维护体系的建立包括:

* 操作系统维护；
* 数据库维护；
* 应用维护；
* 环境备份及复制。

# 六、支持人员管理和考核办法

管理员调离工作岗位时，应办理交接手续，并进行必要的培训。

对不履行职责的支持人员，可以向内部支持小组、公司/部门负责人反映，对目前不具备支持人员的公司，暂由上级支持人员负责支持工作，但应尽快提升能力，配备支持人员。