MES运维支持工作

# 目的

在MES项目实施过程中，逐步建成延锋彼欧外饰系统有限公司（简称YFPO）MES三级运维支持体系，并培养一支既熟悉业务，又精通系统的专职运维团队，通过日常监控、运行支持、系统完善和持续改进，使未来5~10年内MES在YFPO的应用水平保持良性发展。

# 运维范围

运维支持工作覆盖的组织范围应包括YFPO MES项目实施的所有分公司和全资子公司，非全资子公司应该在MES项目实施调研时明确其运维支持方式。

运维支持工作覆盖系统范围，包括：

•        MES旗下产品，包括：MES、客户相关接口程序、后台自动运算任务、设备联动中间数据库等；

•        MES 紧密集成的系统，包括：ISV、MES2.0、SAP等；

•        未来在YFPO实施上线的 MES相关产品或系统。

# 运维团队

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **级** | **组织** | **角色** | **人员** | **职责** |
| L1 | 分/子公司 | 关键用户（全职） | 各公司ERP工程师及部分料账员 | 1.             负责问题的初步分析和处理，协调业务工作，帮助终端用户解决因操作不当或培训不足导致的问题； |
| 2.             触发向L2的报修流程，并跟踪问题解决情况，代表分/子公司进行问题解决的验证确认，更新操作手册并培训终端用户。 |
| L2 | MES服务商 | 外部顾问（外包） | **黄贺（运维总管）** 罗声远 孙健  长号 13818459237 短号 659237 | 1.             与分/子公司（关键用户）建立良好的沟通和联系，接收保修流程或改善型需求，登录系统进行故障重现、问题排查和原因分析，及时反馈关键用户并更新问题日志。 |
| 2.             针对操作问题或数据问题提出指导建议，针对功能问题提出解决方案（包括：配置变更、程序逻辑变更、BUG修复、改善功能）并处理，针对跨模块、跨系统的问题进行协调。 |
| 3.             在日常问题修复和系统改善后，同步更新系统配置文档、功能说明书、角色清单等，组织关键用户培训和测试验证，管理系统的配置传输和程序发布。 |
| 4.             协同外部顾问或其他应用系统工程师进行需求咨询；根据问题优先级和复杂程度，触发外部支持请求或IT应用系统开发流程，统计外部支持的有效工时数，评估外部支持的交付质量。 |
| 5.             支持业务部门建立业务监控指标，并帮助业务部门分析系统数据。 |
| 6.             监控系统运行状态、日志和参数，分析系统运行的健康状况，提出预防性维护和改善建议。 |
| 7.             制定系统的应急措施和备份恢复措施，并定期验证其可行性，保证系统具备一定的抗风险能力。 |
| 8.             发布L1~L3的月度运维工作分析报告，作为持续改进的依据。 |
| **\*改善型需求指对不影响系统蓝图的需求或不能单独立项实施的小型需求（在项目实施阶段，运维工作产生的任何变更需求，都必须与实施团队共同确认）；超出运维工作范围的需求应及时反馈实施团队。** |
| L3 | MES服务商 | 外部顾问（外包） | **贾文涛（开发总管）** 罗锋 王松 任方虎 | 1.             响应L2或MES团队内部顾问的需求咨询，反馈问题解决的复杂度和预期工作量。 |
| 2.             接收L2或MES团队内部顾问的支持请求，提供技术方案并实现，在开发环境完成单体测试验证；并根据需要配合L2或MES团队内部顾问在测试环境完成集成测试。 |
| 3.             对L2或MES团队内部顾问进行培训和知识传递。 |
| 信息系统部 | 内部顾问 | **吴林锋（MES3总管）** 吕旭峰（MES3） 王磊（MES3） 朱伟力（MES3） 刘桂昌（MES3） 陆海玲（ISV） 程小虎（SAP） 姚文斌（MES2） | 1.             响应L2或关键用户或内外部顾问的需求咨询，反馈问题解决的复杂度和预期工作量。 |
| 2.             接收L2或关键用户或内外部顾问触发的应用系统开发申请，共同确定技术方案并实现，在开发环境完成单体测试验证；并根据需要在测试环境完成集成测试。 |
| 3.             反馈与MES相关的系统变更，与MES团队外部顾问共同确认对MES运行的影响范围和应对措施。 |
|  |
| **\*内部顾问作为MES系统IT实施人员及与MES密切相关系统接口人，负责需求调研和系统实施，以及跨系统内外部资源的协调工作。** |

# 运维流程



# 交付条件

当MES项目实施工作满足以下条件时，可以认为当期实施范围内的数据、流程和系统已完成交付，并由运维团队承担日常工作。

•        系统正常上线并完成过一次关账；

•        MES运维团队收到实施阶段的所有交付物，并确认其完整性和准确性（详见项目移交清单）；

•        MES实施与运维团队完成实施阶段问题清单的交接，其中影响流程运行效率的问题已被关闭，带条件接受的问题已有替代方案，或已明确解决方案和预计完成时间。

# 响应机制

•        5X8工作小时内需随时响应，非工作时间内需要找到合适的人在20分钟内不管以任何方式连上网络响应用户问题；

•        会导致生产停滞或供货错误的程序问题需在20分钟内解决，如果解决不了立刻升级汇报给吴林锋，如果在30分钟内仍旧解决不了立刻升级汇报给金凌，如果在40分钟内仍旧解决不了立刻升级汇报给马鹏飞；

# 运维制度

•        接收关键用户报修，跟踪问题直至关闭，并做好反馈；

•        安排周期性巡检工作，并做好记录；

•        制定运维人员考核制度，评价运维人员绩效；

•        每周整理问题清单，提供改进优化方案；

•        组织双周管理层汇报，并输出报告；

•        协助内外部顾问完成其他和MES相关的工作；

# 附件

A．项目移交清单 