

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务技术研发规划

文件编号： XDYJ-07-02

编制部门： 研发部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V1.0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.01.10	V1.0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司	1
运维服务技术研发规划	1
1. 概述	4
2. 总体规划	4
3. 禅道过程管理工具项目二次开发	4
3.1. 研发目标	4
3.2. 研发团队	5
3.3. 研发环境	5
3.4. 研发进度	5
4. 运维服务手册研发	6
5. 研发经费	6
6. 新技术研发	6

1. 概述

为有效支撑本公司运维服务能力成熟度（ITSS三级）的认证与持续提升，特制定本研发规划。本项目旨在通过研发与部署禅道过程管理工具，构建一个统一、标准化的运维服务过程管理平台，实现对公司《运维服务过程框架管理制度》的线上化、精细化落地。

本规划的读者对象为：公司管理层、运维管理部、研发部、质量效能部、人力资源部、采购部及项目组全体成员。

2. 总体规划

本项目基于开源禅道平台，进行以工作流引擎定制为核心的二次开发。规划通过配置与开发，在禅道中构建与公司制度完全匹配的运维过程模型，实现任务状态、流转规则、角色权限的精细控制，打通跨部门协同壁垒，形成覆盖服务全生命周期的线上管理闭环。

同时，为固化运维服务标准、促进知识传承并满足ITSS体系文件要求，本项目将同步启动运维手册的编撰工作。该手册将与禅道系统中的线上流程互为支撑，共同构成公司运维服务管理的核心资产。

3. 禅道过程管理工具项目二次开发

3.1. 研发目标

解决现有审批流程线下执行不透明、环节易遗漏、权责不清晰、效率低下且记录难以追溯的痛点。通过本次审批流定制，实现：

审批路径强制固化：将ITSS体系及公司管理制度所要求的关键审批流程（如变更审批、资源申请、预算批复等）在系统中进行唯一路径固化，确保任何操作都必须经过规定的审批环节，杜绝越权与违规。

流转条件自动驱动：配置基于业务规则的自动流转逻辑，实现任务在提交、驳回、转审等操作后，自动跳转至下一审批节点并通知对应审批人，大幅缩短等待时间。

审批权限精细管控：根据不同审批流程与环节，精确控制审批人角色的视图、操作与决策权限（如查看、通过、驳回、加签），确保权责对等与信息安全。

审批数据完整记录：为每一次审批提供不可篡改的全过程记录，包括审批人、时间、意见与结论，为服务审计、合规检查与效能分析提供真实、可信的数据基础。

3.2. 研发团队

根据公司发展需要，运维工具研发团队人员配置信息如表3-1所示

表3-1 人员配置表

职位名称	所属部门	职责描述
研发部经理	研发部	总体规划研发进度
开发工程师	研发部	编码、单元测试
运维项目经理	运维管理部	总体规划项目进度
质量效能部经理	质量效能部	跟进研发质量
需求分析师	研发部	收集、分析各运维管理部门需求，并生成需求报告

3.3. 研发环境

研发所需环境如表3-2所示

表3-2 环境需求表

资源名称	级别	详细配置	获取方式
开发环境	关键	PHP+MySQL	开发服务器部署
生产环境	关键	云服务器	购买云服务器
版本控制工具	关键	Github	开源，可用

3.4. 研发进度

研发进度如表3-3所示

为更好更快的完成运维工具开发工作，依据运维工具研发管理制度对研发过程进行拆解，使得研发工作更加稳定有序。研发进度表如3-3所示

表3-3 研发进度表

研发阶段	计划时间	工作内容
流程模型设计	2025.4	收集运维相关部门的需求，进行分析，生成工作流业务模型，状态图、
开发、配置	2025.5-7	开发自定义工作流
测试、优化	2025.8	进行单元、集成测试，修改BUG
试运行	2025.8	优先在运维管理部试运行，监测使用效果，提出改进意见
正式运行	2025.11	研发部对系统进行完售后正式上线

4. 运维服务手册研发

表4-1 运维手册研发计划表

编号	手册名称	计划时间
1.	Docker安装nginx	2025.6
2.	Jenkins构建java项目（分布式）	2025.7
3.	Jenkins构建前端项目（分布式）	2025.8

5. 研发经费

本次研发包含工作流定制开发与运维手册研发两部分，预算总额为20.3万元。具体使用情况如表5-1所示。

表5-1 研发经费投入表

编号	开支项目	金额（万元）
1.	人力资源成本	18
2.	测试与授权费用	0.5
3.	手册研发成本	1.8
4.	总计	20.3

6. 新技术研发

为构建公司未来的技术竞争力，本规划在夯实流程化管理的基础上，同步启动新技术的预研工作。本轮研究将聚焦于运维自动化与智能化，旨在从“被动响应”向“主动预防”演进。

研究内容与目标：

重点探索AIOps智能运维与可观测性技术栈。计划在2025年第四季度，基于开源技术搭建原型系统，实现智能告警收敛与自动化故障处理的初步能力，并与禅道流程平台进行集成验证。此举旨在提升运维效率，并为公司积累智能运维领域的核心技术与人才储备。