

服务事件管理程序



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-1-4

文档信息

文档名称编号	服务事件管理程序（HHLC-ITSS-FWSJGL）			
编制单位	青岛慧海联创信息技术有限公司			
文档版本	版本日期	版本说明	作者	审核
V1.0	2025-1-4	发布版本	宫海亭	张仲全

目录

1	目的	1
2	术语、缩略词和定义	1
3	角色与职责	1
4	程序准则	2
4.1	关闭原则.....	2
4.2	流程关联原则.....	2
4.3	输入、输出及出口准则.....	3
4.3.1	输入	3
4.3.2	输出	3
4.3.3	出口准则	3
4.4	流程说明.....	3
4.5	流程图	4
4.6	子流程	5
4.6.1	一线处理解决流程	5
4.6.2	二线处理解决流程	6
4.7	关键绩效指标.....	7
4.8	事件等级及升级机制.....	7
4.8.1	事件等级划分	7
4.8.2	事件升级机制	7
4.9	事件类别和产生原因描述.....	8
5	相关文件及模板	9
5.1	文档模板.....	9

1 目的

事件管理流程的目的是尽快解决现场突发事件，保障现场系统的稳定性，提高服务质量，为业务的发展提供更优质的 IT 服务，并且可以有效实施其他相关运维管理流程，如问题管理流程。

通过本文档的定义，建立一个完整的事件管理系统，从而实现：

- 1) 减小突发事件对业务的影响
- 2) 提高用户工作效率
- 3) 提升客户满意度
- 4) 进行事件有效控制

2 术语、缩略词和定义

序号	术语	定义
1.	事件	用户在信息系统使用过程中，在合同范围内可能导致这个服务的中断或服务质量下降的任何事件，包括故障申报，服务请求等。
2.	事件管理	降低或消除正常提供 IT 服务时产生的干扰因素，通过一些变通方案，降低影响，尽快恢复客户业务应用，保障用户能够尽快重新工作。
3.	服务请求	服务请求类事件是指客户希望从服务台得到的业务支持、信息咨询、辅助配合或者文档方面的请求。
4.	事件升级	当某一事件不能在规定时间内解决，那么就需要更多经验、更高权限人员和资源参与解决，从而确保事件得到解决。
5.	重复事件	重复事件是指在单一客户申告的统一来源（IT 系统、应用系统）同一个配置项上相同事件现象的已创建且尚未解决的事件。

3 角色与职责

角色	职责
事件经理	<ol style="list-style-type: none">1. 通过服务台来确保客户满意；2. 确保事件快速解决；3. 出现紧急、重大事件时，负责协调外部资源尽快解决；4. 当事件优先级为高或者事件将超过规定的时限，负责按照升级方法对事件进行处理确保有效协调资源，促进各类角色小组快速恢复正常服务；5. 确保正确、广泛地收集和分析事件数据，发现 IT 和业务相关的问题；

	6. 确保与问题管理、外部供应商等部门的有效合作。
一线工程师	1. 登录运维管理平台，接受用户服务请求（接听用户电话、或其他渠道），受理用户故障信息，接受率 98%以上。 2. 详细记录用户故障信息，形成事件单，记录率 100%。 3. 解决用户提出的故障信息，处理完成后详细记录解决过程和处理结果。 4. 对于不能解决的事件进行事件升级，及时转接二线工程师分析解决。 5. 非工作时间内，接听电话、记录事件单以及处理过程和结果。 6. 对事件分类，进行知识点的提交。
二线工程师	1. 对不能解决处理的事件进行事件升级转二线工程师。 2. 解决一线不能解决的问题，包括转接事件单、咨询以及协助一线与用户沟通等。 3. 在人员不足情况下接听电话，记录事件单，处理故障、参与值班。 4. 定期组织常见问题讨论会，对常见问题进行分析交流（每周一次）。 5. 定期组织技术专家组进行知识点的审批，入库以及知识库的审核。

4 程序准则

4.1 关闭原则

由用户申报的事件单，关闭必须由服务台完成。

1. 已关闭的事件单不允许重开，如果事件重复发生，则创建一个新的事件单。
2. 事件处理人员在解决完成事件时，根据实际解决情况填写事件的解决方案。
采用临时措施恢复服务时，事件单的状态是处理中，得到用户认可后获得关闭的事件单状态是处理完成。

4.2 流程关联原则

事件管理与问题管理、变更管理、配置管理存在以下关联原则：

1. 事件管理的主要目标是在事件发生后尽可能地快速恢复客户业务，即使采取的是一些应急措施而不是彻底的解决方案。
2. 问题管理的主要目标是查明，分析事件发生的潜在原因，并找到相对应的解决方案，防止此类事件的再次发生。

3. 事件在处理过程中可能要触发变更管理流程，在实施变更活动的同时，利用临时措施保证客户业务持续运行。变更活动结束后，事件得到彻底解决。
4. 配置管理为事件管理提供信息支持，事件管理过程涉及到配置项的改变触发更新。

4.3 输入、输出及出口准则

4.3.1 输入

序号	名称	描述	模板	输入来源
1	故障申报	客户现场软硬件故障详细信息，包括：客户信息、故障描述，发生故障的配置项等	《事件记录单》	客户，服务人员
2	服务请求	当前客户业务对软硬件系统的需求	《事件记录单》	客户

4.3.2 输出

序号	名称	描述	模板	输出去向
1.	故障解决 服务请求解决	客户故障、请求得到及时解决	《事件记录单》	客户满意度
2.	问题协调单	事件需要二线协助处理	《客户问题协调单》	运维服务人员
3.	事件报告	事件信息汇总报告（月报、年报）	《事件信息统计表》	运维服务人员

4.3.3 出口准则

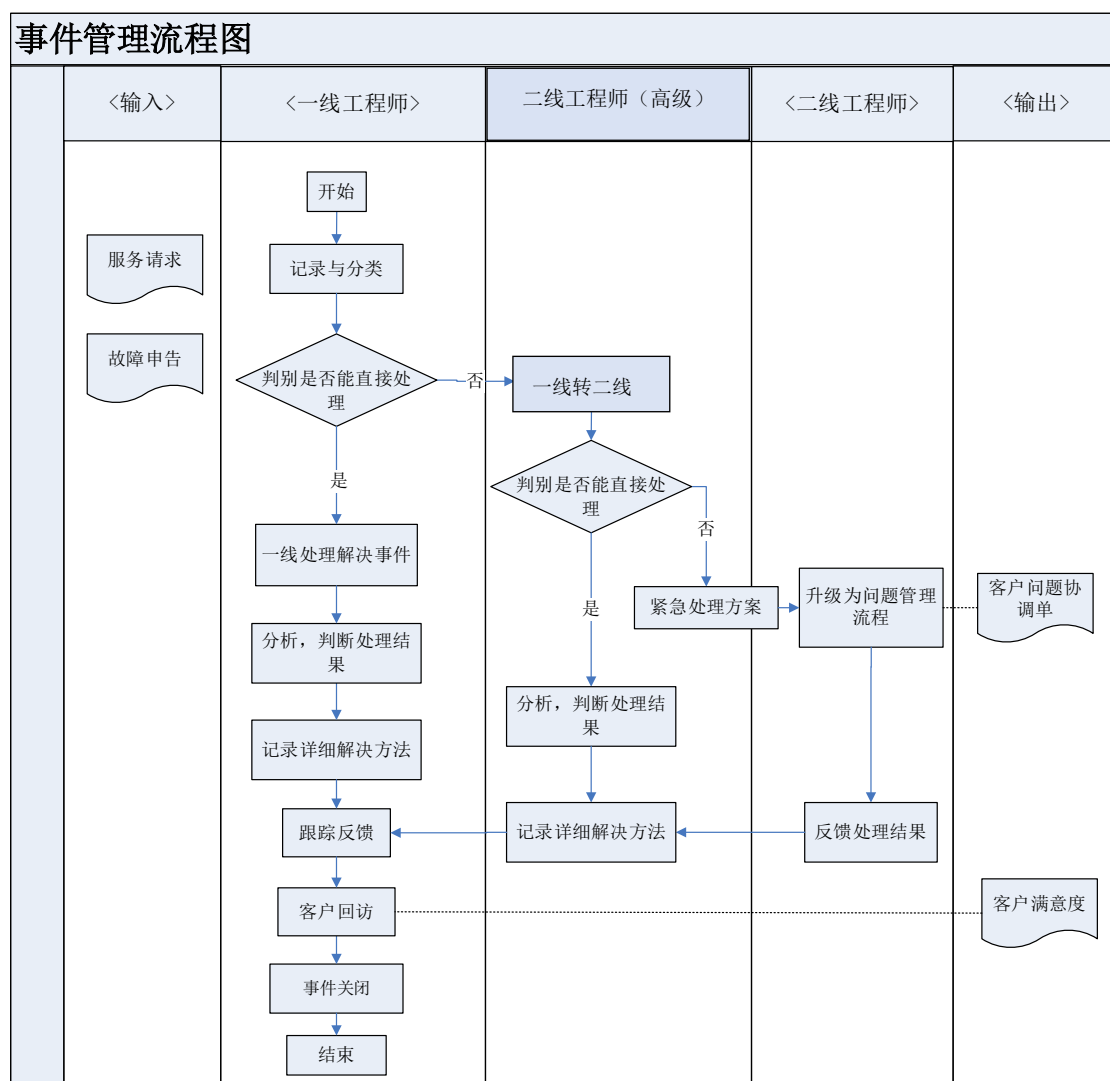
由用户提出的事件，关闭时必须通知用户，用户确认后方可关闭。

4.4 流程说明

1. 服务台一线工程师接听电话，记录用户提出的故障信息，形成事件单，并进行事件的分类、分级。
2. 一线工程师可以直接处理的事件请求，如：咨询及操作错误。处理完成后，记录详细的处理过程以及解决方案。不能处理需要事件升级，将事件提交二线工程师（高级）进行解决分析。
3. 二线工程师（高级）经过分析、判断事件，可以直接处理，记录详细的处理过程以及解决方案。不能直接处理，需要二线工程师协助分析需要提交《客户问题协调单》，提醒移交二线工程师。需要进行变更或者解决周期长的事件需要提供应急处理方案。

4. 运维服务人员《客户问题协调单》接收，分析、处理，验证解决结果。
并填写解决过程及结果，修改协调单状态为已解决。
5. 二线工程师将《客户问题协调单》的回复处理结果，记录运维管理平台事件单，一线工程师跟客户沟通反馈，经客户同意后关闭事件。

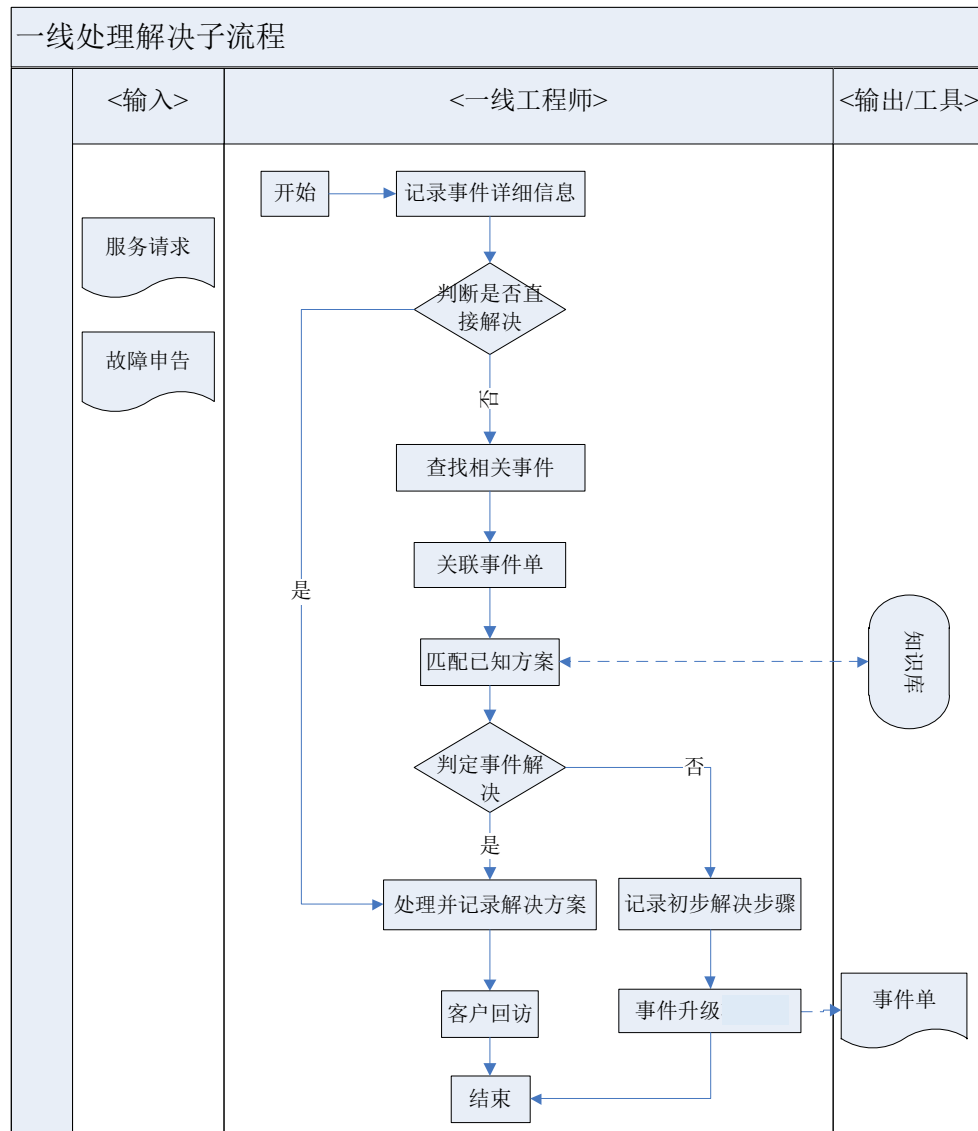
4.5 流程图



4.6 子流程

4.6.1 一线处理解决流程

4.6.1.1 流程图



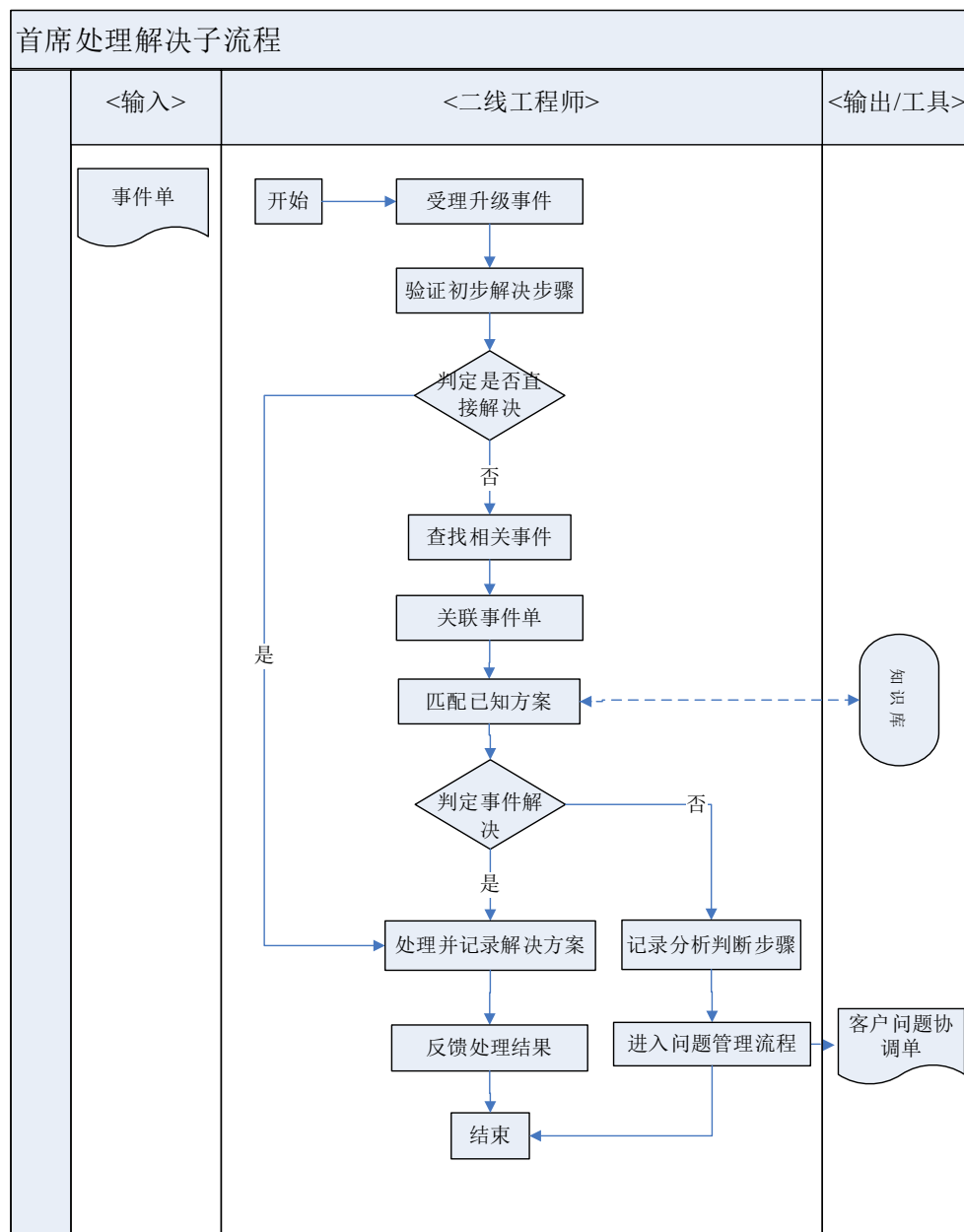
4.6.1.2 流程说明

1. 服务台一线工程师接听电话，记录客户信息，服务请求或故障申报信息。
2. 一线工程师直接处理、回复，记录解决方案。不能直接处理的事件需要查看历史事件、问题的解决记录以及知识库内容，匹配存在同类的事件或问题的处理方案，直接处理，记录解决方案。

3. 一线工程师无法处理完成，事件单转二线工程师，运维管理平台解决方法里记录初步解决判断的步骤，负责人员选择二线工程师，进行移交处理。

4.6.2 二线处理解决流程

4.6.2.1 流程图



4.6.2.2 流程说明

1. 二线工程师登陆运维管理平台，对一线工程师转移的事件单进行查看、分析。

2. 二线工程师可以直接处理，详细记录解决方案并反馈一线工程师，不能直接
3. 处理需要沟通二线工程师，沟通后确定解决方案。
4. 确定解决方案过程中涉及到信息变更，需要进入问题管理流程。通过《问题协调单》进行移交。

4.7 关键绩效指标

绩效指标	公式	考核周期	负责部门
事件解决率	$(\text{成功解决事件数} / \text{已关闭事件总数}) * 100\%$	月	运维服务部
事件按时解决率	$(\text{按照事件等级规定时间内解决的事件数} / \text{已关闭事件总数}) * 100\%$	月	运维服务部
事件回访的及时率	$\text{按时回访的事件数量} / \text{已回访的事件总数}$	按季度	运维服务部

4.8 事件等级及升级机制

4.8.1 事件等级划分

分类	适用条件	描述
低	8 个小时	不影响使用的新需求，不影响用户使用的程序 bug
中	4 个小时	升级时出现问题（影响数据录入的除外），查询数据，修改数据的问题
高	2 个小时	数据上传的问题，严重故障的问题，影响系统使用的问题

4.8.2 事件升级机制

1. 用户提出的服务请求是低等级的事件，如果影响现场工作需要紧急处理，将事件由低级升级为中级事件，一线工程师不能初步解决，需要事件升级到二线工程师，保证不影响现场的生产工作。
2. 事件处理分析过程中，涉及到上传数据方面的情况，需要立即上升为高级事件，不能影响当天的数据上传到管理者代表。

4.9 事件类别和产生原因描述

事件类别

描述类别	适用条件
升级时出现问题	升级出错
	升级后程序无法正常使用
	升级后数据丢失、显示不正确
	升级后原有问题依然存在
使用时出现问题	操作到某个模块无法录入
	查询数据不准确
	上传后上下数据不一致
处理业务数据	业务数据需要补传
	已上传的业务数据需要查询和修改
咨询业务和使用信息	咨询系统使用
	咨询升级包存放地址，及升级如何操作
	咨询传真号码
	咨询系统涉及到的硬件修理信息
新需求	程序增加新功能
	增加编码
业务沟通电话	直接找公司人员
	同一故障多次来电
	遇忙代接
重新部署安装系统	需要电话指导，远程操作重新安装系统环境
现场服务	需要现场进行部署、修改系统环境
培训服务	对公司内部进行系统业务培训
	对现场使用人员进行系统业务培训
用户购买需求	新系统的购买需求
	对原有设备和系统的购买需求

事件的产生原因

描述类别	适用条件
系统问题	正常操作系统报错
	某个模块功能不能使用
	同一个问题，三个以上单位出现定义系统bug
用户使用不当	前台操作系统错误
	不按正常流程进行操作
不了解升级信息	没有接收到升级通知
	升级没有按下载中心发布的版本进行升级
新需求	程序增加新功能
不会使用	不了系统使用功能
	新来人员没有进行交接，不会使用该系统操作
不明原因	分析原因不明确，直接处理得到结果

现场环境问题	现场的硬件，网络等一些列条件
硬件问题	系统配套的硬件设备，或者计算机出现故障
数据库问题	oracle出现的问题

5 相关文件及模板

5.1 文档模板

- 《客户问题协调单》
- 《事件记录单》
- 《事件信息统计表》