**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 | 郑永伟 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[服务事件管理程序 1](#_Toc24223)

[文档信息 2](#_Toc11119)

[1. 目的 4](#_Toc24953)

[2. 术语、缩略词和定义 4](#_Toc27031)

[3. 角色与职责 4](#_Toc4988)

[4. 程序准则 5](#_Toc19524)

[4.1. 关闭原则 5](#_Toc18166)

[4.2. 流程关联原则 5](#_Toc20082)

[4.3. 输入、输出及出口准则 6](#_Toc23862)

[4.3.1. 输入 6](#_Toc23919)

[4.3.2. 输出 6](#_Toc17064)

[4.3.3. 出口准则 6](#_Toc24322)

[4.4. 流程说明 6](#_Toc27860)

[4.5. 流程图 7](#_Toc1515)

[4.6. 子流程 8](#_Toc29041)

[4.6.1. 一线处理解决流程 8](#_Toc20274)

[4.6.2. 二线处理解决流程 9](#_Toc18147)

[4.6.3. 流程说明 9](#_Toc5922)

[4.7. 关键绩效指标 10](#_Toc481)

[4.8. 事件等级及升级机制 10](#_Toc27360)

[4.8.1. 事件等级划分 10](#_Toc16664)

[4.8.2. 事件升级机制 10](#_Toc9218)

[4.9. 事件类别和产生原因描述 11](#_Toc16126)

[5. 相关文件及模板 12](#_Toc1425)

[5.1 文档模板 12](#_Toc823)

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

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。 |

角色与职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| 事件经理 | 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。 |

程序准则

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。
3. 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。

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。

输入、输出及出口准则

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 |

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 |

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。

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. .运维服务人员对《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。

流程图

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **事件管理流程图** | | | | | | | | |
|  | 输入  服务请求  故障申告 | 一线工程师 | | 二线工程师（高级） | | 二线工程师 | | 输出  客户问题协调单  客户满意度 |
| 开始  记录与分类 | | 一线转二线  判别是否能直接处 | | 案 | 升级为问题管理流程  反馈处理结果 |
| 判别是否能直接处  理 | 否 |
| 是  一线处理解决事件  分析，判断处理结  果  记录详细解决方法  跟踪反馈  客户回访  事件关闭  结束 | |
| 理 是 | 否  紧急处理方 |
| 分析，判断处理结  果  记录详细解决方法 | |

子流程

一线处理解决流程

**4.6.1.1** **流程图**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一线处理解决子流程 | | | | | |
|  | 输入 | 一线工程师 | | | 输出/工具 |
| 服务请求  故障申告 | 开始  是 | 记录事件详细信息  否  判断是否直接解决  查找相关事件  关联事件单  匹配已知方案 | | 知识库  事件单 |
| 判定事件解决 | | 否 |
| 是  处理并记录解决方案 | | 记录初步解决步骤 |
| 客户回访 事件升级  结束 | | |

**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。

二线处理解决流程

**4.6.2.1 流程图**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 首席处理解决子流程 | | | | | |
|  | 输入 | 二线工程师 | | 输出/工具 | |
| 事件单 | 开始 受理升级事件  验证初步解决步骤  判定是否直接解决  否  查找相关事件  关联事件单是  匹配已知方案 | | 知 识 库 | |
| 判定事件解  决 是  处理并记录解决方案  反馈处理结果 | 否  记录分析判断步骤  进入问题管理流程 | 客户问题协调单 |  |
| 结束 | |

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。

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 | （成功解决事件数/已关闭事件总数）  \*100% | 月 | 运维服务部 |
| 事件按时解决率 | （按照事件等级规定时间内解决的事件数/已关闭事件总数）\*100% | 月 | 运维服务部 |
| 事件回访的及时率 | 按时回访的事件数量/已回访的事件总数\*100% | 按季度 | 运维服务部 |

事件等级及升级机制

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 |

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进行紧急处理，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。

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 |

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》