

云南腾电科技有限公司

## 服务知识应用情况说明

(YNTD-ITSS-0812)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.10.30

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.30

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.30

## 文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	谢广胜	2025.10.30	赵建中	2025.10.30	陆涛	2025.10.30	首次发布

## 目录

云南腾电科技有限公司 .....	1
服务知识应用情况说明 .....	1
( YNTD-ITSS-0812 ) .....	1
文件编制和变更履历 .....	2
1. 服务知识概况 .....	4
2. 服务知识功能介绍 .....	4
3. 服务知识使用情况 .....	6

## 1. 服务知识概况

I6000 系统的服务知识模块可以规范化公司 ITSS 运维，避免无形的知识资产（包括显性和隐性知识）流失。高效使用知识库管理系统，已经帮助公司进一步实现了以下目的，并取得了很好的隐性效益。

1. 对公司中大量的有价值的方案、策划、成果、经验等知识进行分类存储和管理；
  2. 促进知识的学习、共享、培训、再利用和创新；
  3. 有效的降低公司运营成本，提高公司的核心竞争力。

## 2. 服务知识功能介绍

支持服务知识新增，服务台、运维工程师可根据运维过程中总结服务知识，录入系统，支持后期运维服务工作

功能菜单

-  资源集
-  告警信息
-  应用系统监控
-  中间件监控
-  网络设备监控
-  存储设备监控
-  安全设备监控
-  业务应用监控
-  服务知识
-  知识库管理

## 新增知识

创建新的知识库条目，包含标题、分类、内容和相关附件

知识标题 \*

知识分类 \*

优先级

知识来源

标签

附件上传   


点击或拖拽文件至此处上传  
 支持格式: doc, docx, pdf, txt, png, jpg, zip (最大50MB)

已上传文件:

知识内容 \*

知识摘要

相关设备/系统

- 服务器
- 网络设备
- 存储设备
- 数据库
- 中间件
- 应用系统

支持服务知识修改功能，对老旧服务知识按时进行跟新迭代，避免因知识更新不及时导致使用率较低

The screenshot shows the 'Modify Knowledge' page. It includes sections for 'Basic Information' (Knowledge ID: KB-20250815-V2.1, Created at: 2025-08-15 09:30), 'History Log' (Last modified: 2025-08-20 14:25 by Li Teacher, 128 revisions), and 'Related Knowledge' (RAID technology principle and configuration guide, Server management tool usage manual, Linux system log analysis guide).

## 变更服务知识

The screenshot shows the 'Change History' page, listing recent knowledge changes. The table includes columns for Change ID, Knowledge Title, Change Type, Change Time, Operator, Status, and Operation.

变更ID	知识标题	变更类型	变更时间	操作人	状态	操作
KB-CHG-202311001	服务器故障排查与恢复指南	内容更新	2025-10-15 09:32:15	张工程师	已完成	已归档
KB-CHG-202311002	数据恢复最佳实践指南	结构调整	2025-10-14 15:20:45	李数据库	已完成	已归档
KB-CHG-202311003	网络安全加固指南	应急修正	2025-10-14 11:05:30	王网络	已完成	已归档
KB-CHG-202311004	系统漏洞补丁管理	应急修正	2025-10-13 18:40:15	赵安全	已完成	已归档
KB-CHG-202311005	中间件部署最佳实践	内容更新	2025-10-13 14:25:50	孙中间件	进行中	已归档
KB-CHG-202311006	存储设备维护手册	结构调整	2025-10-12 10:15:20	孙存储	已归档	已归档

## 服务知识统计

The screenshot shows the 'Knowledge Statistics Summary' dashboard. It includes four main sections: 'Knowledge Total' (1,284 total, +12.5% month-over-month), 'Monthly New Knowledge Trends' (line chart from August to July), 'Knowledge Category Distribution' (donut chart showing 16 categories), and 'Hot Knowledge Ranking' (table of top 5 most visited articles).

排名	知识标题	分类	访问量	创建时间
1	服务器故障排查与处理指南	运维经验	1,248	2025-10-15
2	数据库性能优化最佳实践	数据库	986	2025-10-22
3	网络安全防护策略	安全防护	875	2025-10-30
4	中间件部署与配置	中间件	752	2025-10-05
5	容器化部署方案	容器技术	689	2025-10-18

### **3. 服务知识使用情况**

对截止**2025年10月份**的服务知识使用情况进行汇总统计得出，第一、二和三季度，分别录入服务知识**40条、38条、40条**。均明显超出**KPI**指标要求的每季度录入条数 $\geq 20$ 的要求。对运维服务工作提供了支撑。