

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 | 5 |

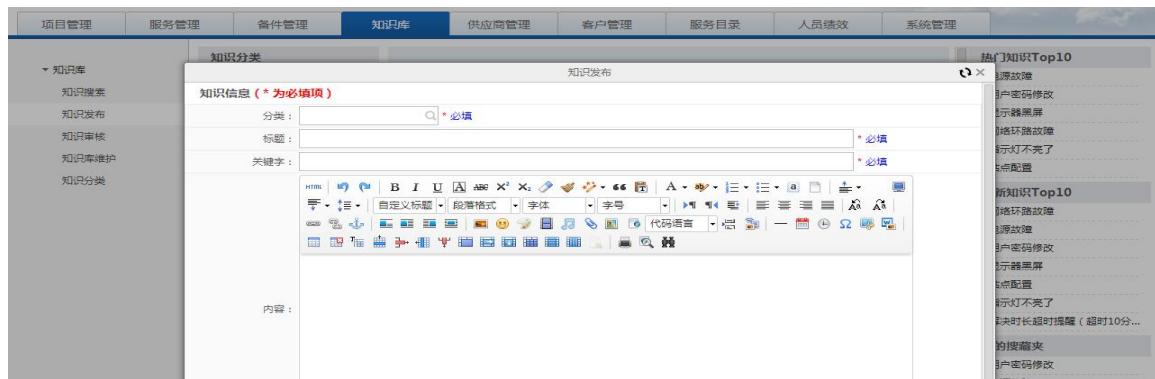
1. 服务知识概况

智能一体化运维支撑平台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。

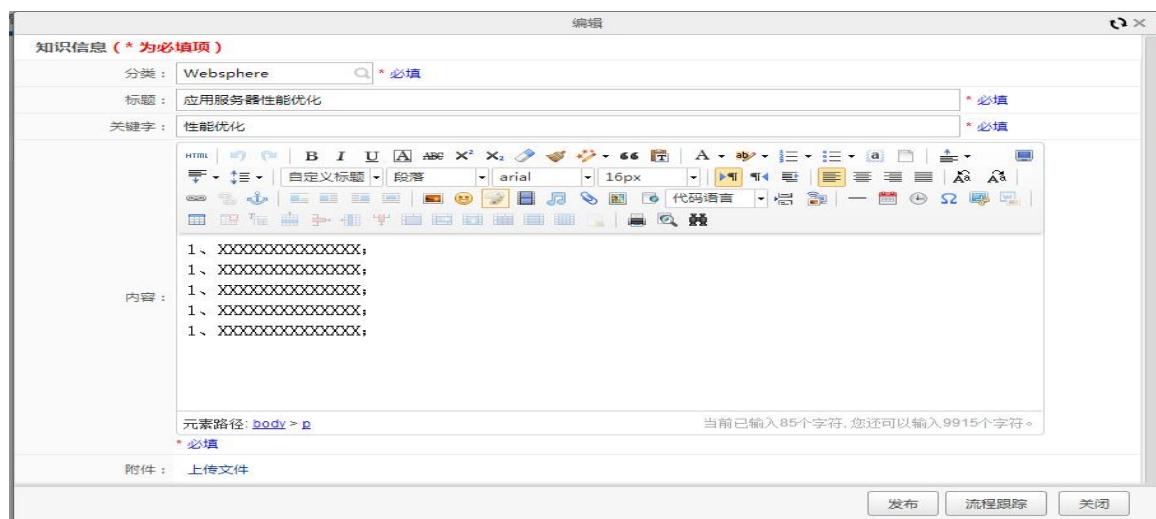
2. 服务知识功能介绍

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



The screenshot shows the 'Knowledge Release' page. The top navigation bar includes 'Project Management', 'Service Management', 'Equipment Management', 'Knowledge Library' (selected), 'Supplier Management', 'Customer Management', 'Service Catalog', 'Personnel Performance', and 'System Management'. On the left, a sidebar under 'Knowledge Library' lists 'Knowledge Search', 'Knowledge Release', 'Knowledge Audit', 'Knowledge Maintenance', and 'Knowledge Classification'. The main content area has sections for 'Category' (必填), 'Title' (必填), 'Keywords' (必填), and 'Content'. A rich text editor is provided for content entry. To the right, there are two dropdown menus: 'Hot Knowledge Top 10' and 'New Knowledge Top 10', both listing various system-related topics like 'User Password Modification' and 'Display Screen Blackout'.

知识发布页



The screenshot shows the 'Knowledge Audit' page. The top navigation bar is identical to the previous page. The main content area displays a knowledge item with fields for 'Category' (Websphere), 'Title' (应用服务器性能优化), 'Keywords' (性能优化), and 'Content'. The content area contains a rich text editor and a list of numbered steps. At the bottom, there are buttons for 'Post', 'Flowchart Tracking', and 'Close'. A status message at the bottom indicates 85 characters have been entered with 9915 available.

知识审核页

知识详情

电源故障

发布日期：2025-8-22 提交人：朱 浏览数(183) 评论数(7) 发表评论 收藏

知识点分类：/网络设施/交换机/ 关键词：电源指示灯，风扇

I. 故障现象：开启交换机后，交换机没有正常运作，而且发现面板上的POWER指示灯并没有亮，而且风扇也不转动。
II. 故障原因：这种故障通常是由外部供电环境的不稳定，或者是电源线路老化，又或者是由于遭受雷击等而导致电源损坏或者风扇停止。从而导致交换机不能正常工作。还有可能是由于电源故障而导致交换机机内的其他部件坏的损坏。
III. 解决方法：这类问题很容易解决，当发生这种故障时，首先检查电源系统，看看供电插座有没有电流，电压是否正常。要是供电正常的话，那就需要检查电源线是否有损坏，有没有松动等。若电源线损坏的话就更换一条。松动了的话就重新插好。

 管理员角色主页页面

左边应用栏目系统自带功能，集成了用户必要的通用功能项，分别是“邮件系统”、“我的资料”、“公告栏”、“行事历”、“企业管理器”和“流程管控中心”，点击图标进入各个应用界面。



相关附件：

[最新评论\(7\)](#) [发表评论](#) [回到顶部](#)

服务知识详情页

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 ≥ 20 的要求。对运维服务工作提供了支撑。