

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

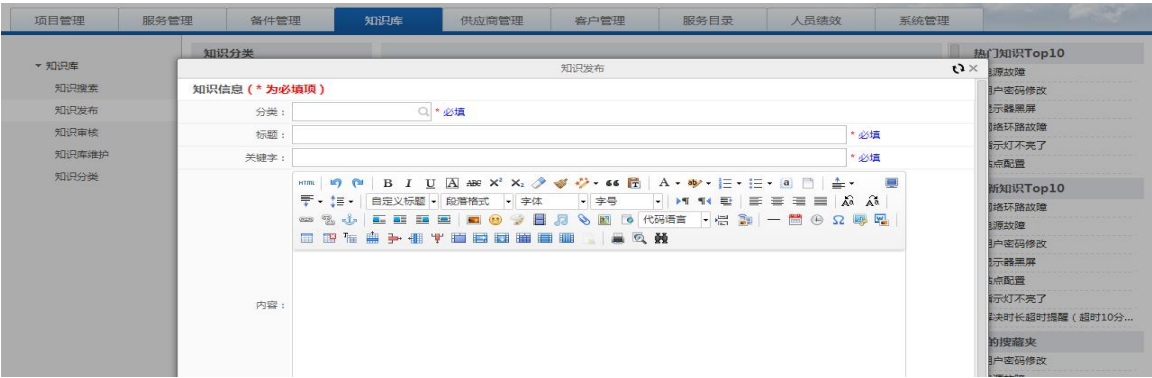
1. 服务知识概况

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。

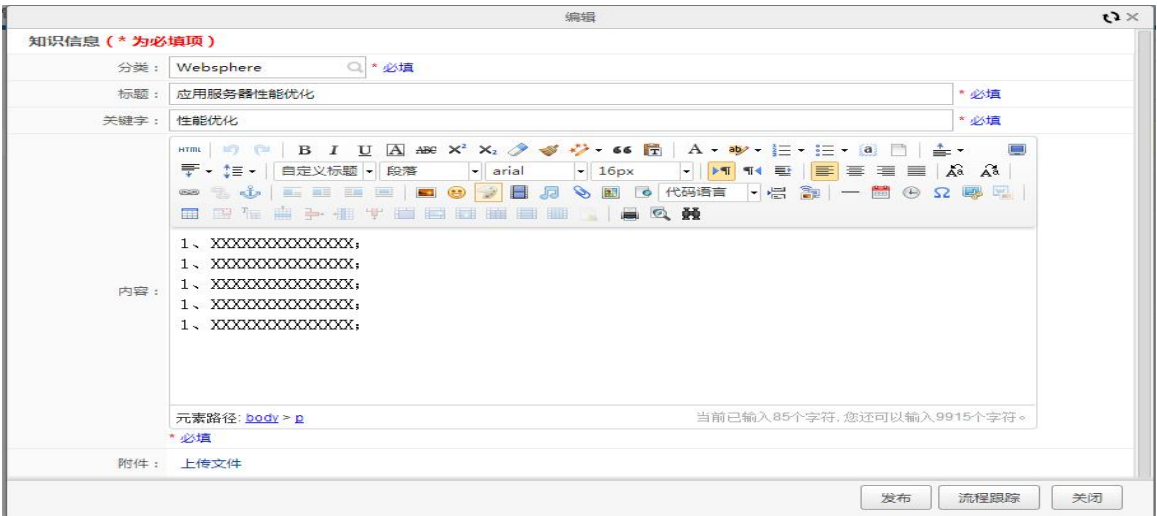
- 1. 对公司中大量的有价值的方案、策划、成果、经验等知识进行分类存储和管理；
- 2. 促进知识的学习、共享、培训、再利用和创新；
- 3. 有效的降低公司运营成本，提高公司的核心竞争力。

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



知识发布页



知识审核页



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。