

# 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 \* 

请选择分类

优先级 

中

知识来源

标签

添加

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 \*

B I U

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

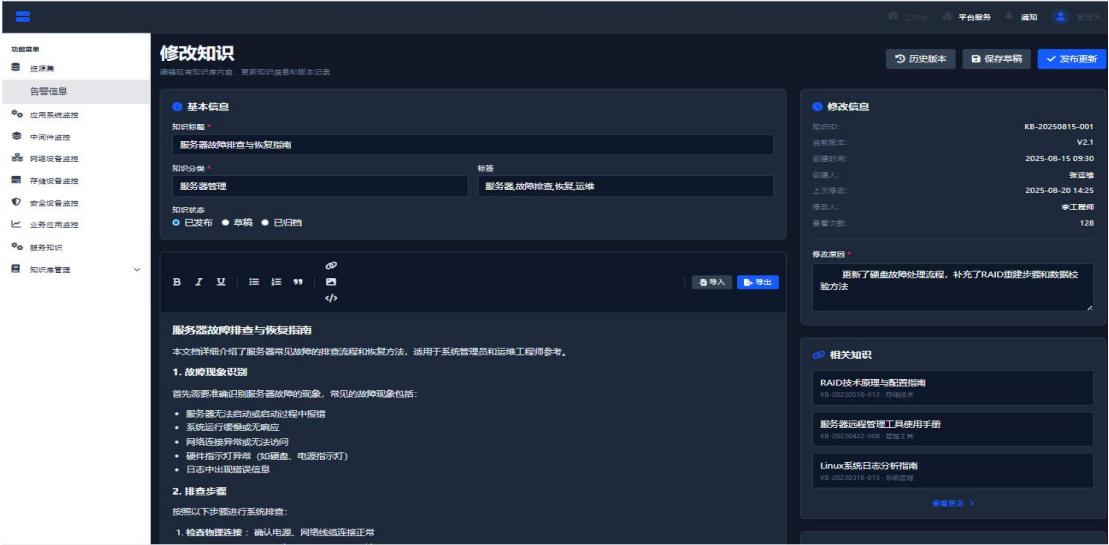
☐ 应用系统

取消

重置

保存知识

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



变更服务知识



服务知识统计



### 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。