

云南腾电科技有限公司

运维服务工具管理办法
(YNTD-ITSS-0801)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07

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	2025.1.7	赵建中	2025.1.7	陆涛	2025.1.7	首次发布

目录

云南腾电科技有限公司	1
运维服务工具管理办法	1
(YNTD-ITSS-0801)	1
文件编制和变更履历	2
1. 目的	4
2. 适用范围	4
3. 角色职责	4
3.1. 运维部	4
3.2. 研发部	4
4. 运维服务工具管理	4
4.1. 管理要求	4
4.2. 运维服务工具简介	5
4.2.1. 过程管理工具	5
4.2.2. 监控管理工具	5
4.2.3. 专用工具	5
4.3. 运维服务工具的日常管理	5
4.4. 运维服务工具使用的培训	5
5. 运维服务工具的评估和改进	5
6. KPI 指标	6
7. 相关文件	6

1. 目的

本文件旨在加强公司运维服务工具管理，提高工具利用率，更好地支撑公司运维服务开展，特制定本管理办法。

2. 适用范围

本办法适用于云南腾电科技有限公司范围内所有与运维业务相关的工具。

3. 角色职责

3.1. 运维部

负责管理公司所有与运维业务相关的工具。

3.2. 研发部

负责公司运维工具的研发工作。

4. 运维服务工具管理

运维服务工具用于固化服务过程关键环节并留存痕迹，是运维服务过程的重要辅助支撑。**IT**运维服务实施能力体系的建设、实施与管理，离不开运维服务工具的支持。监控工具、过程管理工具等在运维工作中的应用，可显著提升运维工作的可视性、过程组织的有效性以及操作的便利性和安全性。

4.1. 管理要求

1. 各部门应使用有效工具实施和管理运行维护服务，具体包括：
2. 监控工具：对运维服务对象进行数据采集和监控，评估可能导致服务对象故障的因素；
3. 过程工具：按照商定的**SLA**（服务等级协议）管理运维服务交付过程，宜包含日常运维管理、记录、测量、监督和评估等功能；
4. 专用工具：根据运维服务对象要求配备的安全工具及满足特殊需求的工具。

5. 所有运维服务工具均需配备与功能匹配的使用手册，确保工具被正确、合理使用。同时，运维服务工具需持续优化以满足不断变化的服务需求。
6. 运维服务工具可通过自主研发或外部采购两种方式获取。

4.2. 运维服务工具简介

4.2.1. 过程管理工具

过程管理工具的实施目的一是固化IT运维服务过程标准，二是提升组织的工作效率与服务能力。该工具可收集运维过程管理数据，并进行分析、整理和报告，通过合理方式展现结果，助力实现组织运维管理的自动化、标准化和规范化。

4.2.2. 监控管理工具

核心功能为对运维服务对象进行数据采集和实时监控，精准评估可能导致服务对象发生故障的各类因素，为故障预防和及时处置提供数据支撑。

4.2.3. 专用工具

指根据特定服务要求配备的安全工具以及用于满足特殊运维场景需求的专用工具。

4.3. 运维服务工具的日常管理

运维服务工具作为IT运维的重要对象，可通过工具自身实现自我管理。同时，为保障工具正常运行，组织需建立完善的日常管理机制：运维服务工具的操作手册需纳入公司知识库，确保工程师可随时获取；同时需对操作手册的版本更新进行动态维护，保障工程师使用的是最新版本。

4.4. 运维服务工具使用的培训

公司将运维服务工具的使用能力作为工程师的核心能力要求之一，专门设立运维服务工具使用培训课程，并定期组织考核，考核结果及相关记录需妥善留存。

5. 运维服务工具的评估和改进

运维部需在每年的年度管理评审会议中，汇报公司运维服务工具的使用情况。会议中，联合各相关部门负责人对工具使用效果进行评估，明确改进需求。针对会议确定的改进需求，需建立跟踪机制，按计划推进落实，并及时向相关部门负责人反馈执行情况。

6. KPI 指标

工具管理KPI指标设置如下：

指标名称	计算方式	目标值	考核频次
工具自评估次数	次数，对工具进行自评估次数	≥1	年度

7. 相关文件

《运维服务工具使用情况说明及效果自评估报告》