附件A：服务工作说明书

1. 工作范围（SOW）
   1. **服务时间**
2. 周一至周五：8:00-19:00
3. 周六至周日：8:00-19:00
4. 紧急服务：7×24（包含法定假日）

注：非8:00-19:00的服务时间内，承包商需提供热线手机的联络方式作为玫琳凯的紧急联络窗口。

* 1. **服务模式**

**1.2.1 Service Desk服务台**

1.2.1.1 服务窗口

1. 电话
2. 邮件
3. IM
4. 微信

1.2.1.2 服务范围

上海总部办公室，杭州工厂，北京外事办公室，全国34家分公司，以及9个仓库

1.2.1.3 服务内容

1. 远程故障处理：不限操作系统，办公软件，以及玫琳凯专用软件
2. 远程协助用户/现场工程师/供应商进行判断、测试包括但不限于以下软硬件设备：电脑，电话，打印机，投影仪，会议系统，网络设备
3. 负责处理用户、供应商对于玫琳凯IT相关的咨询/答疑
4. 负责分公司日常巡检及桌面端上门服务派单协调
5. 负责分公司弱电（包括音/视频设备）相关派单服务
6. 负责用户账号管理，包括但不限于以下系统：SAM，SCS，OA，OWA，Citrix/Sandbox/VDI，Nice录音系统，电话和网络视频会议系统
7. 负责系统及应用的使用、操作及故障技术支持，包括但不限于以下系统/应用： SAM，OA，OWA，Citrix/Sandbox/VDI，电话和网络视频会议系统
8. 负责手机App应用的使用、操作及故障处理，包括但不限于以下应用： MobileIron，Service@Work，员工订单系统，会议预订，Secure Auth OTP
9. 负责处理特殊权限及应用的申请，包括但不限于以下系统及应用： Citrix， Last Pass，本地管理员，非标软件（PII合规），公共邮箱/邮件组
10. 负责全国第三方账号审核，预计每三个月一次

**1.2.2 Service Desk 现场支持服务**

**1.2.2.1 上海总部办公室及杭州工厂现场支持**

1.2.2.1.1 服务范围

1. 上海总部办公室1-8楼
2. 杭州工厂（包括营养品，彩妆，COE）
3. CDC & RDC

1.2.2.1.2 服务内容

1. 负责客户端操作系统及软件的安装，故障解决及升级工作
2. 负责客户端系统标准制定，测试及维护
3. 负责新员工（包括第三方）IT设备的安装，设置相关工作
4. 负责离职员工（包括第三方）IT资产的回收，账号及数据擦除等相关工作
5. 负责客户端硬件设备的安装调试及故障解决等工作
6. 负责客户端周边外设的软件/硬件故障处理，安装调试及维护工作
7. 负责端接网络设置及交换机以下的网络链路，固定电话的安装，转移及故障解决
8. 负责玫琳凯IT设备资产的转移，调拨，分发的相关工作
9. 提供专人负责玫琳凯大型活动及重要会议的设备调试，安装，故障处理及现场技术支持，包括非玫琳凯办公地点的支持
10. BizConf/LifeSize电话和网络会议系统支持
11. OA，Citrix/Sandbox/VDI，OWA等应用系统支持
12. MobileIron，ServiceWork，员工订单系统，会议预订，SecureAuth OTP等手机App支持
13. 负责协调配合玫琳凯对新的设备及技术进行选型，测试和收集用户的使用反馈意见，做好质量跟踪
14. 负责玫琳凯公司内项目的沟通，实施，部署及技术支持等相关工作
15. 负责分公司弱电（包括音/视频设备）技术支持，供应商和用户三方的协调沟通，以及事件状态的更新报告等相关工作
16. 负责每周至少三次的会议室设备健康检查，汇总记录设备状态，需拍照作为证据（测试相关附件连线的连通性）
17. 负责协助财务部对IT资产设备年度盘点相关工作

**1.2.2.2 北京外事办公室，分公司及仓库上门支持**

1.2.2.2.1 服务范围

1. 北京外事办公室
2. 35家分公司
3. 8个仓库

1.2.2.2.2 服务内容

1. 负责响应用户报障，上门做故障处理及技术支持
2. 负责以上办公地点的巡检：办公电脑，打印机，会议室设备（包括投影仪、音箱、功放等相关设备）月度健康检查，IT资产盘查，账号核查等
3. 负责配合Service Desk的要求对现场设备进行相关工作，包括：设备安装，调试，以及维护的相关工作
4. 负责分公司的搬迁，新建项目的设备安装，调试等相关工作
5. 负责协助分公司IT资产设备年度盘点相关工作
6. 负责新员工IT设备的安装，设置相关工作
7. 负责离职员工（包括第三方）IT资产的回收，账号及数据擦除等相关工作

**1.2.2.3 VIP支持**

1.2.2.3.1 服务范围

1. 玫琳凯公司副总监及以上级别用户：56人
2. 服务时间：7×24小时
3. 响应时间：5分钟
4. 支持人员必须为高级工程或以上

1.2.2.3.2 服务内容

1. 负责建立VIP用户清单及维护更新
2. 负责建立Leadership用户的IT设备档案及维护更新
3. 提供专职VIP支持工程师，最大限度支持VIP用户的正常工作
4. 根据VIP支持SLA提供技术支持
5. 专职VIP支持工程师负责全程跟踪处理VIP的相关事件，同时及时反馈，更新升级
6. 提供跟VIP相关的重要会议或活动的技术支持，包括软硬件的准备，调试，测试工作
7. 提供符合VIP支持资质的专职工程师（需英文流利）
8. 对于提出超过桌面运维支持范围的VIP需求，经过玫琳凯管理团队确认后，需提供相应的技术支持

**1.2.3 账号及资产管理**

账号及资产管理人员不得与桌面端服务人员共用

1.2.3.1 服务范围

1. 玫琳凯全国IT软/硬件资产管理
2. 玫琳凯全国员工账号及权限管理

1.2.3.2 服务内容

1. 负责AD，Email，Skype/Lync，Citrix，OWA的账号及权限的创建，删除，变更和维护
2. 负责OA系统的表单流程的处理
3. 负责移动端MobileIron App相关的账号，权限及设备维护
4. 负责员工及第三方账号的审核，汇总和报告的相关工作（每年4次，每次周期1个月）
5. 负责MoblieIron设备及用户的审核，汇总和报告的相关工作（每年4次，每次周期2星期）
6. 负责IT设备的库房管理：入库，出库，盘点
7. 负责IT设备的备件管理：打印机，投影仪，电话机等的备件管理
8. 负责IT设备的资产管理：入职/转职/临时借用发放，离职/转职/临时借用回收，报废管理等
9. 负责使用资产管理软件及时更新相关资产的新增或者撤换等变更信息
10. 负责协助制定库房管理资产管理的规则和制度，建立库房管理和资产管理流程
11. 负责玫琳凯所有IT类资产进行盘查（每年1次）
12. 项目及服务质量管理
    1. **周度例会**

召开周度工作报告会，玫琳凯和承包商PM人员及现场服务支持人员出席，统计周度工单处理质量，问题处理及建议，汇总反馈、升级遇到的问题，引导工程师工作。承包商提交具体周度报告中需包含统计的KPI值（SLA达标情况）及对应的跟进机制。

* 1. **月度、半年度报告会**

每月月中召开月度工作报告会，玫琳凯负责人和承包商PM人员出席，由承包商按月出具月度服务分析报告，分析月度工单质量及趋势；出具知识转移进度报告及月度问题汇总、制定改进计划。

每年6月、12月最后一次周会作为年度工作报告会，玫琳凯负责人和承包商PM及QA人员出席，由承包商出具全年分析报告，分析年度工单质量及趋势；出具知识转移进度报告、制定次年提升计划。

* 1. **服务技术统计与汇报要求**

每月的报告中整理和统计相关的维护数据，针对典型问题提出改进意见，主要包括：

1. 维护量统计
2. 技术问题分类分析
3. SLA指标达成分析
4. 服务单量分析
5. 服务区域分析
6. 高比重服务问题分析
7. KPI指标达成分析
8. 服务团队各项指标达成分析
9. 服务团队各个指标与KPI分析
10. 月度完成任务与指标回顾
11. 潜在问题报告（产品质量问题，使用问题）
12. 潜在问题根本原因分析
13. 提升计划与目标定义
14. 解决方案及建议
15. 用户满意度调查
    1. **服务交付内容**
16. 服务周报，月报，半年报，年报
17. 分公司服务月报（包括巡检报告，Facility服务报告，桌面服务报告）
18. 年度客户满意度调查报告
19. 用户投诉调查报告
20. 梳理现有服务流程，分析合理性，更新和归档管理
21. 不符合SLA的服务改进计划
    1. **汇报及整改、升级机制**

设计项目周期内的汇报、整改及升级机制，包括新需求、改进建议、日常问题及升级、决定机制及临时会议的召开机制，并在月度或半年度报告中提交下一月度或下半年度详细的提升计划及时间表。

* 1. **服务组织架构**

**2.6.1 项目经理**

必须配备一名10年以上具有相应项目管理经验的人员（具备PMP和ITIL认证）担任项目经理，负责本项目管理，提供项目管理制度并严格执行，保证项目顺利实施，并满足以下要求：

* 必须确保在工作时间内可通过电话和邮件取得联系
* 必须确保在非工作时间内，紧急情况下可通过电话或其他方式取得联系
* 必须指定一名人员作为在项目经理无法取得联系或者休假期间的备份

|  |  |
| --- | --- |
| **职位** | **服务人员要求** |
| 项目经理 | 具有10年以上项目管理经验，并具有1家以上同类型项目服务经验 |
| 具有ITIL相关认证 |
| 具有PMP等管理相关认证 |
| 具有流利的中、英文读写能力 |
| 熟悉网络、服务器、数据中心等相关技术 |

**2.6.2 服务人员需满足以下要求：**

|  |  |
| --- | --- |
| **序列**  **等级** | **能力描述** |
| T1  助理  工程师 | 1.   了解当前主流的桌面操作系统，能进行Windows 操作系统安装、配置、基本功能及常见问题故障诊断  2.   了解主流办公用邮件系统的客户端安装、配置及功能使用，能进行故障排查  3.   了解常用办公软件的基本功能及使用，能够安装、使用  4.   了解系统安全及防病毒常识，能够熟练配置及使用  5.   了解常用桌面软件的安装、应用、常见故障排除  6.   了解桌面设备维修操作技术规范，及流程  7.   了解IT资产变更的基本流程  8.   具备以下1个或多个产品线和技术领域的技术能力：PC、外设、OA系统、打印机、投影仪等 |
| 1.   较好的沟通能力  2.   良好的学习能力和独立工作能力  3.   有1年以上IT 服务工作经验  4. 具有ITIL 基础知识或具备ITIL Foundation 认证  5.   稳重踏实细心，责任心强 |
| T2  初级  工程师 | 1.    具备T1工程师能力  2.    熟悉Windows 操作系统远程部署，及使用远程工具进行远程控制、调试  3.    熟悉防病毒软件的安装、配置，及功能使用、常用故障排除  4.    了解桌面PC硬件组成、硬件原理、部件识别及故障诊断思路，能独立进行台式、笔记本故障排查  5.    了解移动设备的IOS 和APP  6.    了解AD账号的设置及修改  7.    熟悉激光、喷墨及针式打印机工作原理、硬件组成及常见故障排除  8.    熟悉主流办公用邮件系统的客户端安装、配置及功能使用，能进行故障排查  9.    熟悉会议室设备的基本使用，有视频设备使用经验 |
| 1.    有2年以上Helpdesk工作经验  2.    较强的沟通能力  3.    简单的英文沟通能力和能阅读英文能力  4.    良好的学习能力和独立工作能力  5. 具有ITIL 基础知识 或具备ITIL Foundation 认证  6.    专科以上学历 |
| T3  中级  工程师 | 1.    具备T2能力  2.    能独立承担岗位工作且能帮助他人解决问题  3.    了解网络基础、常用网络设备，能够根据指导文档完成用户的网络配置  4.    了解主流办公用邮件系统的客户端安装、配置及功能使用，能进行故障排查  5.    熟悉投影、能够进行设备连接配置及常见故障排除  6.    了解并简单应用移动设备的IOS 和APP  7.    熟悉AD服务器账号的设置修改,，并能从中导出数据制作报表和分析报表 |
| 1.    有5年以上Helpdesk工作经验  2.    较强的沟通能力  3.    较强的学习能力和独立工作能力  4.    本科以上学历  5.    熟练使用MS Office的使用，有一定文档能力  6.    基本的英文沟通能力  7.    具有VIP用户的支持能力  8. 具备ITIL Foundation 认证 |
| T4  高级  工程师 | 1.    具备T3技术能力  2.    能全面负责技术指导，且具备业界较深的技术水平  3.    配合Server team/Network team的工作  4.    了解并使用SCCM工具  5.    具备制造客户端软件标准的经验，并成功实施过  6.    熟悉MAC支持，MAC设备进行熟练的配置及故障排除  7.    能够为工程师提供技术指导  8.    具备较强的远程技术支持能力  9.    具有VIP用户支持能力  10. 能够收集和整理相关技术文档，具有较强的技术及流程文档的撰写能力 |
| 1.    有5年以上Helpdesk工作经验  2.    熟练的英文沟通能力  3.    强大的学习能力和独立工作能力  4.    本科以上学历  5.    熟练使用MS Office的使用，有一定文档能力  6.    较强的IT方案能力  7.    较强的IT技术钻研能力  8.    稳重踏实细心，责任心强  9.    具备很强的执行力  10. 具备ITIL Foundation 认证 |
| T5  资深  工程师 | 1.    具备T4技术能力  2.    能独立承担且能带领团队提高能力  3.    协助项目经理对现场工程师团队进行管理，客户沟通、服务指标的监控，项目实施协调等基础的管理工作  4.    协助Team leader完成部分Team内相关report等工作  5.    能从服务报表中发现问题，并提出改进建议  6.    技术支持及管理流程，技术文档撰写规范  7.    较强的团队管理能力  8.    具备较强的远程技术支持和指导能力  9.    具有VIP用户支持能力 |
| 1.    有7年以上Helpdesk团队管理工作经验  2.    熟练的中英文沟通能力，及英文写作能力  3.    强大的学习能力和独立工作能力  4.    本科以上学历  5.    熟练使用MS Office的使用，具有较强文档能力  6.    熟练运用PowerPoint ，具备较强的汇报能力  7.    较强的IT技术钻研能力  8.    稳重踏实细心，责任心强  9.    具备很强的执行力  10. 具备ITIL Foundation 认证 |