

受 控

知识库使用手册

(A1)

编号：GSB / T 316.25

版本：A1

编制：廖武辉

审批：刘伟辉

编制日期：2015 年 12 月 27 日

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-18	/	新版制定	廖武辉
A1	2015-12-27	5-6	部分内容修改	廖武辉

知识库使用手册

1. 编写目的

为了更好的提升运维项目服务人员技术水平，将成熟的运维技术经验得以共享，快速高效的完成运维现场技术服务，公司建立了运维技术服务知识库，为了更好的、方便于运维技术人员使用知识库，特编制本手册，方便实现知识库的使用保密性、快捷性、便利性的管理要求。

2. 知识库的分类

本知识库的分类情况如下：

1) 故障解决方案，包含以下细类：

- A. 前端故障解决方案；
- B. 机房故障解决方案；
- C. 基础环境故障解决方案；
- D. 网络故障解决方案；
- E. 平台软件故障解决方案。

2) 工具使用说明，包含以下细类：

- A. 监控工具使用说明；
- B. 过程管理工具使用说明；
- C. 日常维护工具使用说明。

3) 操作手册，包含以下细类：

- A. 设备操作手册；
- B. 平台软件操作手册；
- C. 应用系统操作手册。

4) 经验分享，包含以下细类：

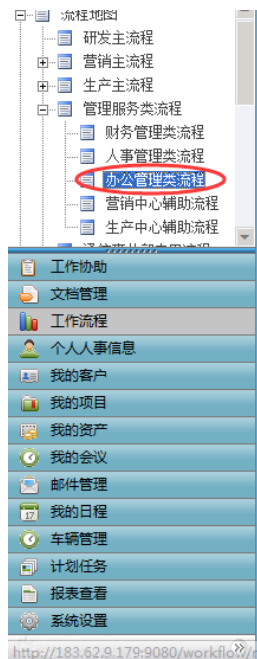
- A. 运维技术经验分享；
- B. 运维管理经验分享。

3. 申请 VPN 账号

外网登录知识库，根据公司保密管理要求，需先申请 VPN 账号，通过 OA 申请 VPN 账号。

1) VPN 地址 <https://183.62.9.186:4433>

2) 用户名跟密码申请通过 OA“办公管理类流程”-“IT 服务支持申请流程”，见下表：



管理服务类	类别	编码	流程名称	发起部门
办公管理类	资产采购类	S-0-001A1	资产采购申请流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-004A0	样机申请流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-017A0	员工自购/自带笔记本办公申请流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-007A0	办公设备维修申请	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-008A0	资产报废流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-009A0	资产归还流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-010A0	资产领用流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-011A0	资产入库流程	综合部
办公管理类	资产管理类	S-0-012A0	资产转让流程	综合部
办公管理类	日常办公类		内部通知单审批流程	综合部
办公管理类	日常办公类		事件审批流程	采购部
办公管理类	日常办公类		跨部门人员借用审批流程	综合部
办公管理类	日常办公类		公司印章使用申请流程	综合部
办公管理类	日常办公类		公司印章刻制申请流程	综合部
办公管理类	日常办公类		电话会议、视频会议使用申请流程	IT部
办公管理类	日常办公类		IT服务支持申请流程	IT部
办公管理类	日常办公类		互联网特等权限开通申请流程	IT部
办公管理类	日常办公类		信息化开发需求申请流程	IT部
办公管理类	日常办公类		网络质量调查流程	IT部
办公管理类	日常办公类		流程新建(变动)及流程故障提交	IT部
办公管理类	日常办公类		客户/供应商新建申请流程	IT部
办公管理类	日常办公类		文件资料借用及其它需求申请流程	质量管理部
办公管理类	日常办公类		文件发放回收流程	质量管理部
办公管理类	日常办公类		文件资料归档审批申请流程	质量管理部
办公管理类	日常办公类	S-0-	文件作废审批流程	质量管理部
办公管理类	其它		基建工程及物业维护项目申请流程	综合部
办公管理类	其它		名片申请流程	综合部

标题	vpn服务开通
申请人	宋志敏
申请日期	2015-04-15
维护人员	
维护日期	
维护时间	
支持类型	VPN问题
服务内容	使用公司文件服务器, 考虑到安全性, 申请公司vpn账号访问
故障原因分析及解决方法	
申请人确认服务解决结果	

3. 账号审批

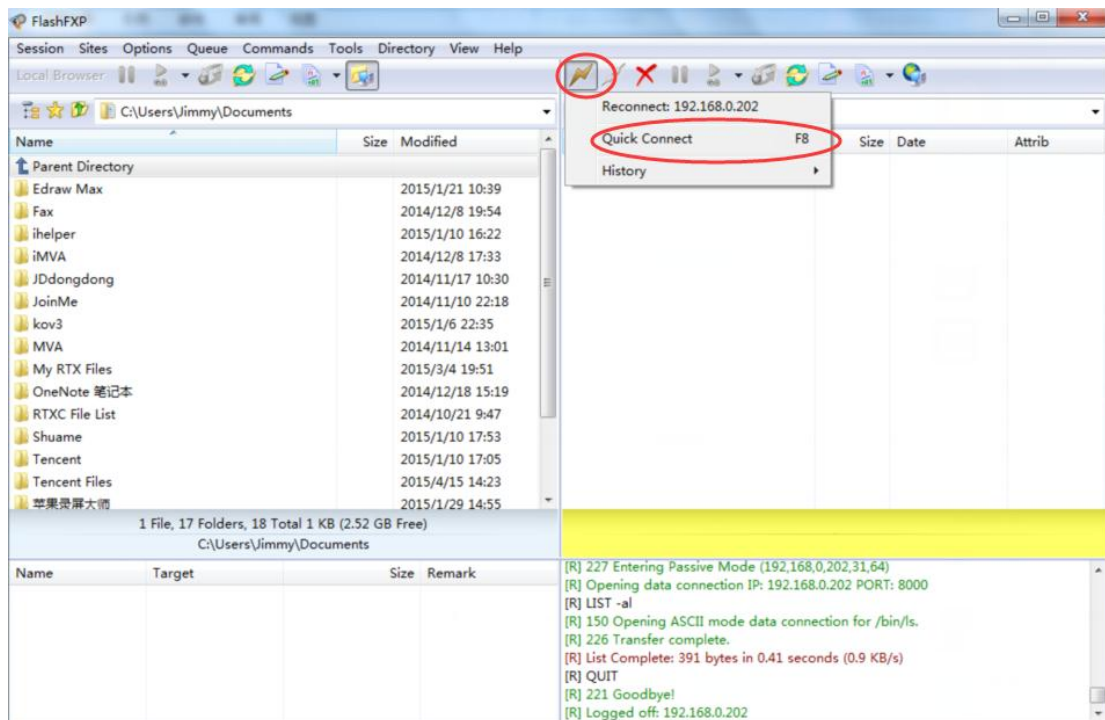
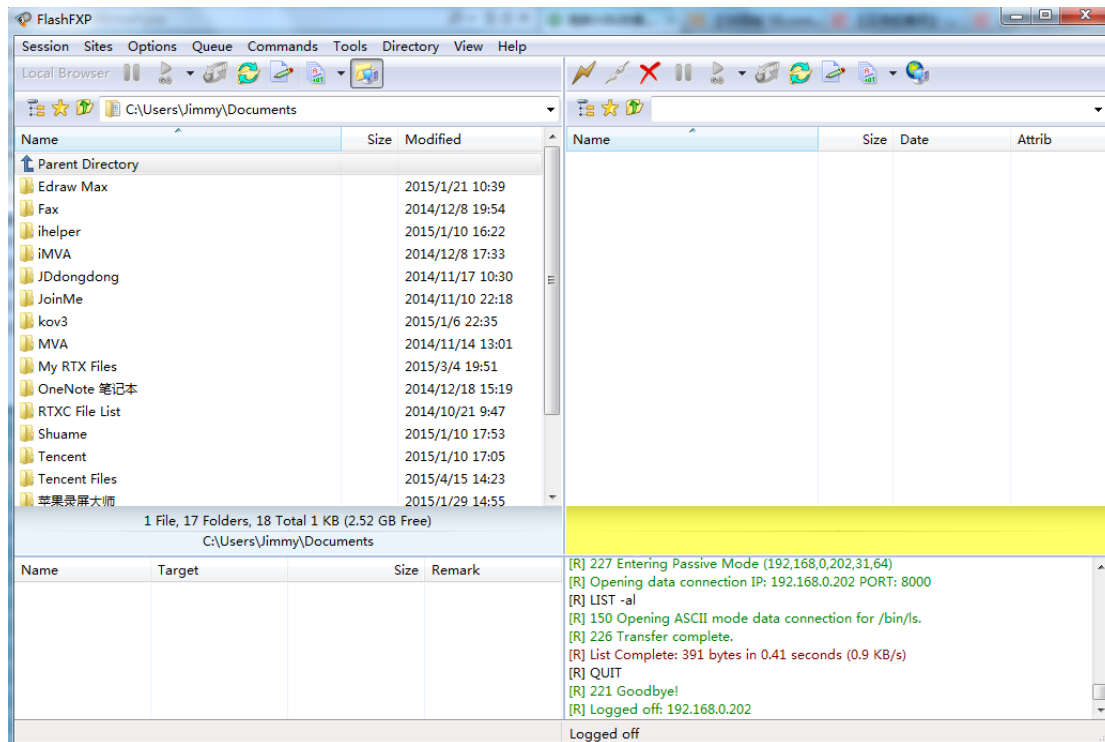
本知识库仅限于参与运维服务的管理或者技术服务人员, 申请 VPN 账号, 由运营业务部和集团公司 IT 流程管理部进行审批。

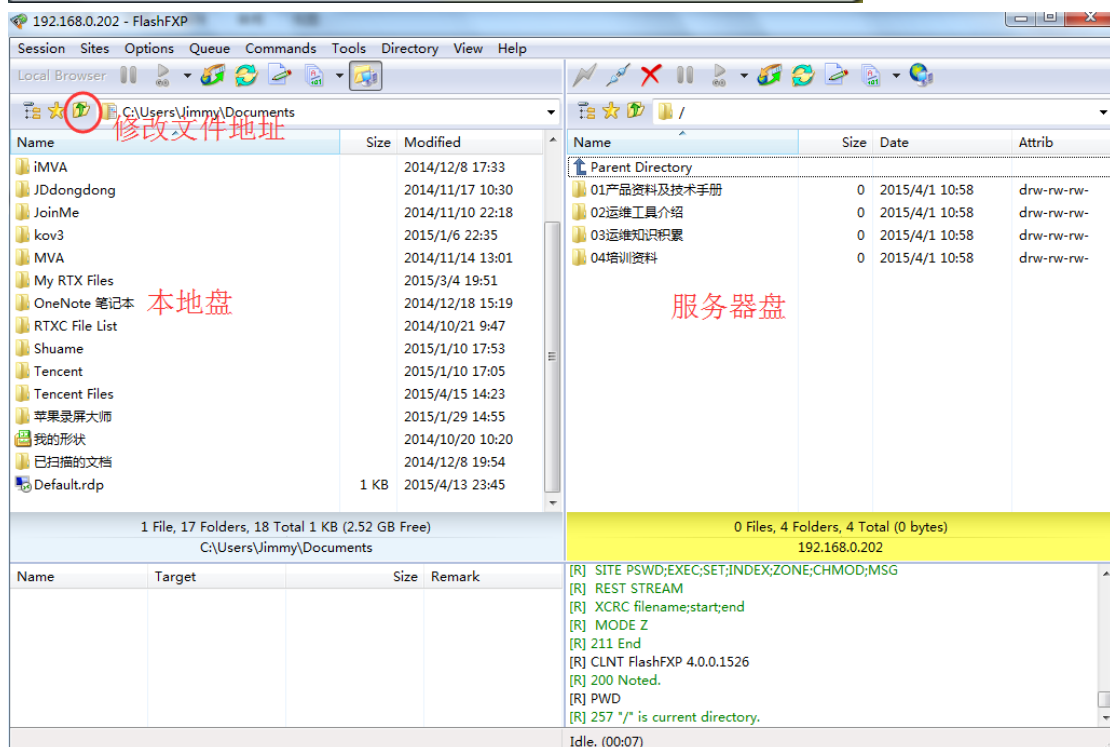
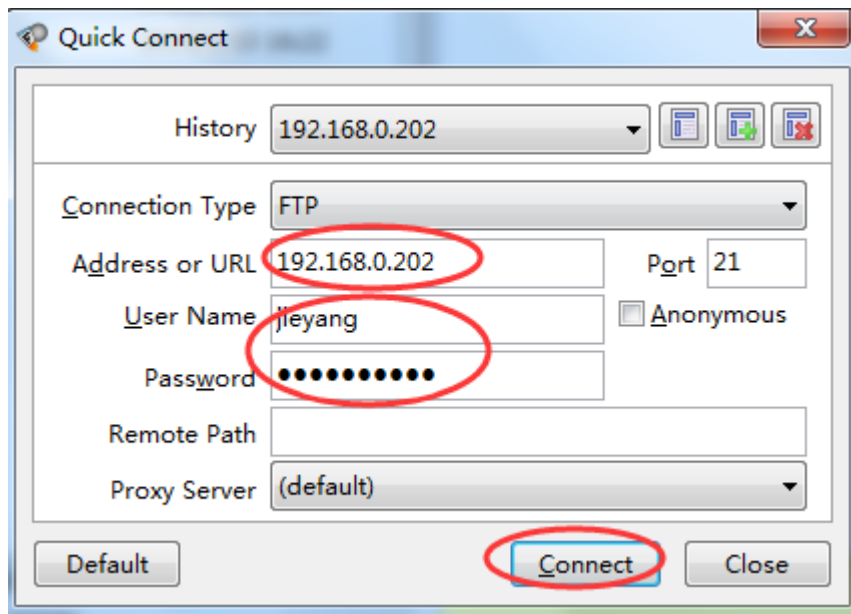
账号的分类:

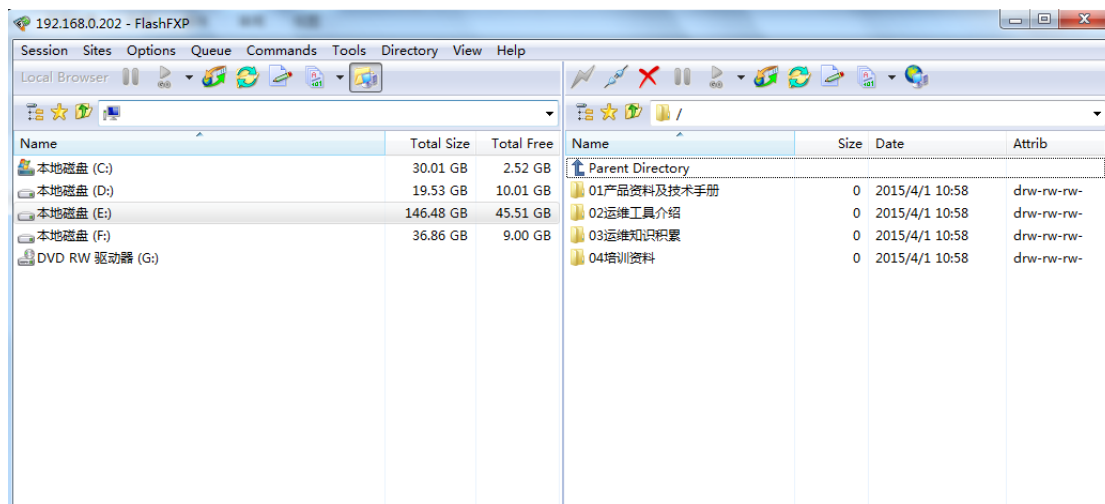
- 1) 阅读权限: 只能提供知识库文件下载和阅读;
- 2) 普通管理员权限: 能对知识库文件进行下载、阅读和上传;
- 3) 系统管理员权限: 能对知识库进行删除、上传、维护, 对账号进行管理。

4. 登录知识库

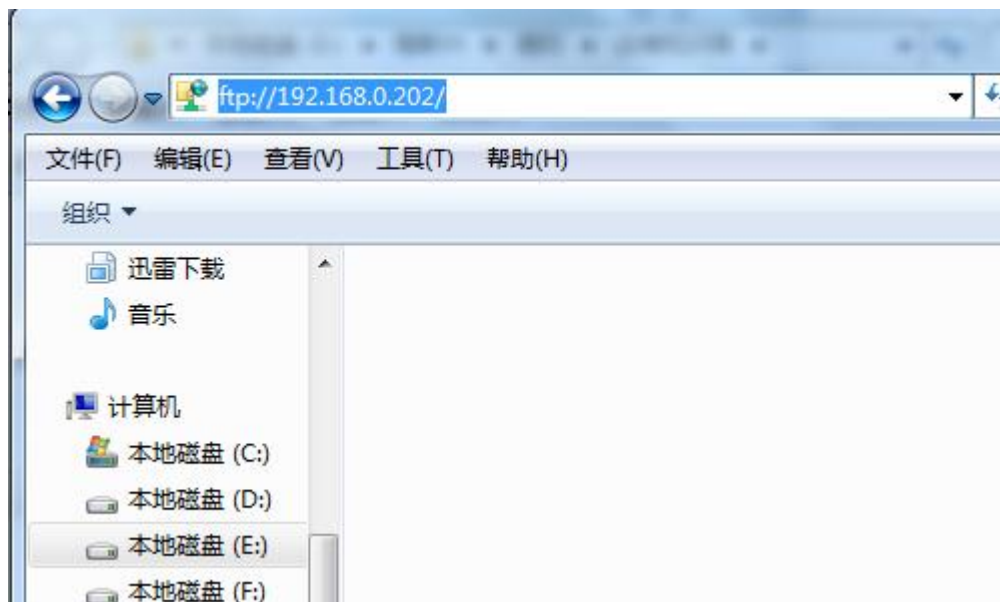
- 1) 软件登陆 (通过文件登陆下载软件);



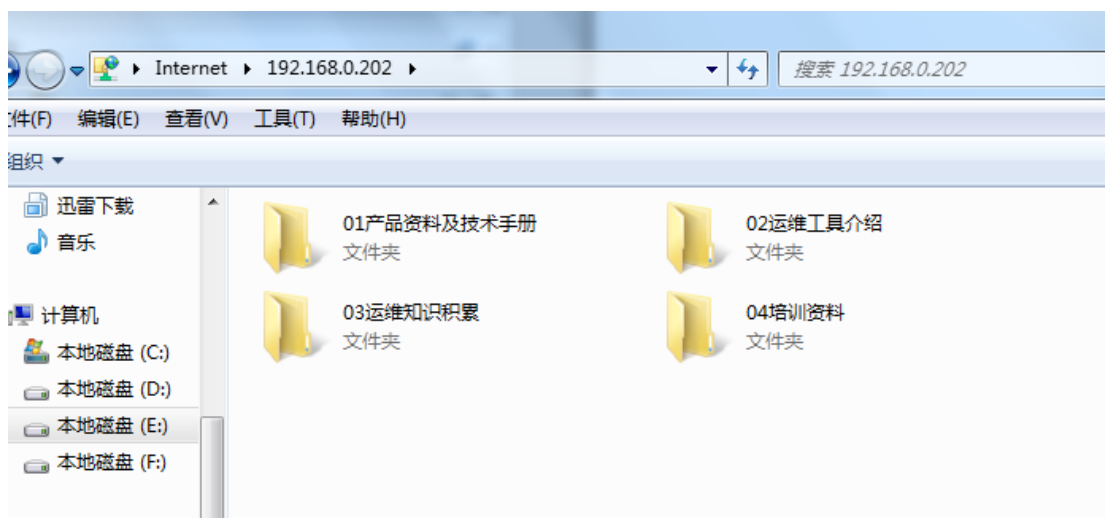
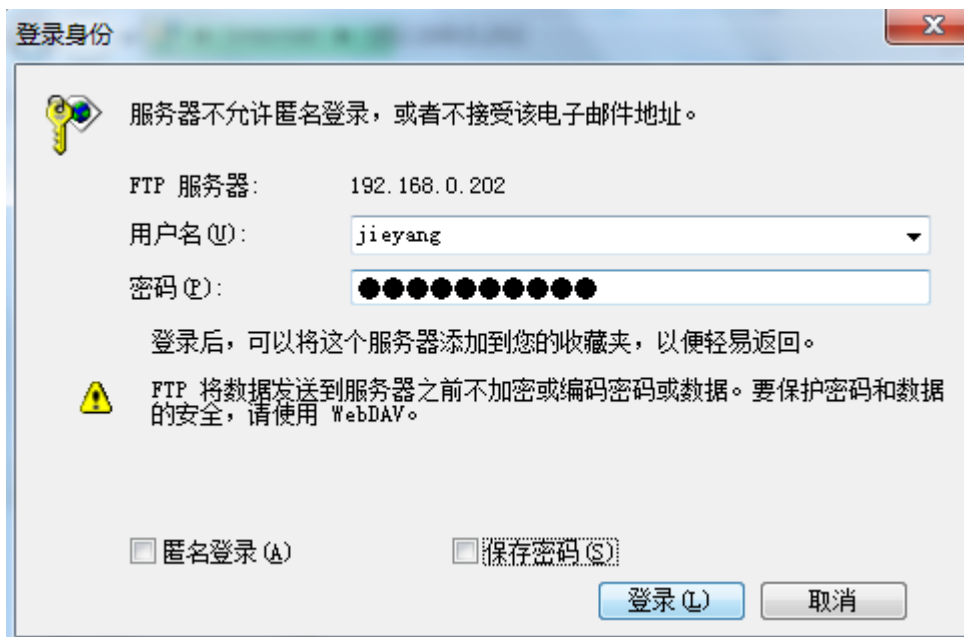




2) 文件夹登陆



<ftp://192.168.0.202/>

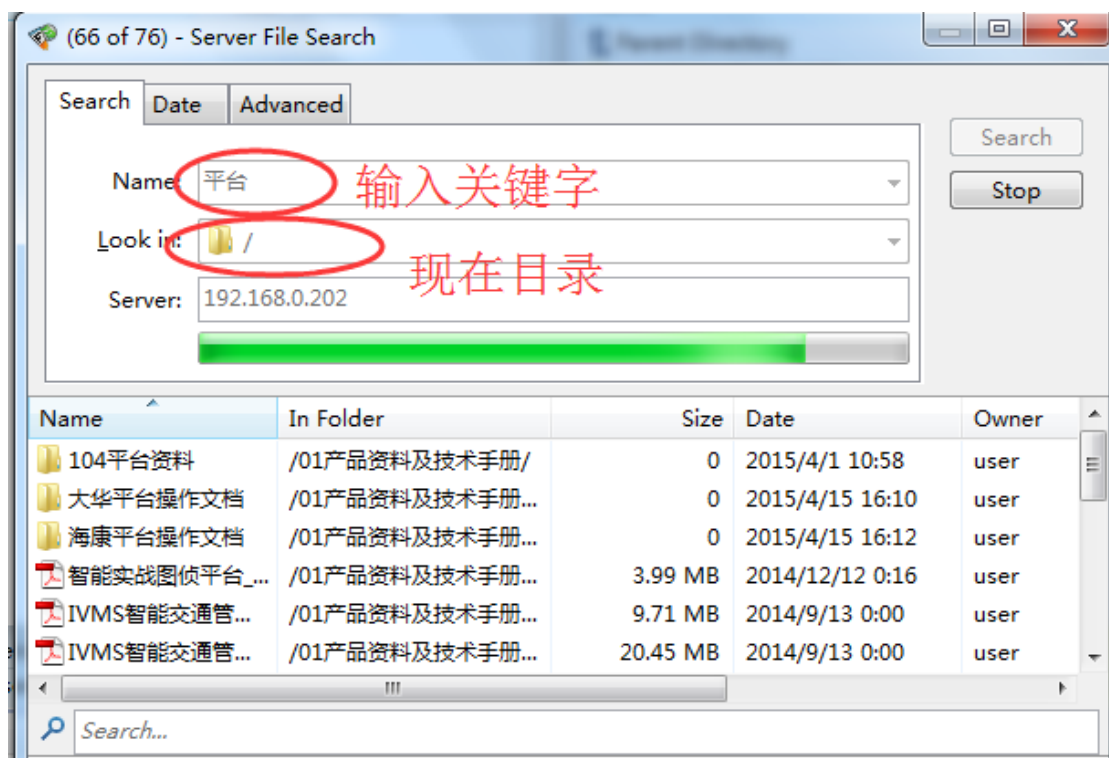
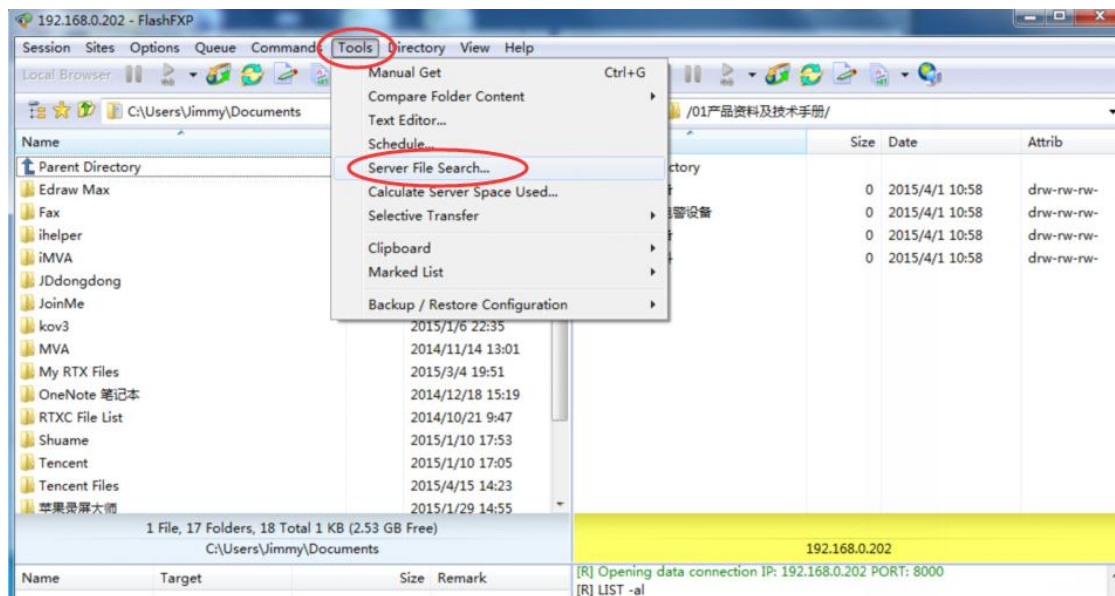


3) IE 登陆



5. 知识库使用

1) 查找文件



2) 查看、下载文件

