**ITSS运行维护服务平台** /root/apache-tomcat-baidu_catch/baiduwenkutmp/3/371c90c9a6c30c2259019ecc.pc/0fd77229a5884a0186d1ea42d4d711fd.jpg.sub1.png需求规格说明书

**文档修改摘要**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **版本号** | **修订说明** | **修订人** | **审核人** | **批注人** | **备注** |
| **2021年12月9日** | **V1.0** | **创建** | **王明** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

目录

[一、 文档简介 5](#_Toc90541069)

[1.1. 文档目的 5](#_Toc90541070)

[1.2. 范围 5](#_Toc90541071)

[1.3. 名词定义 5](#_Toc90541072)

[1.4. 参考文件 6](#_Toc90541073)

[二、 系统概述 6](#_Toc90541074)

[2.1. 系统介绍 6](#_Toc90541075)

[2.2. 系统目标 7](#_Toc90541076)

[2.3. 系统范围 7](#_Toc90541077)

[2.4. 系统面向用户群体 8](#_Toc90541078)

[2.5. 遵循的标准与规范 8](#_Toc90541079)

[三、 功能详细需求 8](#_Toc90541080)

[3.1. 平台总体设计 8](#_Toc90541081)

[3.1.1. 核心业务流程 8](#_Toc90541082)

[3.1.2. 技术架构 10](#_Toc90541083)

[3.1.3. 功能列表 10](#_Toc90541084)

[3.2. 事件管理 35](#_Toc90541085)

[3.2.1. 业务流程图 35](#_Toc90541086)

[3.2.2. 业务功能设计 36](#_Toc90541087)

[3.2.3. 用户功能需求 48](#_Toc90541088)

[3.3. 问题管理 59](#_Toc90541089)

[3.3.1. 业务流程图 59](#_Toc90541090)

[3.3.2. 业务功能设计 59](#_Toc90541091)

[3.3.3. 用户功能需求 72](#_Toc90541092)

[3.4. 变更管理 78](#_Toc90541093)

[3.4.1. 业务流程图 78](#_Toc90541094)

[3.4.2. 业务功能设计 78](#_Toc90541095)

[3.4.3. 用户功能需求 92](#_Toc90541096)

[3.5. 发布管理 99](#_Toc90541097)

[3.5.1. 业务流程图 99](#_Toc90541098)

[3.5.2. 业务功能设计 99](#_Toc90541099)

[3.5.3. 用户功能需求 104](#_Toc90541100)

[3.6. 配置管理 107](#_Toc90541101)

[3.6.1. 业务功能设计 107](#_Toc90541102)

[3.6.2. 用户功能需求 196](#_Toc90541103)

[3.7. 知识库管理 201](#_Toc90541104)

[3.７.1. 业务功能设计 201](#_Toc90541105)

[3.７.2. 用户功能需求 204](#_Toc90541106)

[3.8. 设置管理 208](#_Toc90541107)

[3.8.1. 用户 208](#_Toc90541108)

[3.8.2. 服务级别协议 217](#_Toc90541109)

[3.8.3. 事件配置 223](#_Toc90541110)

[3.8.4. 问题配置 240](#_Toc90541111)

[3.8.5. 变更配置 243](#_Toc90541112)

[3.8.6. 发布配置 247](#_Toc90541113)

[3.8.7. 配置设置 249](#_Toc90541114)

[3.8.8. 知识库配置 266](#_Toc90541115)

[3.8.9. 邮件管理 不做 270](#_Toc90541116)

[3.8.10. 微信配置 271](#_Toc90541117)

[3.8.11. 系统设置 272](#_Toc90541118)

[3.9. 成本核算绩效分析（待调研） 280](#_Toc90541119)

[3.9.1. 成本核算 280](#_Toc90541120)

[3.9.2. 绩效分析 280](#_Toc90541121)

# **文档简介**

本文档以《ITSS运行维护服务平台用户需求说明书》为框架基础，综合公司运维服务部门需求意见和其他厂商参考系统的功能业务逻辑，对ITSS运行维护服务平台的功能、逻辑进行扩展细化描述。

## **文档目的**

本文档是《ITSS运行维护服务平台用户需求说明书》建设需求规格说明书，主要明确该项目实现功能的范围，明确业务需求，为设计和开发人员进行系统设计和开发时提供需求依据。

## **范围**

本用户需求说明书的内容涵盖了客户提出的业务、非功能需求等。

本说明书的阅读、使用者包括：

项目管理人员

软件设计人员

UI设计人员

编程人员

软件测试人员

软件质量控制人员

软件维护人员

用户代表（需求方、需求部门主管）

## **名词定义**

平台：ITSS运行维护服务平台

## **参考文件**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标题** | **文件号** | **发布日期** | **出版单位** |
| 信息技术服务运维服务能力成熟度模型 |  | 2015-02-15 | 中国电子工业标准化技术协会  信 息 技 术 服 务 分 会 |

# **系统概述**

本章将简要地进行本平台的介绍、说明平台目标、范围、面向群体与标准规范。

## 系统介绍

随着我国各行业、各领域信息化工作的深入开展，信息化发展由重建设向重应用转移，运行维护（以下简称运维）服务正逐步发展成为信息技术服务业的一个重要子行业，并保持持续快速增长态势。

按照工业和信息化部的总体部署，我国信息技术服务业未来一段时期内的发展目标是由大变强，发展重心从追求规模速度转向注重产业发展质量。在此背景下，运维服务能力成熟度模型应运而生，为运维服务行业发展的规范和引导提供了有益的指导。通过开展运维服务能力成熟度评估，有助于：

a) 建立运维服务组织的能力水平评判标准；

b) 提供有效选择和评价运维服务供方的方法；

c) 提供运维服务能力建设的最佳实践；

d) 支撑提升运维服务行业发展质量的评价方法；

平台要以运维服务能力成熟度模型一级标准作为建设参考，建成后为公司运维服务项目的用户、运维服务人员、运维服务管理人员、绩效考核部门和相关单位人员提供规范、统一的在线操作、管理服务。功能业务包括：事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、知识库管理、统计分析（工作量分析、响应分析、处理分析、SLA满足度分析、绩效分析、成本分析等）。

## 系统目标

平台建成后可以为各运维服务项目的运维服务人员、项目用户提供事件上报、审核、流转处理、评价服务；可以满足问题、变更、发布、配置的建立、审核、管理需求；可以满足运维服务承担主体多种方式的接单、指派需求；可以为用户、运维服务承担主体管理层和绩效考核部门提供运维工作量、趋势、响应效率、处理效率、SLA满足度、绩效、成本等的分析图表，以支撑决策、考核工作的开展。

此外公司可以此平台作为ITSS一级认证自研工具参与资质认证。

## 系统范围

 业务范围

事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、知识库管理。

 组织范围

运维服务工作承担主体、运维服务对象。

 功能范围

事件管理：可以进行事件上报、指派、响应、处理、确认评价操作，可以即时生成问题、变更、知识信息，支持事件转单、暂停、恢复、备注等操作。

问题管理：可以进行问题上报、鉴定、处理、审核、关单操作，可以即时生成变更、知识信息，支持问题转办。

变更管理：可以进行变更发起、审批、方案制定、方案审核、实施、实施评审操作，支持变更挂起、撤销操作，提供修改附件、修改关联功能。

发布管理：可以进行发布创建、评审、测试、确认发布操作，提供发布撤销功能。

配置管理：可以进行配置类型、配置项管理操作，提供配置请求创建、处理功能，提供配置项统计、资产盘点功能。

知识库管理：知识除来在事件、问题之外，亦可进行知识创建、审核操作，提供知识条目使用、禁用控制功能，支持知识搜索、统计操作。

设置：用于配置系统业务运行、控制、流转的基础参数和流程信息，包括：用户、服务级别协议、事件配置、问题配置、变更配置、发布配置、配置设置、知识库配置、邮件管理、微信配置、系统设置。

## 系统面向用户群体

运维服务工作承担主体：标准化、信息化运维服务工作流程（事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、知识管理），提供运维服务工作量化控制和考核机制。

运维服务对象：提供多样化的运维服务需求上报操作，可以实时跟踪需求处理进度，提供参考知识库和资产管理功能。

## 遵循的标准与规范

GB/T 28827.1—2012 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

GB/T 28827.2—2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范

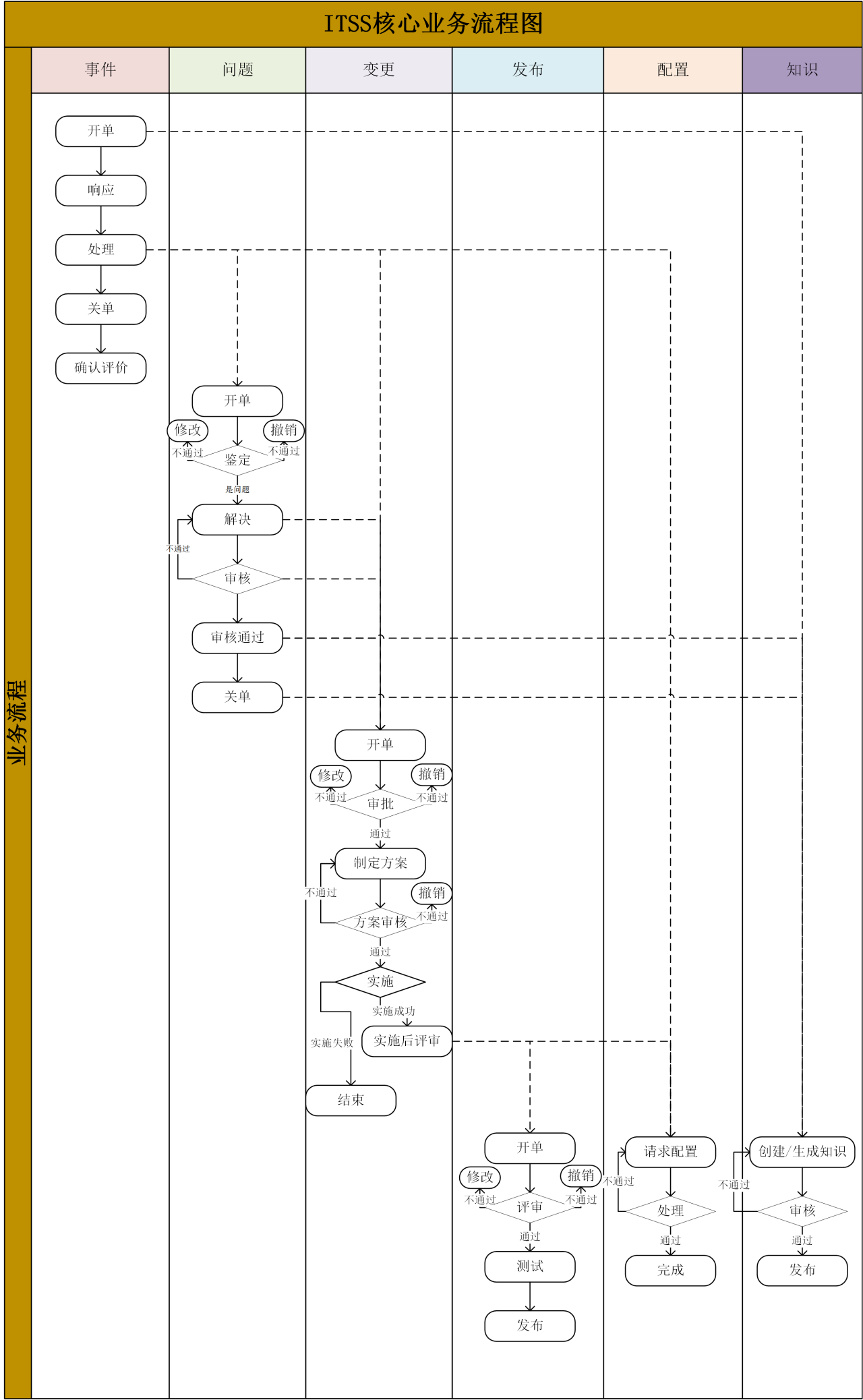
GB/T 28827.3—2012 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范

国家标准《信息技术服务 质量评价指标体系》（报批稿）

# **功能详细需求**

## 平台总体设计

### 核心业务流程



### 技术架构

*（待确认）*

### 功能列表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务类型** | **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注** |
| **事件-1** | 工作台-1.1 | 事件添加-1.1.1 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-1.1.2 |  |  |  |  |  |
| 添加并关单-1.1.3 |  |  |  |  |  |
| 响应事件-1.1.4 |  |  |  |  |  |
| 事件查看-1.1.5 |  |  |  |  |  |
| 指派事件-1.1.6 |  |  |  |  |  |
| 转单-1.1.7 |  |  |  |  |  |
| 处理事件-1.1.8 |  |  |  |  |  |
| 撤单-1.1.9 |  |  |  |  |  |
| 暂停事件-1.1.10 |  |  |  |  |  |
| 恢复事件-1.1.11 |  |  |  |  |  |
| 参与的-1.1.12 | 事件查看-1.1.12.1 |  |  |  |  |
| 添加备注-1.1.12.2 |  |  |  |  |
| 导出-1.1.12.3 |  |  |  |  |
| 生成知识-1.1.12.4 |  |  |  |  |
| 组内全部事件-1.1.13 | 导出-1.1.13.1 |  |  |  |  |
| 添加备注-1.1.13.2 |  |  |  |  |
| 生成知识-1.1.13.3 |  |  |  |  |
| 导出-1.1.14 |  |  |  |  |  |
| 生成问题-1.1.15 |  |  |  |  |  |
| 生成变更-1.1.16 |  |  |  |  |  |
| 创建配置请求-1.1.17 |  |  |  |  |  |
| 个人模板管理-1.1.18 | 事件模板添加-1.1.18.1 |  |  |  |  |
| 我的定时任务-1.1.18.2 | 定时任务添加-1.1.18.2.1 |  |  |  |
| 删除定时任务-1.1.18.2.2 |  |  |  |
| 定时任务修改-1.1.18.2.3 |  |  |  |
| 删除事件模板-1.1.18.3 |  |  |  |  |
| 事件模板修改-1.1.18.4 |  |  |  |  |
| 事件模板查看-1.1.18.5 |  |  |  |  |
| 可设置公共模板-1.1.18.6 |  |  |  |  |
| 待我处理（列出组内全部待处理工单）-1.1.19 |  |  |  |  | 搜索条件项（复选框） |
| 打印事件-1.1.20 |  |  |  |  |  |
| 全部事件-1.2 | 事件查看-1.2.1 |  |  |  |  |  |
| 导出-1.2.2 |  |  |  |  |  |
| 重开事件-1.2.3 |  |  |  |  |  |
| 删除事件-1.2.4 |  |  |  |  |  |
| 事件修改-1.2.5 |  |  |  |  |  |
| 生成知识-1.2.6 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-1.2.7 |  |  |  |  |  |
| 发邮件-1.2.8 |  |  |  |  |  |
| 撤销事件-1.2.9 |  |  |  |  |  |
| 批量关单列表-1.2.10 | 批量关单-1.2.10.1 |  |  |  |  |
| 事件导入-1.2.11 |  |  |  |  |  |
| 打印事件-1.2.12 |  |  |  |  |  |
| 事件协查-1.3 | 添加备注-1.3.1 |  |  |  |  |  |
| 自助服务-1.4 | 修改-1.4.1 |  |  |  |  |  |
| 用户重开-1.4.2 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-1.4.3 |  |  |  |  |  |
| 资产盘点-1.4.4 | 资产盘点确认-1.4.4.1 |  |  |  |  |
| 资产盘点查看-1.4.4.2 |  |  |  |  |
| 用户添加事件-1.4.5 |  |  |  |  |  |
| 用户撤销-1.4.6 |  |  |  |  |  |
| 用户确认评价-1.4.7 |  |  |  |  |  |
| 事件统计-1.5 | 导出-1.5.1 |  |  |  |  |  |
| 可统计全部服务群组-1.5.2 |  |  |  |  |  |
| 详情列表导出-1.5.3 |  |  |  |  |  |
| **问题-2** | 我的问题-2.1 | 问题添加-2.1.1 |  |  |  |  |  |
| 修改关联-2.1.2 |  |  |  |  |  |
| 修改问题-2.1.3 |  |  |  |  |  |
| 关单-2.1.4 |  |  |  |  |  |
| 问题查看-2.1.5 |  |  |  |  |  |
| 撤销问题-2.1.6 |  |  |  |  |  |
| 导出问题-2.1.7 |  |  |  |  |  |
| 生成变更-2.1.8 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-2.1.9 |  |  |  |  |  |
| 生成知识-2.1.10 |  |  |  |  |  |
| 问题待办-2.2 | 修改关联-2.2.1 |  |  |  |  |  |
| 审核-2.2.2 |  |  |  |  |  |
| 鉴定-2.2.3 |  |  |  |  |  |
| 处理-2.2.4 |  |  |  |  |  |
| 已处理-2.2.5 |  |  |  |  |  |
| 转单-2.2.6 |  |  |  |  |  |
| 挂起-2.2.7 |  |  |  |  |  |
| 生成变更-2.2.8 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-2.2.9 |  |  |  |  |  |
| 恢复-2.2.10 |  |  |  |  |  |
| 问题管理-2.3 | 转办-2.3.1 |  |  |  |  |  |
| 关单-2.3.2 |  |  |  |  |  |
| 导入问题-2.3.3 |  |  |  |  |  |
| 修改关联-2.3.4 |  |  |  |  |  |
| 删除问题-2.3.5 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-2.3.6 |  |  |  |  |  |
| 修改问题-2.3.7 |  |  |  |  |  |
| 打印问题单-2.3.8 |  |  |  |  |  |
| 生成知识-2.3.9 |  |  |  |  |  |
| 问题统计-2.4 | 导出-2.4.1 |  |  |  |  |  |
| **变更-3** | 我的变更-3.1 | 变更添加-3.1.1 |  |  |  |  |  |
| 撤销-3.1.2 |  |  |  |  |  |
| 修改关联-3.1.3 |  |  |  |  |  |
| 重开-3.1.4 |  |  |  |  |  |
| 导出-3.1.5 |  |  |  |  |  |
| 变更修改-3.1.6 |  |  |  |  |  |
| 变更查看-3.1.7 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-3.1.8 |  |  |  |  |  |
| 修改附件-3.1.9 |  |  |  |  |  |
| 变更待办-3.2 | 修改关联-3.2.1 |  |  |  |  |  |
| 审批-3.2.2 |  |  |  |  |  |
| 制定方案-3.2.3 |  |  |  |  |  |
| 审核方案-3.2.4 |  |  |  |  |  |
| 关单-3.2.5 |  |  |  |  |  |
| 已处理-3.2.6 |  |  |  |  |  |
| 转单-3.2.7 |  |  |  |  |  |
| 实施后评审-3.2.8 |  |  |  |  |  |
| 导出-3.2.9 |  |  |  |  |  |
| 挂起-3.2.10 |  |  |  |  |  |
| 恢复-3.2.11 |  |  |  |  |  |
| 实施-3.2.12 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-3.2.13 |  |  |  |  |  |
| 变更管理-3.3 | 转办-3.3.1 |  |  |  |  |  |
| 恢复-3.3.2 |  |  |  |  |  |
| 变更查看-3.3.3 |  |  |  |  |  |
| 导入变更-3.3.4 |  |  |  |  |  |
| 修改关联-3.3.5 |  |  |  |  |  |
| 重开-3.3.6 |  |  |  |  |  |
| 删除变更-3.3.7 |  |  |  |  |  |
| 导出-3.3.8 |  |  |  |  |  |
| 打印变更单-3.3.9 |  |  |  |  |  |
| 添加备注-3.3.10 |  |  |  |  |  |
| 修改附件-3.3.11 |  |  |  |  |  |
| 变更统计-3.4 | 导出-3.4.1 |  |  |  |  |  |
| **发布-4** | 我的发布-4.1 | 发布添加-4.1.1 |  |  |  |  |  |
| 我的发布导出-4.1.2 |  |  |  |  |  |
| 发布修改-4.1.3 |  |  |  |  |  |
| 关单-4.1.4 |  |  |  |  |  |
| 撤销发布-4.1.5 |  |  |  |  |  |
| 发布待办-4.2 | 评审-4.2.1 |  |  |  |  |  |
| 测试-4.2.2 |  |  |  |  |  |
| 已处理-4.2.3 |  |  |  |  |  |
| 导出-4.2.4 |  |  |  |  |  |
| 发布-4.2.5 |  |  |  |  |  |
| 发布管理-4.3 | 导入发布-4.3.1 |  |  |  |  |  |
| 删除发布-4.3.2 |  |  |  |  |  |
| 导出-4.3.3 |  |  |  |  |  |
| 发布查看-4.3.4 |  |  |  |  |  |
| 发布统计-4.4 | 导出-4.4.1 |  |  |  |  |  |
| **配置-5** | 概览-5.1 | 可查看全部-5.1.1 |  |  |  |  |  |
| 导入配置项-5.1.2 |  |  |  |  |  |
| 导出-5.1.3 |  |  |  |  |  |
| 打印资产标签-5.1.4 |  |  |  |  |  |
| 资产扫描-5.2 |  |  |  |  |  |  |
| 配置项管理-5.3 | 导入配置项-5.3.1 |  |  |  |  |  |
| 配置项添加-5.3.2 |  |  |  |  |  |
| 导出配置项-5.3.3 |  |  |  |  |  |
| 配置项删除-5.3.5 |  |  |  |  |  |
| 配置项修改-5.3.6 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.3.7 |  |  |  |  |  |
| 配置项查看-5.3.8 |  |  |  |  |  |
| 生成二维码-5.3.9 |  |  |  |  |  |
| 打印资产标签-5.3.10 |  |  |  |  |  |
| 自定义类型资产管理-5.3.4 | 添加-5.3.4.1 |  |  |  |  |
| 删除-5.3.4.2 |  |  |  |  |
| 修改-5.3.4.3 |  |  |  |  |
| 历史记录-5.3.4.4 |  |  |  |  |
| 查看-5.3.4.5 |  |  |  |  |
| 导出-5.3.4.6 |  |  |  |  |
| 资产盘点管理-5.36 | 盘点期管理-5.36.1 | 盘点期添加-5.36.1.1 |  |  |  |  |
| 删除盘点期-5.36.1.2 |  |  |  |  |
| 盘点期修改-5.36.1.3 |  |  |  |  |
| 盘点记录生成-5.36.1.4 |  |  |  |  |
| 盘点记录删除-5.36.2 |  |  |  |  |  |
| 盘点记录确认-5.36.3 |  |  |  |  |  |
| 盘点记录处理-5.36.4 |  |  |  |  |  |
| 盘点记录导出-5.36.5 |  |  |  |  |  |
| 发送盘点通知-5.36.6 |  |  |  |  |  |
| 盘点记录查看-5.36.7 |  |  |  |  |  |
| 配置请求管理-5.4 | 删除配置请求-5.4.1 |  |  |  |  |  |
| 配置请求查看-5.4.2 |  |  |  |  |  |
| 统计-5.5 | 可统计全部-5.5.1 |  |  |  |  |  |
| 导出报表-5.5.2 |  |  |  |  |  |
| 我的配置请求-5.6 | 配置请求添加-5.6.1 |  |  |  |  |  |
| 撤销配置请求-5.6.2 |  |  |  |  |  |
| 配置请求修改-5.6.3 |  |  |  |  |  |
| 配置请求待办-5.7 | 处理配置请求-5.7.1 |  |  |  |  |  |
| 文档管理-5.8 | 文档添加-5.8.1 |  |  |  |  |  |
| 删除文档-5.8.2 |  |  |  |  |  |
| 文档修改-5.8.3 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.8.4 |  |  |  |  |  |
| 文档查看-5.8.5 |  |  |  |  |  |
| 文档导出-5.8.6 |  |  |  |  |  |
| 软件管理-5.9 | 软件添加-5.9.1 |  |  |  |  |  |
| 软件导出-5.9.2 |  |  |  |  |  |
| 删除软件-5.9.3 |  |  |  |  |  |
| 软件修改-5.9.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.9.5 |  |  |  |  |  |
| 软件查看-5.9.6 |  |  |  |  |  |
| 应用方案管理-5.10 | 应用方案添加-5.10.1 |  |  |  |  |  |
| 应用方案导出-5.10.2 |  |  |  |  |  |
| 删除应用方案-5.10.3 |  |  |  |  |  |
| 应用方案修改-5.10.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.10.5 |  |  |  |  |  |
| 应用方案查看-5.10.6 |  |  |  |  |  |
| 业务流程管理-5.11 | 业务流程添加-5.11.1 |  |  |  |  |  |
| 业务流程导出-5.11.2 |  |  |  |  |  |
| 删除业务流程-5.11.3 |  |  |  |  |  |
| 业务流程修改-5.11.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.11.5 |  |  |  |  |  |
| 业务流程查看-5.11.6 |  |  |  |  |  |
| 数据库模式管理-5.12 | 数据库模式添加-5.12.1 |  |  |  |  |  |
| 删除数据库模式-5.12.2 |  |  |  |  |  |
| 数据库模式修改-5.12.3 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.12.4 |  |  |  |  |  |
| 数据库模式查看-5.12.5 |  |  |  |  |  |
| 数据库实例导出-5.12.6 |  |  |  |  |  |
| 网络应用管理-5.13 | 网络应用添加-5.13.1 |  |  |  |  |  |
| 删除网络应用-5.13.2 |  |  |  |  |  |
| 网络应用修改-5.13.3 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.13.4 |  |  |  |  |  |
| 网络应用查看-5.13.5 |  |  |  |  |  |
| 网络应用导出-5.13.6 |  |  |  |  |  |
| 虚拟机管理-5.14 | 虚拟机添加-5.14.1 |  |  |  |  |  |
| 虚拟机导出-5.14.2 |  |  |  |  |  |
| 删除虚拟机-5.14.3 |  |  |  |  |  |
| 虚拟机修改-5.14.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.14.5 |  |  |  |  |  |
| 虚拟机查看-5.14.6 |  |  |  |  |  |
| 外部设备管理-5.15 | 外部设备导出-5.15.1 |  |  |  |  |  |
| 外部设备添加-5.15.2 |  |  |  |  |  |
| 删除外部设备-5.15.3 |  |  |  |  |  |
| 外部设备修改-5.15.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.15.5 |  |  |  |  |  |
| 外部设备查看-5.15.6 |  |  |  |  |  |
| 机架管理-5.16 | 机架添加-5.16.1 |  |  |  |  |  |
| 机架导出-5.16.2 |  |  |  |  |  |
| 删除机架-5.16.3 |  |  |  |  |  |
| 机架修改-5.16.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.16.5 |  |  |  |  |  |
| 机架查看-5.16.6 |  |  |  |  |  |
| 机柜管理-5.17 | 机柜添加-5.17.1 |  |  |  |  |  |
| 机柜导出-5.17.2 |  |  |  |  |  |
| 删除机柜-5.17.3 |  |  |  |  |  |
| 机柜修改-5.17.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.17.5 |  |  |  |  |  |
| 机柜查看-5.17.6 |  |  |  |  |  |
| 平板电脑管理-5.18 | 平板电脑添加-5.18.1 |  |  |  |  |  |
| 平板电脑导出-5.18.2 |  |  |  |  |  |
| 删除平板电脑-5.18.3 |  |  |  |  |  |
| 平板电脑修改-5.18.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.18.5 |  |  |  |  |  |
| 平板电脑查看-5.18.6 |  |  |  |  |  |
| Farm处理机管理-5.19 | Farm处理机添加-5.19.1 |  |  |  |  |  |
| Farm处理机导出-5.19.2 |  |  |  |  |  |
| 删除Farm处理机-5.19.3 |  |  |  |  |  |
| Farm处理机修改-5.19.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.19.5 |  |  |  |  |  |
| Farm处理机查看-5.19.6 |  |  |  |  |  |
| 超管理器管理-5.20 | 超管理器添加-5.20.1 |  |  |  |  |  |
| 超管理器导出-5.20.2 |  |  |  |  |  |
| 删除超管理器-5.20.3 |  |  |  |  |  |
| 超管理器修改-5.20.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.20.5 |  |  |  |  |  |
| 超查看器查看-5.20.6 |  |  |  |  |  |
| 电源管理-5.21 | 电源添加-5.21.1 |  |  |  |  |  |
| 电源导出-5.21.2 |  |  |  |  |  |
| 删除电源-5.21.3 |  |  |  |  |  |
| 电源修改-5.21.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.21.5 |  |  |  |  |  |
| 电源查看-5.21.6 |  |  |  |  |  |
| PDU管理-5.22 | PDU添加-5.22.1 |  |  |  |  |  |
| PDU导出-5.22.2 |  |  |  |  |  |
| 删除PDU-5.22.3 |  |  |  |  |  |
| PDU修改-5.22.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.22.5 |  |  |  |  |  |
| PDU查看-5.22.6 |  |  |  |  |  |
| ip电话管理-5.23 | ip电话添加-5.23.1 |  |  |  |  |  |
| ip电话导出-5.23.2 |  |  |  |  |  |
| 删除ip电话-5.23.3 |  |  |  |  |  |
| ip电话修改-5.23.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.23.5 |  |  |  |  |  |
| ip电话查看-5.23.6 |  |  |  |  |  |
| 电话管理-5.24 | 电话添加-5.24.1 |  |  |  |  |  |
| 电话导出-5.24.2 |  |  |  |  |  |
| 删除电话-5.24.3 |  |  |  |  |  |
| 电话修改-5.24.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.24.5 |  |  |  |  |  |
| 电话查看-5.24.6 |  |  |  |  |  |
| 手机管理-5.25 | 手机添加-5.25.1 |  |  |  |  |  |
| 手机导出-5.25.2 |  |  |  |  |  |
| 删除手机-5.25.3 |  |  |  |  |  |
| 手机修改-5.25.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.25.5 |  |  |  |  |  |
| 手机查看-5.25.6 |  |  |  |  |  |
| PC管理-5.26 | PC添加-5.26.1 |  |  |  |  |  |
| PC导出-5.26.2 |  |  |  |  |  |
| 删除PC-5.26.3 |  |  |  |  |  |
| PC修改-5.26.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.26.5 |  |  |  |  |  |
| PC查看-5.26.6 |  |  |  |  |  |
| 打印机管理-5.27 | 打印机添加-5.27.1 |  |  |  |  |  |
| 打印机导出-5.27.2 |  |  |  |  |  |
| 删除打印机-5.27.3 |  |  |  |  |  |
| 打印机修改-5.27.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.27.5 |  |  |  |  |  |
| 打印机查看-5.27.6 |  |  |  |  |  |
| NAS管理-5.28 | NAS添加-5.28.1 |  |  |  |  |  |
| NAS导出-5.28.2 |  |  |  |  |  |
| 删除NAS-5.28.3 |  |  |  |  |  |
| NAS修改-5.28.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.28.5 |  |  |  |  |  |
| NAS查看-5.28.6 |  |  |  |  |  |
| 交换机管理-5.29 | 交换机添加-5.29.1 |  |  |  |  |  |
| 交换机导出-5.29.2 |  |  |  |  |  |
| 删除交换机-5.29.3 |  |  |  |  |  |
| 交换机修改-5.29.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.29.5 |  |  |  |  |  |
| 交换机查看-5.29.6 |  |  |  |  |  |
| 磁带库管理-5.30 | 磁带库添加-5.30.1 |  |  |  |  |  |
| 磁带库导出-5.30.2 |  |  |  |  |  |
| 删除磁带库-5.30.3 |  |  |  |  |  |
| 磁带库修改-5.30.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.30.5 |  |  |  |  |  |
| 磁带库查看-5.30.6 |  |  |  |  |  |
| 存储设备管理-5.31 | 存储设备添加-5.31.1 |  |  |  |  |  |
| 存储设备导出-5.31.2 |  |  |  |  |  |
| 删除存储设备-5.31.3 |  |  |  |  |  |
| 存储设备修改-5.31.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.31.5 |  |  |  |  |  |
| 存储设备查看-5.31.6 |  |  |  |  |  |
| 服务器管理-5.32 | 服务器添加-5.32.1 |  |  |  |  |  |
| 服务器导出-5.32.2 |  |  |  |  |  |
| 删除服务器-5.32.3 |  |  |  |  |  |
| 服务器修改-5.32.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.32.5 |  |  |  |  |  |
| 服务器查看-5.32.6 |  |  |  |  |  |
| 网络设备管理-5.33 | 网络设备添加-5.33.1 |  |  |  |  |  |
| 网络设备导出-5.33.2 |  |  |  |  |  |
| 删除网络设备-5.33.3 |  |  |  |  |  |
| 网络设备修改-5.33.4 |  |  |  |  |  |
| 历史记录-5.33.5 |  |  |  |  |  |
| 网络设备查看-5.33.6 |  |  |  |  |  |
| 其他管理-5.34 | 其他添加-5.34.1 |  |  |  |  |  |
| 删除其他-5.34.2 |  |  |  |  |  |
| 其他修改-5.34.3 |  |  |  |  |  |
| 其他查看-5.34.4 |  |  |  |  |  |
| 其他导出-5.34.5 |  |  |  |  |  |
| 其他历史记录-5.34.6 |  |  |  |  |  |
| 备件库管理-5.35 |  |  |  |  |  |  |
| **知识库-6** |  |  |  |  |  |  |  |
| 我的知识-6.1 | 知识库添加-6.1.1 |  |  |  |  |  |
| 查看知识库-6.1.2 |  |  |  |  |  |
| 知识库修改-6.1.3 |  |  |  |  |  |
| 知识审核-6.2 | 审核-6.2.1 |  |  |  |  |  |
| 打分-6.2.2 |  |  |  |  |  |
| 内部知识-6.3 | 知识库导出-6.3.1 |  |  |  |  |  |
| 查看知识库-6.3.2 |  |  |  |  |  |
| 知识管理-6.4 | 知识库添加-6.4.1 |  |  |  |  |  |
| 查看知识库-6.4.2 |  |  |  |  |  |
| 打分-6.4.3 |  |  |  |  |  |
| 删除知识-6.4.4 |  |  |  |  |  |
| 使用知识-6.4.5 |  |  |  |  |  |
| 禁用知识-6.4.6 |  |  |  |  |  |
| 知识库修改-6.4.7 |  |  |  |  |  |
| 知识导入-6.4.8 |  |  |  |  |  |
| 知识导出-6.4.9 |  |  |  |  |  |
| 生成知识库索引-6.4.10 |  |  |  |  |  |
| 知识搜索-6.5 |  |  |  |  |  |  |
| 知识统计-6.6 |  |  |  |  |  |  |
| **设置-7** | 用户-7.1 | 用户管理-7.1.1 | 添加用户-7.1.1.1 |  |  |  |  |
| 查看权限列表-7.1.1.2 |  |  |  |  |
| 修改用户-7.1.1.3 |  |  |  |  |
| 删除用户-7.1.1.4 |  |  |  |  |
| 设置角色-7.1.1.5 |  |  |  |  |
| 修改密码-7.1.1.6 |  |  |  |  |
| 导入-7.1.1.7 |  |  |  |  |
| 导出-7.1.1.8 |  |  |  |  |
| 导出用户角色-7.1.1.9 |  |  |  |  |
| 角色管理-7.1.2 | 添加角色-7.1.2.1 |  |  |  |  |
| 修改角色-7.1.2.2 |  |  |  |  |
| 删除角色-7.1.2.3 |  |  |  |  |
| 设置权限-7.1.2.4 |  |  |  |  |
| 管理用户-7.1.2.5 |  |  |  |  |
| 查看权限-7.1.2.6 |  |  |  |  |
| 导出角色权限-7.1.2.7 |  |  |  |  |
| 导出角色用户-7.1.2.8 |  |  |  |  |
| 部门管理-7.1.3 | 部门添加-7.1.3.1 |  |  |  |  |
| 删除部门-7.1.3.2 |  |  |  |  |
| 部门修改-7.1.3.3 |  |  |  |  |
| 部门查看-7.1.3.4 |  |  |  |  |
| 公司管理-7.1.4 | 公司添加-7.1.4.1 |  |  |  |  |
| 删除公司-7.1.4.2 |  |  |  |  |
| 公司修改-7.1.4.3 |  |  |  |  |
| 人力地图-7.1.5 |  |  |  |  |  |
| 服务级别-7.2 | 事件影响度管理-7.2.1 | 事件影响度添加-7.2.1.1 |  |  |  |  |
| 删除事件影响度-7.2.1.2 |  |  |  |  |
| 事件影响度修改-7.2.1.3 |  |  |  |  |
| 事件紧急度管理-7.2.2 | 事件紧急度添加-7.2.2.1 |  |  |  |  |
| 删除事件紧急度-7.2.2.2 |  |  |  |  |
| 事件紧急度修改-7.2.2.3 |  |  |  |  |
| 事件优先级管理-7.2.3 | 事件优先级添加-7.2.3.1 |  |  |  |  |
| 删除事件优先级-7.2.3.2 |  |  |  |  |
| 事件优先级修改-7.2.3.3 |  |  |  |  |
| 事件影响度紧急度关系管理-7.2.4 | 影响度紧急度关系添加-7.2.4.1 |  |  |  |  |
| 删除影响度紧急度关系-7.2.4.2 |  |  |  |  |
| 影响度紧急度关系修改-7.2.4.3 |  |  |  |  |
| 事件SLA管理-7.2.5 | 事件SLA添加-7.2.5.1 |  |  |  |  |
| 删除事件SLA-7.2.5.2 |  |  |  |  |
| 事件SLA修改-7.2.5.3 |  |  |  |  |
| 事件SLA查看-7.2.5.4 |  |  |  |  |
| 问题优先级管理-7.2.6 | 问题优先级添加-7.2.6.1 |  |  |  |  |
| 删除问题优先级-7.2.6.2 |  |  |  |  |
| 问题优先级修改-7.2.6.3 |  |  |  |  |
| 问题优先级查看-7.2.6.4 |  |  |  |  |
| 问题SLA管理-7.2.7 | 问题SLA添加-7.2.7.1 |  |  |  |  |
| 删除问题SLA-7.2.7.2 |  |  |  |  |
| 问题SLA修改-7.2.7.3 |  |  |  |  |
| 问题SLA查看-7.2.7.4 |  |  |  |  |
| 事件配置-7.3 | 服务群组管理-7.3.1 | 服务群组添加-7.3.1.1 |  |  |  |  |
| 删除服务群组-7.3.1.2 |  |  |  |  |
| 服务群组修改-7.3.1.3 |  |  |  |  |
| 自助报障类别管理-7.3.2 | 自助报障类别添加-7.3.2.1 |  |  |  |  |
| 删除自助报障类别-7.3.2.2 |  |  |  |  |
| 自助报障类别修改-7.3.2.3 |  |  |  |  |
| 自助报障类别查看-7.3.2.4 |  |  |  |  |
| 导出自助报障类别-7.3.2.5 |  |  |  |  |
| 来源管理-7.3.3 | 来源添加-7.3.3.1 |  |  |  |  |
| 删除来源-7.3.3.2 |  |  |  |  |
| 来源修改-7.3.3.3 |  |  |  |  |
| 请求类型管理-7.3.4 | 请求类型添加-7.3.4.1 |  |  |  |  |
| 删除请求类型-7.3.4.2 |  |  |  |  |
| 请求类型修改-7.3.4.3 |  |  |  |  |
| 请求类型查看-7.3.4.4 |  |  |  |  |
| 工单类别管理-7.3.5 | 工单类别添加-7.3.5.1 |  |  |  |  |
| 删除工单类别-7.3.5.2 |  |  |  |  |
| 工单类别修改-7.3.5.3 |  |  |  |  |
| 导出工单类别-7.3.5.4 |  |  |  |  |
| 解决方式管理-7.3.6 | 解决方式添加-7.3.6.1 |  |  |  |  |
| 删除解决方式-7.3.6.2 |  |  |  |  |
| 解决方式修改-7.3.6.3 |  |  |  |  |
| 方案分类管理-7.3.7 | 方案分类添加-7.3.7.1 |  |  |  |  |
| 删除方案分类-7.3.7.2 |  |  |  |  |
| 方案分类修改-7.3.7.3 |  |  |  |  |
| 方案分类查看-7.3.7.4 |  |  |  |  |
| 工单模板管理-7.3.8 | 事件模板添加-7.3.8.1 |  |  |  |  |
| 定时任务管理-7.3.8.2 | 定时任务添加-7.3.8.2.1 |  |  |  |
| 删除定时任务-7.3.8.2.2 |  |  |  |
| 定时任务修改-7.3.8.2.3 |  |  |  |
| 删除事件模板-7.3.8.3 |  |  |  |  |
| 事件模板修改-7.3.8.4 |  |  |  |  |
| 事件模板查看-7.3.8.5 |  |  |  |  |
| 可设置公共模板-7.3.8.6 |  |  |  |  |
| 工单通知配置-7.3.9 |  |  |  |  |  |
| 自动暂停/恢复事件单-7.3.10 |  |  |  |  |  |
| 问题配置-7.4 | 问题来源管理-7.4.1 | 问题来源添加-7.4.1.1 |  |  |  |  |
| 删除问题来源-7.4.1.2 |  |  |  |  |
| 问题来源修改-7.4.1.3 |  |  |  |  |
| 问题来源查看-7.4.1.4 |  |  |  |  |
| 问题类别管理-7.4.2 | 问题类别添加-7.4.2.1 |  |  |  |  |
| 删除问题类别-7.4.2.2 |  |  |  |  |
| 问题类别修改-7.4.2.3 |  |  |  |  |
| 问题类别查看-7.4.2.4 |  |  |  |  |
| 问题邮件配置-7.4.3 |  |  |  |  |  |
| 变更配置-7.5 | 变更来源管理-7.5.1 | 变更来源添加-7.5.1.1 |  |  |  |  |
| 删除变更来源-7.5.1.2 |  |  |  |  |
| 变更来源修改-7.5.1.3 |  |  |  |  |
| 变更来源查看-7.5.1.4 |  |  |  |  |
| 变更类别管理-7.5.2 | 变更类别添加-7.5.2.1 |  |  |  |  |
| 删除变更类别-7.5.2.2 |  |  |  |  |
| 变更类别修改-7.5.2.3 |  |  |  |  |
| 变更类别查看-7.5.2.4 |  |  |  |  |
| 变更邮件配置-7.5.3 |  |  |  |  |  |
| 发布配置-7.6 | 发布类别管理-7.6.1 | 发布类别添加-7.6.1.1 |  |  |  |  |
| 删除发布类别-7.6.1.2 |  |  |  |  |
| 发布类别修改-7.6.1.3 |  |  |  |  |
| 发布类别查看-7.6.1.4 |  |  |  |  |
| 发布邮件配置-7.6.2 |  |  |  |  |  |
| 配置设置-7.7 | 资产状态管理-7.7.1 | 资产状态添加-7.7.1.1 |  |  |  |  |
| 删除资产状态-7.7.1.2 |  |  |  |  |
| 资产状态修改-7.7.1.3 |  |  |  |  |
| 资产状态查看-7.7.1.4 |  |  |  |  |
| 购置公司管理-7.7.2 | 购置公司添加-7.7.2.1 |  |  |  |  |
| 删除购置公司-7.7.2.2 |  |  |  |  |
| 购置公司修改-7.7.2.3 |  |  |  |  |
| 购置公司查看-7.7.2.4 |  |  |  |  |
| 使用范围管理-7.7.3 | 使用范围添加-7.7.3.1 |  |  |  |  |
| 删除使用范围-7.7.3.2 |  |  |  |  |
| 使用范围修改-7.7.3.3 |  |  |  |  |
| 使用范围查看-7.7.3.4 |  |  |  |  |
| 品牌管理-7.7.4 | 品牌添加-7.7.4.1 |  |  |  |  |
| 删除品牌-7.7.4.2 |  |  |  |  |
| 品牌修改-7.7.4.3 |  |  |  |  |
| 操作系统管理-7.7.5 | 操作系统添加-7.7.5.1 |  |  |  |  |
| 删除操作系统-7.7.5.2 |  |  |  |  |
| 操作系统修改-7.7.5.3 |  |  |  |  |
| 操作系统许可证管理-7.7.6 | 操作系统许可证添加-7.7.6.1 |  |  |  |  |
| 删除操作系统许可证-7.7.6.2 |  |  |  |  |
| 操作系统许可证修改-7.7.6.3 |  |  |  |  |
| 操作系统许可证查看-7.7.6.4 |  |  |  |  |
| 软件许可证管理-7.7.7 | 软件许可证添加-7.7.7.1 |  |  |  |  |
| 删除软件许可证-7.7.7.2 |  |  |  |  |
| 软件许可证修改-7.7.7.3 |  |  |  |  |
| 软件许可证查看-7.7.7.4 |  |  |  |  |
| 网络应用启用类型管理-7.7.8 | 启用类型添加-7.7.8.1 |  |  |  |  |
| 删除启用类型-7.7.8.2 |  |  |  |  |
| 启用类型修改-7.7.8.3 |  |  |  |  |
| 启用类型查看-7.7.8.4 |  |  |  |  |
| 网络应用备份方式管理-7.7.9 | 备份方式添加-7.7.9.1 |  |  |  |  |
| 删除备份方式-7.7.9.2 |  |  |  |  |
| 备份方式修改-7.7.9.3 |  |  |  |  |
| 备份方式查看-7.7.9.4 |  |  |  |  |
| 合同联系人管理-7.7.10 | 联系人添加-7.7.10.1 |  |  |  |  |
| 删除联系人-7.7.10.2 |  |  |  |  |
| 联系人修改-7.7.10.3 |  |  |  |  |
| 客户合同管理-7.7.11 | 客户合同添加-7.7.11.1 |  |  |  |  |
| 删除客户合同-7.7.11.2 |  |  |  |  |
| 客户合同修改-7.7.11.3 |  |  |  |  |
| 通知配置-7.7.11.4 |  |  |  |  |
| 供应商合同管理-7.7.12 | 供应商合同添加-7.7.12.1 |  |  |  |  |
| 删除供应商合同-7.7.12.2 |  |  |  |  |
| 供应商合同修改-7.7.12.3 |  |  |  |  |
| 配置请求类型管理-7.7.13 | 配置请求类型添加-7.7.13.1 |  |  |  |  |
| 删除配置请求类型-7.7.13.2 |  |  |  |  |
| 配置请求类型修改-7.7.13.3 |  |  |  |  |
| 配置请求类型查看-7.7.13.4 |  |  |  |  |
| CI分组管理-7.7.14 | CI分组添加-7.7.14.1 |  |  |  |  |
| 删除CI分组-7.7.14.2 |  |  |  |  |
| CI分组修改-7.7.14.3 |  |  |  |  |
| CI分组查看-7.7.14.4 |  |  |  |  |
| 配置项类型管理-7.7.15 | 配置项类型添加-7.7.15.1 |  |  |  |  |
| 配置子类管理-7.7.15.2 | 配置子类添加-7.7.15.2.1 |  |  |  |
| 删除配置子类-7.7.15.2.2 |  |  |  |
| 配置子类修改-7.7.15.2.3 |  |  |  |
| 配置子类查看-7.7.15.2.4 |  |  |  |
| 配置项状态管理-7.7.15.3 | 配置项状态添加-7.7.15.3.1 |  |  |  |
| 删除配置项状态-7.7.15.3.2 |  |  |  |
| 配置项状态修改-7.7.15.3.3 |  |  |  |
| 配置项状态查看-7.7.15.3.4 |  |  |  |
| 删除配置项类型-7.7.15.4 |  |  |  |  |
| 配置项类型修改-7.7.15.5 |  |  |  |  |
| 添加资产类型-7.7.15.6 |  |  |  |  |
| 配置项类型查看-7.7.15.7 |  |  |  |  |
| 扩展表单-7.7.15.8 | 表单添加-7.7.15.8.1 |  |  |  |
| 删除表单-7.7.15.8.2 |  |  |  |
| 表单修改-7.7.15.8.3 |  |  |  |
| 字段管理-7.7.15.8.4 |  |  |  |
| 分配权限-7.7.15.9 |  |  |  |  |
| 配置管理参数配置-7.7.16 |  |  |  |  |  |
| 知识库配置-7.8 | 知识通知配置-7.8.1 |  |  |  |  |  |
| 知识类别管理-7.8.2 | 知识类别添加-7.8.2.1 |  |  |  |  |
| 删除知识类别-7.8.2.2 |  |  |  |  |
| 知识类别修改-7.8.2.3 |  |  |  |  |
| 知识类别查看-7.8.2.4 |  |  |  |  |
| 查看范围管理-7.8.3 | 查看范围添加-7.8.3.1 |  |  |  |  |
| 删除查看范围-7.8.3.2 |  |  |  |  |
| 查看范围修改-7.8.3.3 |  |  |  |  |
| 知识库配置-7.8.4 |  |  |  |  |  |
| 邮件设置-7.9 | 邮件账户管理-7.9.1 | 邮件账户添加-7.9.1.1 |  |  |  |  |
| 删除邮件账户-7.9.1.2 |  |  |  |  |
| 邮件账户修改-7.9.1.3 |  |  |  |  |
| 邮件账户查看-7.9.1.4 |  |  |  |  |
| 邮件过滤器管理-7.9.1.5 | 邮件过滤器添加-7.9.1.5.1 |  |  |  |
| 删除邮件过滤器-7.9.1.5.2 |  |  |  |
| 邮件过滤器修改-7.9.1.5.3 |  |  |  |
| 邮件过滤器查看-7.9.1.5.4 |  |  |  |
| 邮件签名模板-7.9.2 |  |  |  |  |  |
| 微信配置-7.10 | 微信参数配置-7.10.1 |  |  |  |  |  |
| 系统设置-7.11 | 工作日管理-7.11.1 | 工作日管理添加-7.11.1.1 |  |  |  |  |
| 生成工作日-7.11.1.2 |  |  |  |  |
| 删除工作日管理-7.11.1.3 |  |  |  |  |
| 修改工作日-7.11.1.4 |  |  |  |  |
| 工作日管理修改-7.11.1.5 |  |  |  |  |
| 工作日管理查看-7.11.1.6 |  |  |  |  |
| 设置日历-7.11.1.7 |  |  |  |  |
| 公告管理-7.11.2 | 公告添加-7.11.2.1 |  |  |  |  |
| 删除公告-7.11.2.2 |  |  |  |  |
| 公告修改-7.11.2.3 |  |  |  |  |
| 公告查看-7.11.2.4 |  |  |  |  |
| 首页背景图管理-7.11.3 | 首页背景图添加-7.11.3.1 |  |  |  |  |
| 删除首页背景图-7.11.3.2 |  |  |  |  |
| 首页背景图修改-7.11.3.3 |  |  |  |  |
| 首页背景图查看-7.11.3.4 |  |  |  |  |
| 配置项-7.11.3.5 |  |  |  |  |
| 打印模板管理-7.11.4 | 打印模板添加-7.11.4.1 |  |  |  |  |
| 删除打印模板-7.11.4.2 |  |  |  |  |
| 打印模板修改-7.11.4.3 |  |  |  |  |
| 打印模板查看-7.11.4.4 |  |  |  |  |
| SQL报表管理-7.11.5 | SQL报表添加-7.11.5.1 |  |  |  |  |
| 删除SQL报表-7.11.5.2 |  |  |  |  |
| 修改SQL报表-7.11.5.3 |  |  |  |  |
| 运行SQL报表-7.11.5.4 |  |  |  |  |
| SQL报表导出-7.11.5.5 |  |  |  |  |
| 扩展表单管理 |  |  |  |  |  |
| 文件管理-7.11.6 | 查看文件-7.11.6.1 |  |  |  |  |
| 系统注册-7.11.7 |  |  |  |  |  |
| 系统参数配置-7.11.8 | 设置系统名称和Logo-7.11.8.1 |  |  |  |  |
| **呼叫中心** |  |  |  |  |  |  |  |

## 事件管理

### 业务流程图

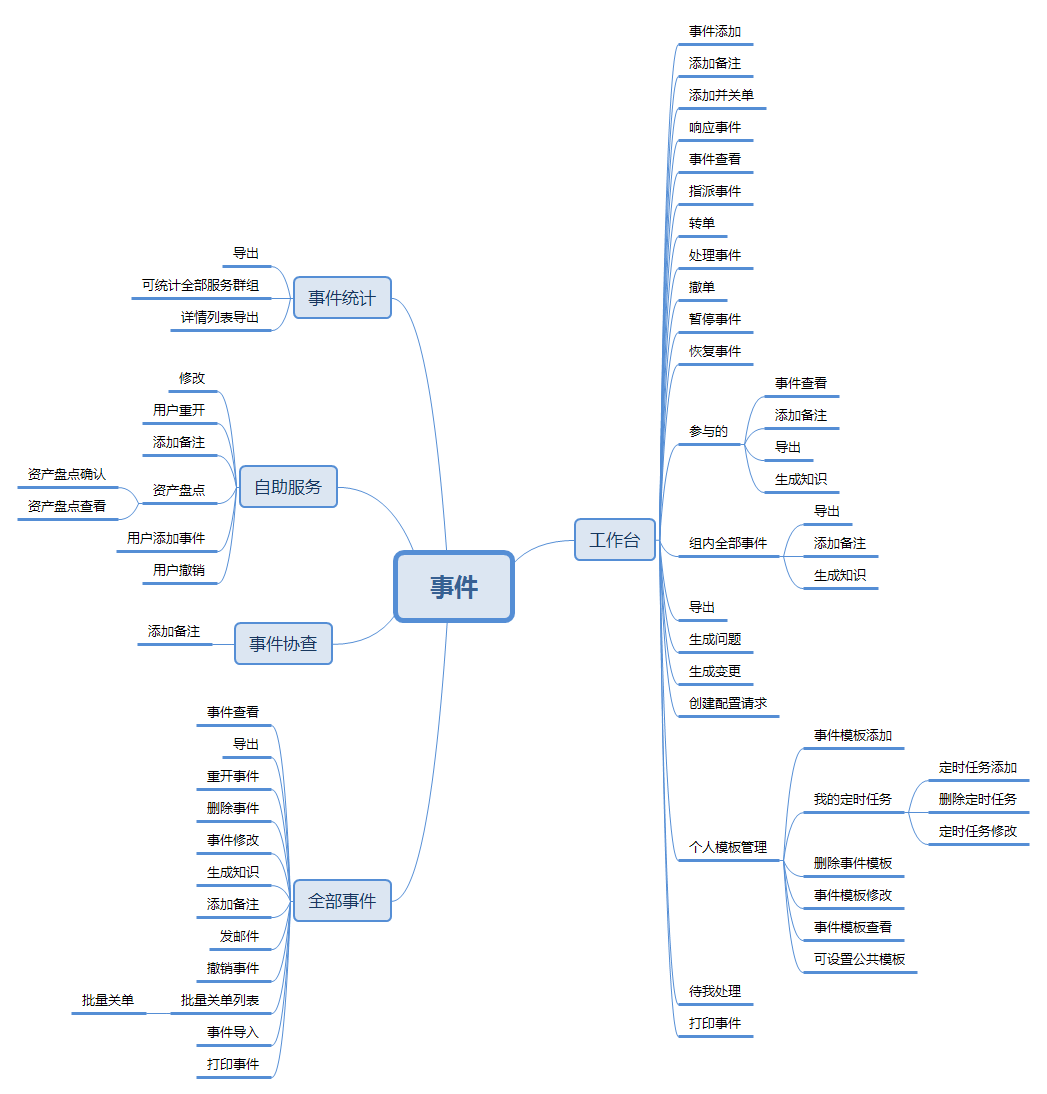


### 业务功能设计

事件业务主体流程为：开单（用户开单、工程师开单）、响应、处理/关单、确认评价，涉及的业务功能范围：开单（用户开单、工程师开单）、响应、处理/关单、确认评价、生成问题、生成变更、生成配置请求、转单、指派、重开、暂停、恢复、备注、发邮件、撤销、打印。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 工程师开单-1.1.1 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | * + 1. 点击‘开单’，创建新的事件工单；     2. 填写事件工单信息，事件工单信息标签页包括：属性、协查人、关联的配置项、关联的工单；     3. 填写完成后可以点击‘确认开单’进入事件处理流程，亦可点击‘保存并关单’直接进入用户确认评价环节。 |
| **操作项** | 属性：用户信息（用户、姓名、部门、职位、位置、电话、座机、邮箱，用户信息可由‘用户’项内容关联带入-7.1）、工单信息（标题、描述、附件，描述支持富文本编辑，附件支持文件上传、截屏上传）、分类信息（来源-7.3.3、请求类型-7.3.4、工单类别-7.3.5、影响度-7.2.1、紧急度-7.2.2、优先级-7.2.4、响应SLA/解决SLA-跟随工单类别-7.3.5、影响系统可用性）、处理信息（服务群组-7.3.1、处理人-7.3.1、预计解决时间、解决方式-7.3.6、方案分类-7.3.7、费用）；  协查人：添加、移除协查人-7.1，支持按部门、用户名搜索添加；  关联的配置项：添加、移除配置项-5.3，支持按关键词、配置项类型、配置子类、状态、部门、用户搜索添加；  关联的工单：添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | ‘确认开单’：待响应（群组内所有工程师任可以响应、指派、备注、发邮件、撤销、打印；事件管理员：修改、删除、指派、备注、发邮件、撤销、打印、生成知识、关单；）；  ‘保存并关单’：待确认评价（事件管理员：重开、备注、发邮件、打印、修改、删除、生成知识、关单；用户可以进行确认评价和重开操作）； |
| **2** | **系统功能** | 用户开单-1.4.5 |
| **系统角色** | 用户 |
| **系统操作** | 1. 点击‘我要开单’进入用户自助报障事件工单创建页面，事件工单标签页包括：属性； 2. 填写自助报障事件属性信息； 3. 点击‘确认开单’进入自助报障事件处理流程； |
| **操作项** | 属性：服务类别-7.3.2、办公位置*-跟随用户*、电话*-跟随用户*、实际请求人(代开单时填写-7.1)、标题、描述、关联的配置项（当前用户所在公司的配置项范围）、附件；描述支持富文本编辑，支持按关键词、配置项类型、配置子类、状态搜索添加本公司的关联配置项，附件支持文件上传、截屏上传。 |
| **业务逻辑** | 1. 转向的处理工程师遵循所选服务类别（自助报障类别）中的配置； |
| **状态** | 待响应 |
| **3** | **系统功能** | 响应-1.1.4 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1.点击‘响应’进行事件响应； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 群组内所有工程师均可对待响应的事件工单进行响应；响应人自动更新为处理人； |
| **状态** | 处理中  （群组内所有工程师可以处理事件、生成问题、生成变更、生成配置请求、转单、暂停、备注、发邮件、撤销、打印；事件管理员：转单、暂停、备注、发邮件、撤销、打印、修改、删除、生成知识、关单；） |
| **4** | **系统功能** | 事件处理-1.1.8 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘处理’进行事件处理操作； 2. 可查看、操作的标签页包括：属性、工单日志、协查人、关联的配置项、关联的工单、关联的问题、关联的变更、用户历史请求。 3. 编辑完成后，可以点击‘保存’保存处理进度，亦可点击‘保存并关单’进入用户确认评价环节。 |
| **操作项** | 属性：工单信息（标题-可编辑、描述-可编辑、附件-仅查看）、基础信息（仅查看：编号、状态、服务群组、来源、请求类型、工单类别、影响度、紧急度、优先级、报障类别、重开次数、影响系统可用）、用户信息（仅查看：用户、姓名、公司、部门、职位、位置、电话、座机、邮箱）、事件进度信息（节点图）、分类信息（可编辑：来源-7.3.3、请求类型-7.3.4、工单类别-7.3.5、影响度-7.2.1、紧急度-7.2.2、影响系统可用性）、处理信息（开单人-仅查看、开单时间-仅查看、处理人-仅查看、上次更新时间-仅查看、响应时间-仅查看、预计解决时间-可编辑、解决方式-可编辑-7.3.6、方案分类-可编辑-7.3.7、费用-可编辑、解决方案-支持富文本编辑、附件-可编辑）；  工单日志：查看该事件操作日志；  协查人：添加、移除协查人-7.1，支持按部门、用户名搜索添加；  关联的配置项：带入原关联配置项，支持添加、移除配置项-5.3，支持按关键词、配置项类型、配置子类、状态、部门、用户搜索添加；添加时默认展示用户公司的可选配置项；  关联的工单：带入原关联事件工单，添加（当前用户所在群组的事件范围）、移除关联工单，支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的问题：带入原关联的问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人等条件进行搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  用户历史请求：查看该事件对应用户方的相关历史事件； |
| **业务逻辑** | 群组内工程师对处理中的事件均可进行处理操作； |
| **状态** | ‘保存’：处理中；  ‘保存并关单’：待确认评价； |
| **5** | **系统功能** | 用户确认评价-1.4.7 |
| **系统角色** | 用户 |
| **系统操作** | 1. 点击待评价事件，进入确认评价页面（事件详情：属性标签页、工单日志标签页）； 2. 点击‘已解决’同时需要打星评价，支持填写用户建议，事件流程完结；点击‘未解决’需要填写备注-支持富文本编辑，事件流程进入处理中环节； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 点击‘已解决’且评星后事件完结；点击‘未解决’且备注后事件退回处理中环节； |
| **状态** | ‘已解决’：已完成（事件管理员可以重开、备注、发邮件、打印、修改、删除、生成知识）；  ‘未解决’：处理中； |
| **6** | **系统功能** | 生成问题-1.1.15 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘生成问题’进入问题生成页面； 2. 补充填写问题工单信息，问题工单信息标签页包括：属性、关联工单； 3. 填写完成后，点击‘添加’进入问题处理流程； |
| **操作项** | 属性：来源-7.4.1、优先级-7.2.6、问题类别-7.4.2、标题（自动跟随源事件标题，可修改）、描述（自动跟随源事件描述，支持富文本修改）、期望解决时间、附件，  关联工单：自动关联源事件工单，可进行添加、移除操作（当前用户所在群组的事件范围），支持按照编号、关键词、服务群组（当前用户所在服务群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件进行搜索添加。； |
| **业务逻辑** | 群组内工程师可对处于处理中状态的事件执行生成问题操作； |
| **状态** | 待鉴定 |
| **7** | **系统功能** | 生成变更-1.1.16 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘生成变更’进入变更生成页面； 2. 补充填写变更工单信息，变更工单标签页包括：属性、关联的事件、关联的问题、关联的配置； 3. 填写完成后，点击‘添加’进入变更工单处理流程； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-跟随源事件标题-可编辑、计划开始时间、计划完成时间、变更类别-7.5.2、变更类型（一般/重大/紧急）、变更来源-7.5.1、审批人/方案审核人-跟随变更类别、实施后评审人-跟随变更类别、变更原因-跟随源事件描述-富文本编辑、当前环境-富文本编辑、附件-截屏/文档上传）、方案拟定（方案拟定人、变更方案-富文本编辑、回退计划-富文本编辑、风险评估-富文本编辑、实施人）  关联的事件：自动关联源事件工单，支持添加、移除关联的事件（所在群组事件），支持按照编号、关键词、服务群组（当前用户所在服务群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件进行搜索添加。  关联的问题：带入原关联的问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人搜索添加；  关联的配置：带入原关联的配置，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 群组内工程师可对处于处理中状态的事件执行生成变更操作； |
| **状态** | （变更）待审批 |
| **8** | **系统功能** | 生成配置请求-1.1.17 |
| **系统角色** | 服务台、事件工程师 |
| **系统操作** | 1. 点击‘创建配置请求’进入配置请求工单填报页面； 2. 填写配置请求工单信息，包含以下标签页：属性、关联的配置、关联的工单； 3. 填写完成后点击‘保存’进入配置请求处理流程； |
| **操作项** | 属性：配置请求类型-7.7.13、部门、需变更内容、处理结果、关联的变更-唯一关联（支持通过创建时间段、状态、变更类别、变更类型、标题、变更来源、方案审核人、审批人、计划开始时间段、实施时间段等条件搜索添加）；  关联的配置：带入原关联的配置，支持添加、移除关联的配置（当前用户为领用人的配置项范围），支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态等条件搜索添加；  关联的工单：自动关联源事件工单，支持添加、移除关联的事件（当前用户所在群组事件范围），支持按照编号、关键词、服务群组（当前用户所在服务群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件进行搜索添加； |
| **业务逻辑** | 群组内工程师可以对处于处理中的事件执行生成配置请求操作； |
| **状态** | 待处理 |
| **9** | **系统功能** | 转单-1.1.7 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1. 点击‘转单’进入转单操作页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、工单日志、协查人、关联的配置项、关联的工单、关联的问题、关联的变更、用户历史请求； 3. 完成转单信息调整后，点击‘转单’完成转单操作； |
| **操作项** | 属性：工单信息（仅查看，标题、描述、附件）、基础信息（仅查看，编号、状态、服务群组、来源、请求类型、工单类别、影响度、紧急度、优先级、保障类别、重开次数、影响系统可用）、用户信息（仅查看，用户、姓名-点击可以查看用户信息并执行快速邮件电话和系统内信息沟通、公司、部门、职位、位置、电话、座机、邮箱）、事件进度信息（进度图）、转单信息（开单人-仅查看、开单时间-仅查看、响应时间-仅查看、上次更新时间-仅查看、费用-仅查看、服务群组-带入原群组-可调整、处理人-带入原处理人-可调整、转单备注-富文本编辑、附件-截屏和文档上传）；  工单日志：可查看该事件的操作日志；  协查人：带入原协查人，支持添加、移除协查人-7.1，支持按照用户名、邮箱、部门等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加；添加时默认展示用户公司的可选配置项；  关联的工单：带入原关联的工单，支持添加（当前用户所在群组事件范围）、移除关联的事件工单，支持按照编号、关键词、服务群组（当前用户所在服务群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件进行搜索添加；  关联的问题：带入原关联的问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  用户历史请求：查看该事件对应用户方的相关历史事件； |
| **业务逻辑** | 群组内工程师可以对处于处理中的事件执行转单操作； |
| **状态** | 处理中 |
| **10** | **系统功能** | 指派-1.1.6 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1. 点击‘指派’进入指派操作页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、工单日志、协查人、关联的配置项、关联的工单、关联的问题、关联的变更、用户历史请求； 3. 完成指派信息调整后，点击‘指派’完成指派操作； |
| **操作项** | 属性：工单信息（仅查看，标题、描述、附件）、基础信息（仅查看，编号、状态、服务群组、来源、请求类型、工单类别、影响度、紧急度、优先级、保障类别、重开次数、影响系统可用）、用户信息（仅查看，用户、姓名-点击可以查看用户信息并执行快速邮件电话和系统内信息沟通、公司、部门、职位、位置、电话、座机、邮箱）、事件进度信息（进度图）、分类信息（来源-带入原值-可调整-7.3.3、请求类型-带入原值-可调整-7.3.4、工单类别-带入原值-可调整-7.3.5、影响度带入原值-可调整-7.2.1、紧急度带入原值-可调整-7.2.2、优先级-7.2.4、/响应/解决SLA-跟随工单类别-7.3.5）、指派信息（服务群组-带入原值-可调整-7.3.1、处理人-带入原值-可调整-7.3.1、指派备注-富文本编辑、附件-截屏/文档上传）；  工单日志：可查看该事件的操作日志；  协查人：带入原协查人，支持添加、移除协查人-7.1，支持按照用户名、邮箱、部门等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加；添加时默认展示用户公司的可选配置项；  关联的工单：带入原关联的工单，支持添加（当前用户所在群组事件范围）、移除关联的事件工单，支持按照编号、关键词、服务群组（当前用户所在服务群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件进行搜索添加；  关联的问题：带入原关联的问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  用户历史请求：查看该事件对应用户方的相关历史事件； |
| **业务逻辑** | 群组内的工程师/服务台可以对待响应状态的事件工单执行指派操作； |
| **状态** | 待响应 |
| **11** | **系统功能** | 暂停-1.1.10 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1.点击‘暂停’对处于处理中状态的事件工单执行暂停操作，暂停操作需要填写暂停备注-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 1. 群组内的工程师/服务台可以对处理中状态的事件工单执行暂停操作； 2. 事件暂停不影响SLA协议计时； |
| **状态** | 已暂停（群组内工程师：恢复、备注、发邮件、撤销、打印、生成问题、生成变更、生成配置请求；事件管理员：恢复、备注、发邮件、撤销、打印、删除、修改、生成知识、关单；） |
| **12** | **系统功能** | 恢复-1.1.11 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1. 点击‘恢复’对已暂停的事件工单执行恢复操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 1. 群组内的工程师/服务台可以对已暂停状态的事件工单执行恢复操作； |
| **状态** | 处理中 |
| **13** | **系统功能** | 备注-1.1.2 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1. 点击‘备注’对具体事件工单添加备注信息-富文本编辑； 2. 支持‘是否通知用户方’勾选，若勾选，则系统提醒用户方该事件工单有新的备注信息； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 群组内的工程师\服务台在任何节点均可添加备注； |
| **状态** |  |
| **14** | **系统功能** | 撤销-1.1.9 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台、用户 |
| **系统操作** | 1.点击‘撤销’对处于待响应、处理中、已暂停状态的事件工单执行撤销操作，需要填写撤销备注-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 群组内的工程师/服务台可对处于待响应、处理中、已暂停的事件工单执行撤销操作； |
| **状态** | 已撤销（事件管理员功能范围：重开、备注、发邮件、打印、删除、修改、生成知识、关单；） |
| **15** | **系统功能** | 重开-1.2.3 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台、用户 |
| **系统操作** | 1.点击‘重开’可以对处于待确认评价、已撤销、已完成的事件工单执行重开操作，需要填写重开备注-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 群组内的工程师/服务台可对处于待确认评价、已撤销、已完成的事件工单执行重开操作； |
| **状态** | ‘待确认评价’：处理中；‘已撤销’（原待响应状态）：待响应；已撤销’（原处理中状态）：处理中； ‘已完成’：处理中； |
| **16** | **系统功能** | 发邮件-1.2.8 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1.点击‘发邮件’可快速向用户方发送邮件； |
| **操作项** | 发件人-固定位系统收发邮箱、收件人-用户方邮箱-可编辑、抄送、标题-事件标题-可调整、内容-跟随邮件签名模板自动赋值- -7.9.2、附件-文件上传； |
| **业务逻辑** | 群组内的工程师/服务台可以对任何环节的工单执行发邮件操作； |
| **状态** |  |
| **17** | **系统功能** | 打印-1.1.20 |
| **系统角色** | 事件工程师、事件管理员、服务台 |
| **系统操作** | 1.点击‘打印’可以打印任一事件工单的维修单（用户、邮箱、电话、部门、设备编号、SN、开单人、处理人、响应时间、解决时间、工单类别、备注、标题、描述）； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 群组内的工程师/服务台可以对任何环节的工单执行打印操作 |
| **状态** |  |
| **18** | **系统功能** | 事件协查-1.3 |
| **系统角色** | 事件管理员 |
| **系统操作** | 1. 对需要协查的事件工单，通过‘事件协查’功能进行协查备注添加-富文本编辑； 2. 提供‘是否通知用户’选项，若勾选则系统通知用户方有新的协查备注； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 1.协查人可以对需要协查的事件，在该事件任何环节提交协查备注； |
| **状态** |  |

### 用户功能需求



#### 工作台

拥有工作台功能权限的工作人员可以通过运维服务事件工作台（默认）查看所在群组内需要本人（处于）响应、处理的事件工单信息，可以进行快速开单操作，可以查看本人参与过的事件工单（对于待评价、已关闭状态的事件工单，可以执行重开操作），可以查看组内（所在服务群组）全部事件工单（对于待评价、已关闭状态的事件工单，可以执行重开操作），可以导出工单列表信息、管理个人事件工单模板。

点击任一工单（未指定处理人的、被指定为处理人的）可以根据职责权限分别进行以下操作：响应、处理，在事件工单业务流程中还可对工单执行转单、暂停、生成问题、生成变更、生成知识、创建配置请求、添加备注、发邮件、撤销、打印操作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 工作台-1.1 | 事件添加-1.1.1 |  |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 同业务功能设计-工程师开单-1.1.1 | 页面一级功能 |
| 添加备注-1.1.2 |  |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 同业务功能设计-备注-1.1.2 | 事件工单功能点 |
| 添加并关单-1.1.3 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 工程师开单过程中可以通过该功能快速关单并进入待确认评价环节，同业务功能设计-工程师开单-1.1.1-系统操作描述 | 事件添加-1.1.1页面的操作功能点 |
| 响应事件-1.1.4 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-响应-1.1.4 |  |
| 事件查看-1.1.5 |  |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 点击事件标题或双击事件条目，查看事件工单详情，详情标签页包括：属性、工单日志、协查人、关联的配置项、关联的工单、关联的问题、关联的变更、用户历史请求；  各标签页信息如下：  属性：工单信息（标题、描述、附件）、基础信息（编号、状态、服务群组、来源、请求类型、工单类别、影响度、紧急度、优先级、报障类别、重开次数、影响系统可用）、用户信息（用户、姓名、公司、部门、职位、位置、电话、座机、邮箱）、事件进度信息（节点图）、分类信息（来源、请求类型、工单类别、影响度、紧急度、影响系统可用性）、处理信息（开单人、开单时间、指派人、指派时间、处理人、响应时间、手动暂停总时间、暂停总时间、上次暂停时间、上次更新时间、响应时间、预计解决时间、解决方式、方案分类、费用、解决方案、附件）、SLA（响应SLA、解决SLA、符合响应SLA、响应时限、响应总时间、响应超时时间、符合解决SLA、解决时限、解决总时间、解决超时时间数）、处理时长（服务群组花费时长、工程师花费时长）、满意度（满意度评价状态、满意度调查时间、用户满意度、用户建议）、备注（可富文本添加）；  工单日志：查看该事件操作日志；  协查人：查看协查人信息；  关联的配置项：查看关联的配置项；  关联的工单：查看关联的工单；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的变更：查看关联的变更；  用户历史请求：查看该事件对应用户方的相关历史事件； | 页面列表条目点击触发 |
| 指派事件-1.1.6 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-指派-1.1.6 | 事件工单功能点 |
| 转单-1.1.7 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-转单-1.1.7 | 事件工单功能点 |
| 处理事件-1.1.8 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-处理事件-1.1.8 | 事件工单功能点 |
| 撤单-1.1.9 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-撤单-1.1.9 | 事件工单功能点 |
| 暂停事件-1.1.10 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-暂停事件-1.1.10 | 事件工单功能点 |
| 恢复事件-1.1.11 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-恢复事件-1.1.11 | 事件工单功能点 |
| 参与的-1.1.12 | 事件查看-1.1.12.1 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 同事件查看-1.1.5 | 查看当前用户参与过得事件工单信息 |
| 添加备注-1.1.12.2 |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-备注-1.1.2 |
| 导出-1.1.12.3 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 点击‘导出’可以导出当前页的事件工单筛选列表，支持自定义选择导出列，导出列自定义选择字段包括： |
| 生成知识-1.1.12.4 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 选中任一事件（任何节点均可），点击生成知识进入知识生成页面，操作同知识库添加-6.1.1； |
| 组内全部事件-1.1.13 | 导出-1.1.13.1 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 同导出-1.1.12.3 | 查看当前用户所在服务群组的所有事件工单 |
| 添加备注-1.1.13.2 |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-备注-1.1.2 |
| 生成知识-1.1.13.3 |  | 事件工程师、事件管理员 | 同生成知识-1.1.12.4 |
| 导出-1.1.14 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同导出-1.1.12.3 | 页面一级功能 |
| 生成问题-1.1.15 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-生成问题-1.1.15 | 事件工单功能点 |
| 生成变更-1.1.16 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-生成变更-1.1.16 | 事件工单功能点 |
| 创建配置请求-1.1.17 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-创建配置请求-1.1.17 | 事件工单功能点 |
| 个人模板管理-1.1.18 | 事件模板添加-1.1.18.1 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 1. 点击‘模板添加’可以创建事件工单模板，工单模板标签页包括：属性，完成工单模板编辑并保存后生成新的工单模板； 2. 属性标签页编辑内容：模板信息（模板名称、是否公共模板、所属服务群组、状态、描述）、用户信息（用户）、工单信息（工单标题、工单描述）、分类信息（来源-7.3.3、请求类型-7.3.4、工单类别-7.3.5、紧急度-7.2.2、影响度-7.2.1、优先级-7.2.4、影响系统可用性）、处理信息（服务群组、处理人、开单人、解决方式-7.3.6、方案分类-7.3.7、解决方案-富文本编辑） | 页面一级功能 |
| 我的定时任务-1.1.18.2 | 定时任务添加-1.1.18.2.1 | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 1. 点击‘添加’，进入定时任务添加页面； 2. 选择要自动执行的事件工单模板（默认选择范围为本人创建的模板，亦可选择组内其他工程师创建的公共模板）； 3. 设置定时任务运行参数：周期类型（工作日、每天、每周、每月、一次性）、执行时间、开始日期、结束日期、每工作日次数、备注； 4. 点击保存完成定时任务创建； 5. 可以对已创建的定时事件工单任务进行开始、停止、重启控制；定时任务开始后，系统在规定的时间会自动发起工单并进入事件工单处理流程； 6. 支持按定时任务查看任务运行日志及执行详情； |
| 删除定时任务-1.1.18.2.2 | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 可以对选中的定时任务进行删除操作； |
| 定时任务修改-1.1.18.2.3 | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 可以对选中的定时任务进行修改操作； |
| 删除事件模板-1.1.18.3 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 删除选中的事件模板； |
| 事件模板修改-1.1.18.4 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 修改选中的事件模板； |
| 事件模板查看-1.1.18.5 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 查看选中的事件模板； |
| 可设置公共模板-1.1.18.6 |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | 事件模板添加-1.1.18.1页面中的‘是否公共模板’控制项；拥有该功能权限的用户在创建模板时方可设置公开模板； |
| 待我处理（列出组内全部待处理工单）-1.1.19 |  |  | 事件工程师、事件管理员、服务台 | **默认勾选‘待我处理：**  工作台初始页面默认展示当前用户所在群组内需要本人（处于）响应、处理的事件工单信息；可对任一事件（根据工单节点）分别进行响应、处理、指派、生成问题、变生成更、创建配置请求、转单、暂停、恢复、备注、发邮件、撤销、打印操作；所有操作参考工作台-1.1；  **勾掉‘待我处理’**：  展示当前用户所在群组内所有处于待响应、处理中的事件工单信息，可对任一事件（根据工单节点）分别进行响应、处理、指派、生成问题、生成变更、创建配置请求、转单、暂停、恢复、备注、发邮件、撤销、打印操作；所有操作参考工作台-1.1； | 搜索条件项（复选框） |
| 打印事件-1.1.20 |  |  |  | 同业务功能设计-打印-1.1.20 |  |

#### 全部事件

拥有全部事件功能权限的工作人员（事件管理员）可以查看处于所有流程中的事件工单信息（待响应、待处理、待确认评价、已完成），可以对任一工单（任意节点）执行添加备注、修改、删除、生成知识、发邮件、打印操作，支持工单列表导入、导出和批量关单操作。

根据工单流程节点还可以分别进行以下操作：

1. 待响应工单：指派、撤销；
2. 处理中工单：转单、暂停、撤销；
3. 待确认评价工单：重开；
4. 已完成工单：重开；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 全部事件-1.2 | 事件查看-1.2.1 |  |  | 事件管理员 | 同工作台-事件查看-1.1.5 | 页面列表条目点击触发 |
| 导出-1.2.2 |  |  | 事件管理员 | 同导出-1.1.12.3 | 页面一级功能 |
| 重开事件-1.2.3 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-重开-1.2.3 | 事件工单功能点 |
| 删除事件-1.2.4 |  |  | 事件管理员 | 删除选中的事件工单 | 页面一级功能 |
| 事件修改-1.2.5 |  |  | 事件管理员 | 修改选中的事件工单 | 页面一级功能 |
| 生成知识-1.2.6 |  |  | 事件管理员 | 选中任一事件（任何节点均可），点击生成知识进入知识生成页面，操作同知识库添加-6.1.1； | 页面一级功能 |
| 添加备注-1.2.7 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-备注-1.1.2 | 事件工单功能点 |
| 发邮件-1.2.8 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-发邮件-1.2.8 | 事件工单功能点 |
| 撤销事件-1.2.9 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-撤销-1.1.9 | 事件工单功能点 |
| 批量关单列表-1.2.10 | 批量关单-1.2.10.1 |  | 事件管理员 | 多选事件工单并进行批量关单操作；被关单的事件工单直接进入待确认评价环节； | 页面一级功能 |
| 事件导入-1.2.11 |  |  | 事件管理员 | 根据模板批量导入事件工单； | 页面一级功能 |
| 打印事件-1.2.12 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-打印-1.1.20 | 事件工单功能点 |
| 指派 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-指派-1.1.6 | 事件工单功能点 |
| 转单 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-转单-1.1.7 | 事件工单功能点 |
| 暂停 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-暂停事件-1.1.10 | 事件工单功能点 |
| 恢复 |  |  | 事件管理员 | 同业务功能设计-恢复事件-1.1.11 | 事件工单功能点 |

#### 事件协查（非必要功能）

拥有事件协查功能权限的工作人员可以查看需要本人参与协查的事件工单信息，可以对具体工单提交协查反馈并计入工单的日志信息中。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 事件协查-1.3 | 添加备注-1.3.1 |  |  | 事件工程师、事件管理员 | 同业务功能设计-事件协查-1.3 |  |

#### 自助服务

该功能模块一般授权给运维服务对象（用户），可以查看与本人相关（作为用户方）的事件工单信息，用户可以通过自助服务快速创建运维服务事件工单、实时跟进工单处理进度、对处理完成的工单进行确认评价，另外向用户提供资产盘点和知识搜索服务。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 自助服务-1.4 | 我的工单 |  |  | 用户 | 展示所有与当前用户相关的事件（作为用户方的）；用户可以根据事件所处节点分别进行以下操作：修改、确认评价、备注、撤销、重开；具体操作同自助服务-1.4； | 页面一级功能 |
| 知识搜索 |  |  | 用户 | 用户可查询所有公开知识内容； | 页面一级功能 |
| 系统公告 |  |  | 用户 | 用户可查看所有与本人相关的系统通知公告内容； | 页面一级功能 |
| 修改-1.4.1 |  |  | 用户 | 1. 用户可以对处于待响应、处理中的事件工单进行修改操作； 2. 修改页面可查看、操作内容：服务类别-仅查看、办公位置-可编辑、电话-可编辑、标题-可编辑、描述-可富文本编辑、备注-必填-富文本编辑、附件-截屏/文档上传； 3. 完成修改后点击‘提交’完成修改操作； | 事件工单功能点 |
| 用户重开-1.4.2 |  |  | 用户 | 1. 用户可对处于‘已撤销’、‘待确认评价’、‘已完成’状态的事件工单执行重开操作；需备注重开理由-富文本编辑； 2. 重开事件状态为：‘已撤销’-撤销前流程节点（待响应/处理中）；‘待确认评价’-处理中；‘已完成’-处理中； | 事件工单功能点 |
| 添加备注-1.4.3 |  |  | 用户 | 同业务功能设计-备注-1.1.2 | 事件工单功能点 |
| 资产盘点-1.4.4 | 资产盘点确认-1.4.4.1 |  | 用户 | 1. 用户可以对配置管理员建立的资产盘点任务-资产盘点管理-5.3.4（盘点期开始状态）进行批量盘点确认，批量确认默认为‘确认无误’（亦可通过操作项中得‘确认’功能进行逐个确认）； 2. （逐个）确认操作页面可查看、操作的内容：盘点记录（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门、负责人、领用人、领用人编码、购置（创建日期）、财务编号、购置公司、资产状态、IT状态、CPU、内存、硬盘、用途、序列号（SN）、照片、附件）、盘点记录确认-文本框； 3. （逐个确认）可执行‘确认无误’、‘确认有误’操作； | 可查看当前用户作为配置领用人的资产盘点任务（按盘点期逐条展示配置资产<盘点任务>） |
| 资产盘点查看-1.4.4.2 |  | 用户 | 用户可查看资产任务的详情，详情内容包括：盘点记录（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门、负责人、领用人、领用人编码、购置（创建日期）、财务编号、购置公司、资产状态、IT状态、CPU、内存、硬盘、用途、序列号（SN）、照片、附件）、盘点确认记录（所属盘点期、确认人、确认时间、确认备注、通知发送时间、盘点状态）、盘点处理记录（处理人、处理时间、处理备注）； |
| 用户添加事件-1.4.5 |  |  | 用户 | 同业务功能设计-用户开单-1.4.5 | 页面一级功能 |
| 用户撤销-1.4.6 |  |  | 用户 | 同业务功能设计-撤销-1.1.9 | 事件工单功能点 |
| 用户确认评价-1.4.7 |  |  | 用户 | 同业务功能设计-用户确认评价-1.4.7 | 事件工单功能点 |

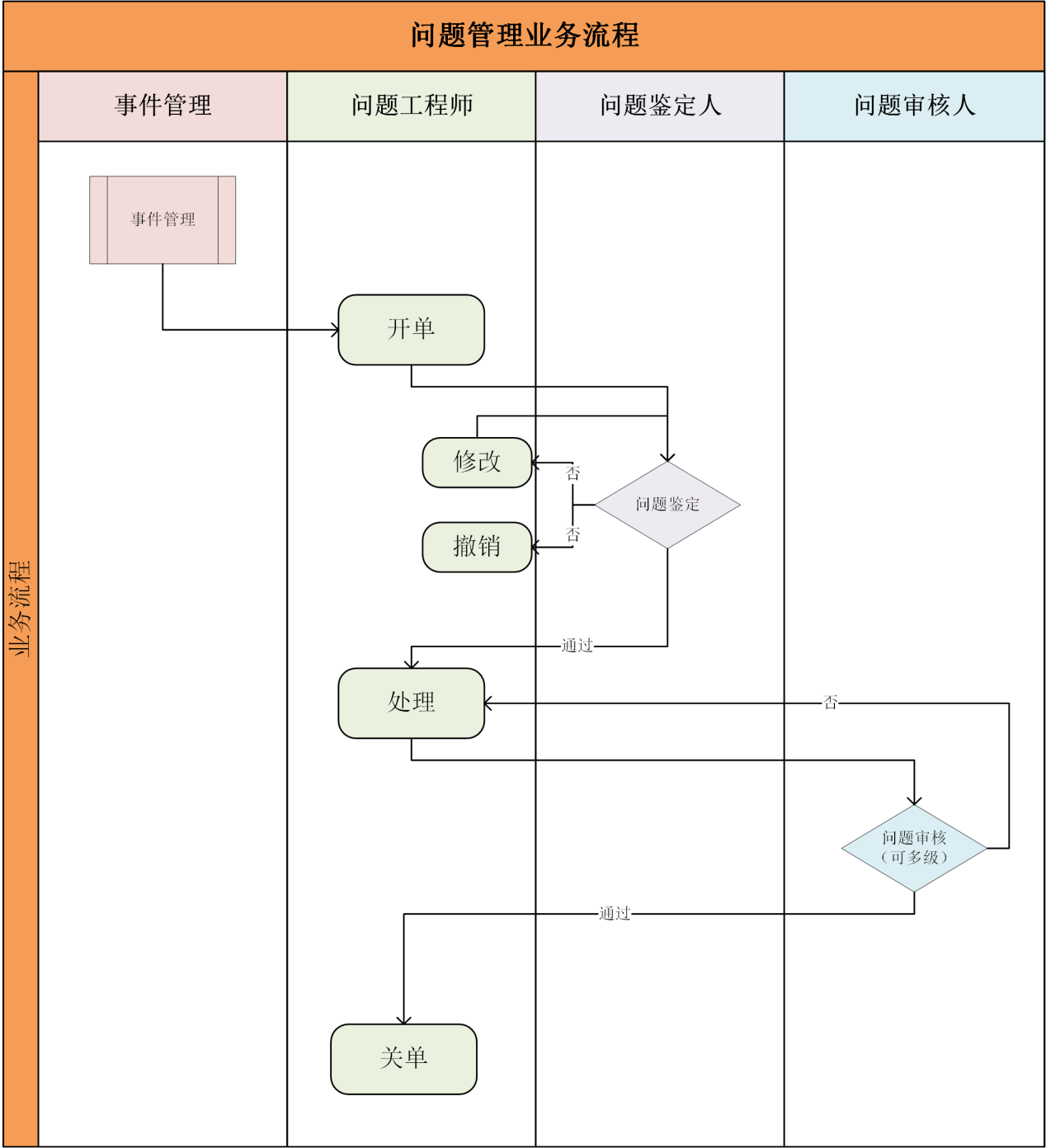
#### 事件统计

拥有事件统计功能权限的工作人员可以查看事件工单统计分析报表，统计分析项包括：工单数量统计、工单数量趋势统计、工单时间统计、状态统计、响应SLA符合/不符合统计图、工单/分类统计、处理SLA符合/不符合统计图、完成/未完成图、工单/人员统计、工单/服务群组统计、工单/部门统计、工单满意度统计、我的工单（最近10条）、工单的所有字段、工单状态统计（按月对比）、工单状态统计（曲线图）、工单状态统计（柱状图）、工单状态统计（表格）、工单状态统计（饼图）、全部未完成工单（表格 扩展）等。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
|  | 默认报表 | 设置 |  | 事件管理员、事件工程师 | 1. 点击‘设计’可自定义勾选需统计查看的统计报表； 2. 可统计内容如下： | 页面一级功能 |
|  | 检索 |  | 事件管理员、事件工程师 | 1. 支持普通检索和高级检索； 2. 普通检索项：      1. 高级检索项： |
| 事件统计-1.5 | 导出-1.5.1 |  | 事件管理员、事件工程师 | 点击‘导出’可对当前页面所有统计结果进行并发导出； |
| 扩展报表 |  |  | 事件管理员、事件工程师 | 工程师可通过此功能查看系统管理人员配置的（拥有可见权限的）扩展报表- SQL报表管理-7.11.5； | 页面一级功能 |
| 可统计全部服务群组-1.5.2 |  |  |  | 此功能项为权限控制项，由管理人员进行权限配置操作，拥有此功能权限的人员可以查询所有群组的事件统计信息； |  |
| 详情列表导出-1.5.3 |  |  |  | 此功能项为权限控制项，由管理人员进行权限配置操作，拥有此功能权限的人员可以分别导出具体的统计报表； |  |

## 问题管理

### 业务流程图

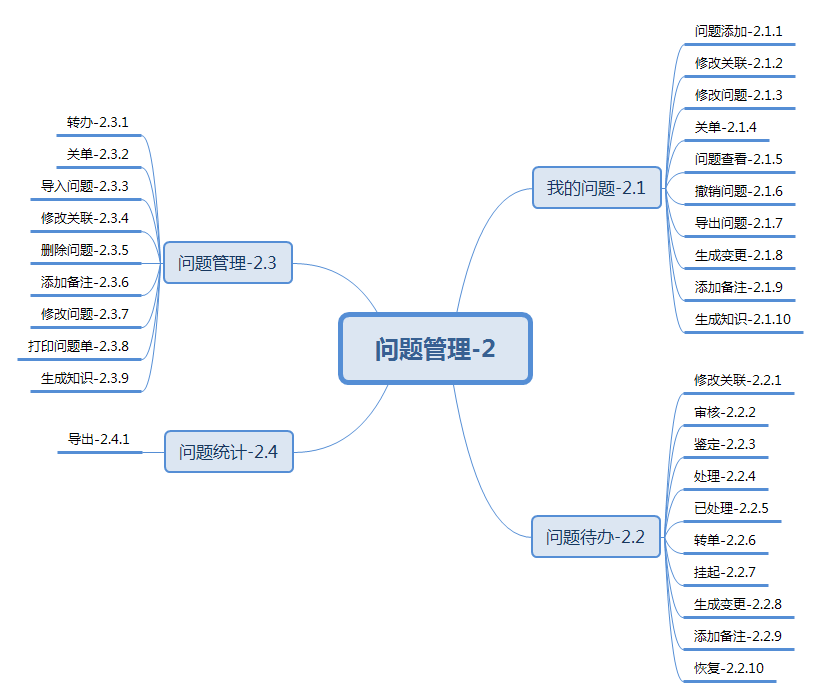


### 业务功能设计

问题管理主体业务流程为：开单/问题添加、鉴定、解决、审核、关单，涉及的业务功能范围包括：开单、鉴定（鉴定通过、鉴定拒绝）、处理、审核（审核通过、审核拒绝）、关单、修改、撤销、转单、挂起、恢复、生成变更、生成知识、转办、备注。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 问题添加-2.1.1 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | * + 1. 点击‘添加’进入问题创建页面；     2. 填写问题工单信息，问题工单标签页包括：属性、关联工单（事件）；     3. 填写完成后，点击‘确认添加’完成问题工单创建，进入问题处理流程； |
| **操作项** | 属性：问题来源-7.4.1、优先级-7.2.6、问题类别-7.4.2、标题、描述-富文本编辑、期望解决时间、附件-截屏/文档上传、问题鉴定通知-复选框-用于鉴定动作系统通知；  关联的工单：添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 问题类别-7.4.2项规定了问题的鉴定人、审核人（可多级）； |
| **状态** | 待鉴定  （创建人功能范围：撤销、修改、备注；鉴定人功能范围：鉴定、备注；问题管理员：转办-鉴定人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联） |
| **2** | **系统功能** | 鉴定-2.2.3 |
| **系统角色** | 问题鉴定人 |
| **系统操作** | 1. 对于待鉴定的问题，点击‘鉴定’进入问题鉴定页面； 2. 可查看、操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 完成鉴定操作后，点击‘通过’则鉴定通过同时业务流转至‘待解决’状态；点击‘拒绝’则鉴定不通过同时业务流转至‘鉴定拒绝’； |
| **操作项** | 属性：基础信息（编号-仅查看、问题单号-仅查看、当前状态-仅查看、问题类别-仅查看、SLA-仅查看、问题来源-可编辑、优先级-可编辑、标题-可编辑、描述-可富文本编辑、期望解决时间-可编辑、创建人-仅查看、创建时间-仅查看、附件-可编辑）、鉴定信息（处理人-可编辑、鉴定意见-富文本编辑）；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | ‘通过’：待解决（创建人功能范围：生成变更、备注；处理人功能范围：处理、转单、挂起、生成变更、备注；问题管理员：转办-处理人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联）；  ‘拒绝’：鉴定拒绝（创建人功能范围：撤销、修改、备注；问题管理员：备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联）； |
| **3** | **系统功能** | 处理-2.2.4 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于待解决、审核拒绝状态的问题，点击‘处理’进入问题处理页面； 2. 可查看、操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 完成处理操作后，点击‘保存’暂存处理状态，仍处于待解决环节；点击‘解决完成’完成问题处理，业务转入‘待审核’节点； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（处理人-仅查看、解决时间-仅查看、解决方案-富文本编辑、附件-截屏/文档上传）、审核信息（历史审核信息）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间、是否已生成知识）、问题审核通知-复选框-用于审核动作系统通知；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 问题类别-7.4.2项规定了问题的鉴定人、审核人（可多级）； |
| **状态** | ‘保存’：待解决；  ‘解决完成’：待审核（创建人功能范围：生成变更、备注；审核人功能范围：审核、备注；问题管理员：转办-审核人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；）； |
| **4** | **系统功能** | 审核-2.2.2 |
| **系统角色** | 问题审核人 |
| **系统操作** | 1. 对于待审核的问题，点击‘审核’进入问题处理结果审核页面； 2. 执行审核操作，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 完成审核操作后，点击‘通过’则问题处理结果审核通过且流程进入‘审核通过’节点-待关单；点击‘拒绝’则问题处理结果审核不通过且流程进入‘审核拒绝’节点-待解决； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（仅查看：处理人、解决人、解决时间、解决方案、附件）、审核信息（审核人-仅查看、审核意见-富文本编辑）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间、是否已生成知识）、问题审核通知-复选框-用于审核动作系统通知；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 依赖问题类别管理-7.4.2（可多级审核） |
| **状态** | ‘通过’：‘审核通过’（创建人功能范围：关单、生成变更、生成知识、备注；问题管理员：关单、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；）；  ‘拒绝’：‘审核拒绝’（问题创建人：备注；问题处理人：处理、转单、挂起、备注；问题管理员：转办-处理人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；）； |
| **5** | **系统功能** | 关单-2.1.4 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于处理结果‘审核通过’的问题，可通过关单功能进行关单操作； 2. 关单操作可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 点击‘保存并关单’完成关单操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（仅查看：处理人、解决人、解决时间、解决方案、附件）、审核信息（审核人-仅查看、审核意见-仅查看）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间、是否已生成知识）、是否生成知识-下拉选择框-若选是则保存并关单后跳转至知识生成页面；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 关闭（问题创建人：生成知识、备注；问题管理员：备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；） |
| **6** | **系统功能** | 修改-2.1.3 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于可修改的问题工单，点击‘修改’进入问题修改页面； 2. 问题修改可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 点击‘保存’完成修改； |
| **操作项** | 属性：基础信息（状态-仅查看、问题单号-仅查看、创建人-仅查看、创建时间-紧查看、处理人-仅查看、问题来源-可编辑、问题类别-可编辑、优先级-可编辑、期望解决时间-可编辑、标题-可编辑、描述-富文本编辑、附件-可编辑）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（解决人-仅查看、解决时间-仅查看、解决方案-富文本编辑、附件-可编辑）、审核信息（仅查看：审核人、审核时间、审核意见）、关单信息（仅查看：关单时间、关单人、是否已生成知识）；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 问题创建人对处于‘鉴定拒绝’、‘待鉴定’状态的问题可进行修改操作；  问题管理员可对所有流程节点的问题进行修改操作； |
| **状态** | 对于处于‘鉴定拒绝’、‘待鉴定’状态的问题，当问题创建人执行修改操作并保存后，问题工单进入 ‘待鉴定’状态且调用修改后的问题类别中配置的问题鉴定人和审核人执行业务流转；  管理员对问题进行修改操作后，仅影响问题内容信息，但不会对问题业务节点和流向造成影响； |
| **7** | **系统功能** | 撤销-2.1.6 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1.对于可撤销的问题，点击‘撤销’执行问题撤销操作；撤销需要填写撤销备注-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 问题创建人对处于‘鉴定拒绝’、‘待鉴定’状态的问题可进行撤销操作；  问题管理员可对所有流程节点的问题进行撤销操作； |
| **状态** | 已撤销（问题创建人功能范围：备注；问题管理员功能范围：备注、修改、删除、生成知识、打印、修改关联；） |
| **8** | **系统功能** | 转单-2.2.6 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于处于‘审核拒绝’、‘待解决’状态的问题，处理工程师可以执行转单操作； 2. 转单操作可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 指定新的处理人后，点击‘保存’完成转单操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（指定人-可编辑、解决人-仅查看、解决时间-仅查看、解决方案-仅查看）、审核信息（审核人-仅查看、审核意见-仅查看）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间、是否已生成知识）；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 对于处于‘审核拒绝’、‘待解决’状态的问题，处理工程师（处理人）可以执行转单操作； |
| **状态** | 保持原状态 |
| **9** | **系统功能** | 挂起-2.2.7 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于处于‘审核拒绝’、‘待解决’状态的问题，处理工程师可以执行挂起操作； 2. 点击‘挂起’进入挂起操作页面，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 填写挂起原因并保存后即可完成挂起操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（处理人-仅查看、解决人-仅查看、解决时间-仅查看、解决方案-仅查看）、审核信息（审核人-仅查看、审核意见-仅查看）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间、是否已生成知识）、挂起原因-可编辑文本框-必填；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的变更：带入原关联的变更，支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该问题工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 对于处于‘审核拒绝’、‘待解决’状态的问题，处理工程师可以执行挂起操作； |
| **状态** | 挂起（待恢复，处理工程师功能范围：恢复、备注；问题管理员功能范围：恢复、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；） |
| **10** | **系统功能** | 恢复-2.2.10 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1.对于已挂起的问题工单，处理工程师和问题管理员可以执行恢复操作，问题恢复到挂起前的状态； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 挂起前的状态 |
| **11** | **系统功能** | 生成变更-2.1.8 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于可以生成变更的问题，点击‘生成变更’进入变更生成页面； 2. 变更生成页面可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置； 3. 完成变更生成单填写后，点击‘添加’则完成变更生成操作并进入变更管理流程； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-自动带入源问题标题-可编辑、计划开始时间、计划完成时间、变更类别-7.5.2、变更类型（一般/重大/紧急）、变更来源-7.5.1、审批人-跟随变更类别、方案审核人-跟随变更类别、实施后评审人-跟随变更类别、变更原因-自动带入源问题描述-可富文本编辑、当前环境-富文本、附件-截屏/文档上传）、方案拟定（方案拟定人、变更方案-富文本编辑、回退计划-富文本编辑、风险评估-富文本编辑、实施人）；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的问题：自动关联源问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人搜索添加；  关联的配置：支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 处理工程师可对处于‘待解决’状态的问题执行生成变更操作；  问题创建人可对处于‘待解决’、‘待审核’、‘审核通过’状态的问题执行生成变更操作； |
| **状态** | （变更）待审批 |
| **12** | **系统功能** | 生成知识-2.1.10 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘生成知识’进入知识生成页面； 2. 补充填写知识信息，知识生成页面可查看和操作的标签页包括：属性； 3. 填写完成后，点击‘保存’完成知识生成并进入知识管理流程； |
| **操作项** | 属性：部门-带入当前用户所在部门-可编辑、知识类别-7.8.2、可被全员搜索（是/否）、首页置顶（是/否）、工程师内部分项范围-7.8.3、可查看范围-跟随工程师内部分项范围、审批人-跟随知识类别、标题-带入源问题标题-可编辑、正文-带入源问题描述-可富文本编辑、关键字-用回车分隔、附件-截屏/文档上传； |
| **业务逻辑** | 1. 对于处于‘审核通过’、‘关闭’状态的问题，创建人可以执行生成知识操作； 2. 问题管理员可对所有环节的问题执行生成知识操作； |
| **状态** | （知识）待审批 |
| **13** | **系统功能** | 转办-2.3.1 |
| **系统角色** | 问题管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中具体问题，点击‘转办’进入问题转办页面； 2. 补充填写转办信息，可查看和操作的标签页包括：属性； 3. 完成转办信息补充后，点击‘保存’完成转办操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、转办（指定人-可编辑-即当前处理人、转办备注-富文本编辑）； |
| **业务逻辑** | 仅问题管理员拥有转办操作，转办业务处理逻辑如下：   1. 待鉴定状态的问题：转办到新的鉴定人（指定人）； 2. 待解决状态的问题：转办到新的当前处理人（指定人）； 3. 待审核状态的问题：转办到新的审核人（指定人）； 4. 处理结果审核拒绝状态的问题：转办到新的当前处理人（指定人）； |
| **状态** | 保持原节点状态 |
| **14** | **系统功能** | 备注-2.1.9 |
| **系统角色** | 问题工程师、问题管理员 |
| **系统操作** | 1.选中具体问题，点击‘备注’添加备注信息-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 创建人、业务节点执行人、问题管理员可对任何节点的问题执行备注添加操作； |
| **状态** |  |
| **15** | **系统功能** |  |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |

### 用户功能需求



#### 我的问题

拥有我的问题功能权限的工作人员可以快速创建问题，可以查看本人创建的问题列表（作为问题创建人的），可以快速创建问题工单。可以查看问题详情，在详情页面根据职责权限可分别执行以下操作（作为待办人）：鉴定（鉴定通过、鉴定拒绝）、处理、审核（审核通过、审核拒绝）；在问题业务执行流程中，根据问题工单业务节点状态，创建人可分别执行以下操作：

1. 待鉴定状态的问题：撤销、修改、备注；
2. 鉴定拒绝状态的问题：撤销、修改、备注；
3. 待解决状态的问题：生成变更、备注；
4. 待审核状态的问题：生成变更、备注；
5. 审核拒绝状态的问题：备注；
6. 审核通过状态的问题：关单、生成变更、生成知识、备注；
7. 关闭状态的问题：生成知识、备注；
8. 已撤销状态的问题：备注；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 我的问题-2.1 | 问题添加-2.1.1 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-问题添加-2.1.1 | 页面一级功能 |
| 修改关联-2.1.2 |  |  |  | 1. 选中具体问题，点击‘修改关联’，进入关联修改界面； 2. 可以对‘关联的工单’、‘关联的变更’分别进行修改操作；操作同业务功能设计-修改-2.1.3中的‘关联的工单’、‘关联的变更’描述； 3. 点击‘保存’完成修改操作并保存。 | 页面一级功能 |
| 修改问题-2.1.3 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-修改-2.1.3 | 问题工单功能点 |
| 关单-2.1.4 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-关单-2.1.4 | 问题工单功能点 |
| 问题查看-2.1.5 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 1. 点击问题标题或者双击问题，可查看问题工单详情； 2. 问题详情标签页包括：属性、关联的工单、关联的变更、日志； 3. 各标签页具体内容如下，属性：基础信息（仅查看：标题、描述、附件）、问题信息（仅查看：编号、问题单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间、期望解决时间）、分类信息（仅查看：问题来源、优先级、问题类别、SLA、关单时限、解决分钟数）、问题进度（进度图）、鉴定信息（仅查看：鉴定人、鉴定时间、鉴定意见）、处理信息（处理人-仅查看、解决人-仅查看、解决时间-仅查看、解决方案-仅查看）、审核信息（审核人-仅查看、审核意见-仅查看）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间、是否已生成知识）；关联的工单：查看关联的工单；关联的变更：查看关联的变更；日志：查看该问题工单的操作日志； 4. 对于待本人处理的（作为创建人的）问题，可在详情页面根据问题业务节点分别执行：鉴定、处理、审核、关单操作；具体操作同业务功能设计。 | 问题项点击触发供能 |
| 撤销问题-2.1.6 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-撤销-2.1.6 | 问题工单功能点 |
| 导出问题-2.1.7 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 点击‘导出’可以导出当前查询出来的问题列表，列表字段项包括：编号  状态、问题单号、创建人、创建人、创建时间、处理人、处理人、来源、优先级、问题类别、标题  描述、解决人、解决人、解决方案、解决时间、鉴定人、鉴定人、鉴定时间、鉴定意见、审核人、审核人、审核时间、审核意见、关单时间、关单人、关单人、期望解决时间、已生成知识、关单时限、解决分钟数、是否符合sla、关联工单、关联变更、日志； | 页面一级功能 |
| 生成变更-2.1.8 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-生成变更-2.1.8 |  |
| 添加备注-2.1.9 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-备注-2.1.9 |  |
| 生成知识-2.1.10 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-生成知识-2.1.10 |  |

#### 问题待办

拥有问题代办功能权限的工作人员可以查看待本人鉴定/处理/审核的问题列表（作为待办人的），可以根据职责权限分别进行以下操作：问题鉴定（依赖问题类别管理配置）、问题处理、处理审核（依赖问题类别管理配置：支持多级审核人配置）；在问题业务执行流程中，根据问题工单业务节点，代办人可对问题分别进行以下操作：

1. 待鉴定状态的问题（待办人为问题鉴定人）：鉴定、备注；
2. 待解决状态的问题（待办人为问题处理人）：处理、转单、挂起、生成变更、备注；
3. 待审核状态的问题（待办人为问题处理审核人）：审核、备注；
4. 问题处理审核拒绝状态的问题（待办人为问题处理人）：处理、转单、挂起、备注；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 问题待办-2.2 | 修改关联-2.2.1 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同‘我的问题’-修改关联-2.1.2 | 页面一级功能 |
| 审核-2.2.2 |  |  | 问题审核人 | 同业务功能设计-审核-2.2.2 | 问题工单功能点 |
| 鉴定-2.2.3 |  |  | 问题鉴定人 | 同业务功能设计-鉴定-2.2.3 | 问题工单功能点 |
| 处理-2.2.4 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-处理-2.2.4 | 问题工单功能点 |
| 已处理-2.2.5 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 1. 此功能为筛选功能，点击‘已处理/参与过的’可以查询出本人参与处理（鉴定/处理/审核）过的问题工单信息； 2. 点击问题标题进入详情查看页面，对于待本人处理的问题，可在详情页面根据问题业务节点分别执行：鉴定、处理、审核、关单（作为创建人）操作；具体操作同业务功能设计； | 页面一级功能 |
| 转单-2.2.6 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-转单-2.2.6 |  |
| 挂起-2.2.7 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-挂起-2.2.7 |  |
| 生成变更-2.2.8 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-生成变更-2.1.8 |  |
| 添加备注-2.2.9 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-备注-2.1.9 |  |
| 恢复-2.2.10 |  |  | 问题工程师、问题管理员 | 同业务功能设计-恢复-2.2.10 |  |

#### 问题管理

拥有问题管理功能权限的工作人员（问题管理员）可以查看所有问题信息列表。支持查看问题详情，对于待本人鉴定/处理/审核的问题（作为待办人的），可以在问题详情页根据问题业务节点分别进行以下操作：问题鉴定（依赖问题类别管理配置）、问题处理、处理审核（依赖问题类别管理配置：支持多级审核人配置）；根据问题工单业务节点，问题管理员可对不同业务节点的问题工单分别执行以下操作：

1. 待鉴定状态的问题：转办-鉴定人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
2. 鉴定拒绝状态的问题：备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
3. 待解决状态的问题：转办-处理人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
4. 待审核状态的问题：转办-审核人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
5. 审核拒绝状态的问题：转办-处理人、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
6. 审核通过状态的问题：关单、备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
7. 关闭状态的问题：备注、修改、撤销、删除、生成知识、打印、修改关联；
8. 已撤销状态的问题：备注、修改、删除、生成知识、打印、修改关联；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 问题管理-2.3 | 转办-2.3.1 |  |  | 问题管理员 | 同业务功能设计-转办-2.3.1 |  |
| 关单-2.3.2 |  |  | 问题管理员 | 同业务功能设计-同业务功能设计-关单-2.1.4 |  |
| 导入问题-2.3.3 |  |  | 问题管理员 | 可以根据问题模板整理问题并执行批量导入操作； |  |
| 修改关联-2.3.4 |  |  | 问题管理员 | 同我的问题-修改关联-2.1.2 |  |
| 删除问题-2.3.5 |  |  | 问题管理员 | 选中具体问题执行删除操作； |  |
| 添加备注-2.3.6 |  |  | 问题管理员 | 同同业务功能设计-备注-2.1.9 |  |
| 修改问题-2.3.7 |  |  | 问题管理员 | 同业务功能设计-修改-2.1.3 |  |
| 打印问题单-2.3.8 |  |  | 问题管理员 | 选中具体问题，可以打印问题单； |  |
| 生成知识-2.3.9 |  |  | 问题管理员 | 同业务功能设计-生成知识-2.1.10 |  |
| 问题查看 |  |  | 问题管理员 | 同我的问题-问题查看-2.1.5 |  |

#### 问题统计

拥有问题统计功能权限的工作人员可以查看问题统计分析报表，统计项包括：问题类别数量统计、是否生成知识统计、问题SLA统计、问题状态统计等，提供统计分析报表导出功能。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 问题统计-2.4 | 报表统计 | 默认报表 | 检索 | 问题管理员 | 问题类别数量统计、是否生成知识统计、问题SLA统计、问题状态统计 |  |
| 导出-2.4.1 | 问题管理员 | 导出当前页面检出的报表结果； |  |
| 扩展报表 |  | 问题管理员 | 工程师可通过此功能查看系统管理人员配置的（拥有可见权限的）扩展报表- SQL报表管理-7.11.5； |  |

## 变更管理

### 业务流程图

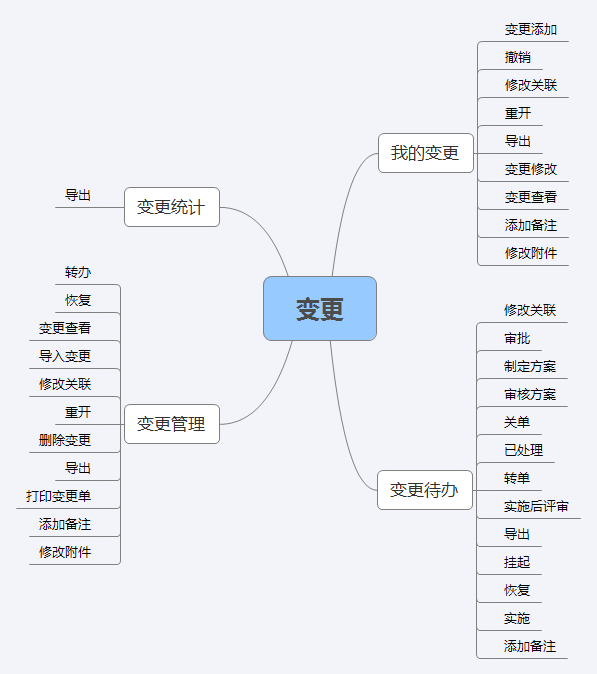


### 业务功能设计

变更管理主体业务流程为：开单/创建变更、变更审批、方案制定、方案审核、实施、实施后评审，涉及的业务功能范围包括：开单/创建变更、变更审批（审批拒绝、审批通过）、方案制定、方案审核（审核拒绝、审核通过）、变更实施（实施失败、实施成功）、实施后评审、修改、撤销、转办、转单、挂起、恢复、重开、备注。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 开单/创建变更-3.1.1 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | * + 1. 点击‘添加’进入变更创建页面；     2. 填写变更工单信息，可操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置；     3. 填写完成后，点击‘添加’完成变更工单创建，进入变更管理流程； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题、计划开始时间、计划完成时间、变更类别-7.5.2、变更类型（一般/重大/紧急）、变更来源-7.5.1、审批人-跟随变更类别和变更类型、方案审核人-跟随变更类别和变更类型、实施后评审人-跟随变更类别和变更类型、变更原因-富文本编辑、当前环境-富文本编辑、附件-截屏/文档上传）、方案拟定（方案拟定人、变更方案-富文本编辑、回退计划-富文本编辑、风险评估-富文本编辑、实施人）；  关联的工单：添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的问题：添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人等条件进行搜索添加；  关联的配置：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 1. 变更类别-7.5.2和变更类型（一般/重大/紧急）共同规定了变更审批人、方案审核人、实施后评审人； 2. 紧急变更无‘方案制定’、‘方案审核’处理节点； |
| **状态** | 待审批  （变更创建人功能范围：修改、撤销、备注；变更审批人功能范围：审批、备注；变更管理员：转办-审批人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；） |
| **2** | **系统功能** | 变更审批-3.2.2 |
| **系统角色** | 变更审批人（变更工程师、变更管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘审批’进入变更审批页面； 2. 补充填写审批信息，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志； 3. 完成填写后，点击‘通过’则审批通过，流程进入‘方案制定中’节点；点击‘拒绝’则审批拒绝，流程进入‘审批拒绝’节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（仅查看：标题、变更原因、当前环境、附件）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（审批人-仅查看、审批意见-可富文本编辑）、方案拟定（仅查看：方案拟定人、方案变更、回退计划、风险评估）、审批完成通知-复选框-变更审批操作系统通知标记项；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 变更类别-7.5.2和变更类型（一般/重大/紧急）共同规定了变更审批人、方案审核人、实施后评审人； |
| **状态** | ‘通过’：方案制定中（变更创建人功能范围：备注；方案拟定人功能范围：制定方案、转单、挂起、备注；变更管理员：转办-方案拟定人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）；  ‘拒绝’：审批拒绝（变更创建人功能范围：修改、撤销、备注；变更管理员：修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）； |
| **3** | **系统功能** | 制定方案/方案制定-3.2.3 |
| **系统角色** | 方案拟定人（变更工程师、变更管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘制定方案/方案制定’进入方案拟定页面； 2. 执行方案拟定操作，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志； 3. 完成方案拟定后，点击‘保存’暂存拟定的方案内容，流程处于‘方案制定中’；点击‘完成方案’完成方案制定，流程进入‘方案待审核’节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看、附件-带入原附件-支持编辑）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-仅查看、变更方案-富文本编辑、回退计划-富文本编辑、风险评估-富文本编辑、实施人-仅查看）、方案待审核通知-复选框-方案待审核系统通知标记项；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 紧急变更无‘方案制定’、‘方案审核’处理节点； |
| **状态** | ‘保存’：方案制定中；  ‘完成方案’：方案待审核（变更创建人功能范围：备注；方案审核人功能范围：审核方案、备注；变更管理员：转办-方案审核人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）； |
| **4** | **系统功能** | 审核方案/方案审核-3.2.4 |
| **系统角色** | 方案审核人（变更工程师、变更管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘方案审核/审核方案’进入方案审核页面； 2. 执行方案审核信息填写，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志； 3. 完成审核信息填写后，点击‘通过’则方案审核通过，流程进入‘变更实施中’；点击‘拒绝’则方案审核不通过，流程进入‘方案审核拒绝’节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看、附件-带入原附件-支持编辑）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-仅查看、变更方案-仅查看、回退计划-仅查看、风险评估-仅查看、实施人-仅查看）、方案评审（方案审核意见-可富文本编辑）、方案评审通知-复选框-用于方案审核操作系统通知标记；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 1. 变更类别-7.5.2和变更类型（一般/重大/紧急）共同规定了变更审批人、方案审核人、实施后评审人； 2. 紧急变更无‘方案制定’、‘方案审核’处理节点； |
| **状态** | ‘通过’：变更实施中（变更创建人功能范围：备注；变更实施人功能范围：实施、转单、挂起、备注；变更管理员功能范围：转办-变更实施人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）；  ‘拒绝’：方案审核拒绝（变更创建人功能范围：撤销、备注；方案拟定人功能范围：制定方案、转单、挂起、备注；变更管理员功能范围：转办-方案拟定人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）； |
| **5** | **系统功能** | 变更实施-3.2.12 |
| **系统角色** | 变更实施人（变更工程师、变更管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘实施’进入变更实施处理页面； 2. 执行变更实施信息填写操作，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志； 3. 完成变更实施信息填写后，点击‘实施完成’则变更实施完成，流程进入‘实施完成’节点；点击‘实施失败’则变更实施失败，流程进入‘实施失败’节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看、附件-带入原附件-支持编辑）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-仅查看、变更方案-仅查看、回退计划-仅查看、风险评估-仅查看、实施人-仅查看）、方案评审（仅查看：方案审核人、方案审核时间、方案审核意见）、实施备注（富文本编辑）、实施完成通知-复选框-用于实施完成状态系统通知标记；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | ‘实施完成’：实施完成（变更创建人功能范围：备注；实施后评审人功能范围：实施后评审、备注；变更管理员功能范围：转办-实施后评审人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）；  ‘实施失败’：实施失败（变更创建人功能范围：重开、备注；变更管理员功能范围：重开、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）； |
| **6** | **系统功能** | 实施后评审-3.2.8 |
| **系统角色** | 实施后评审人（变更工程师、变更管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘实施后评审’进入实施后评审页面； 2. 填写实施后评审信息，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志； 3. 选择后续操作流程（无后续操作流程、创建配置请求、创建发布），点击‘评审’完成实施后评审操作：若无后续操作流程，则流程直接进入‘已完成’节点；若选择了后续操作流程，则评审后自动跳转至对应后续流程的创建页面（创建配置请求-5.6.1、创建发布-4.1.1），创建完成并保存后，变更流程进入‘已完成’节点，对应后续流程进入待评审（创建发布）、待处理（创建配置请求）节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看、附件-带入原附件-支持编辑）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-仅查看、变更方案-仅查看、回退计划-仅查看、风险评估-仅查看、实施人-仅查看）、方案评审（仅查看：方案审核人、方案审核时间、方案审核意见）、实施信息（仅查看：实施人、实施时间、实施备注）、实施后评审（实施后评审意见-可富文本编辑、后续流程-下拉选项-创建配置请求/创建发布）；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 变更类别-7.5.2和变更类型（一般/重大/紧急）共同规定了变更审批人、方案审核人、实施后评审人； |
| **状态** | （无后续流程）：变更工单状态为‘已完成’（变更创建人功能范围：备注；变更管理员功能范围：修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；）；  （后续流程为创建配置请求）：变更工单状态为‘已完成’；配置请求工单进入‘待处理’节点；  （后续流程为创建发布）：变更工单状态为‘已完成’；发布工单进入‘待评审’节点； |
| **7** | **系统功能** | 修改-3.1.6 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘修改’进入变更工单信息修改页面； 2. 修改变更工单信息，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置； 3. 修改完成后，点击‘保存’完成变更信息的修改； |
| **操作项** | 属性：基本信息（编号-仅查看、变更单号-仅查看、当前状态-仅查看、创建人-仅查看、创建时间-仅查看、标题-带入原标题-可编辑、计划开始时间-可编辑、计划完成时间-可编辑、变更类别-可编辑-7.5.2、变更类型-可编辑-一般/重大/紧急、变更来源-可编辑-7.5.1、审批人-跟随变更类别、方案审核人-跟随变更类别、实施后评审人-跟随变更类别、变更原因-可富文本编辑、当前环境-可富文本编辑、附件-可编辑）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-可编辑、变更方案-可富文本编辑、回退计划-可富文本编辑、风险评估-可富文本编辑）、方案评审（仅查看：方案审核人、方案审核时间、方案审核意见）、实施信息（实施人-可编辑、实施时间-仅查看）、实施后评审（仅查看：实施后评审人、实施后评审时间、实施后评审意见、关单人、关单时间）；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的问题：带入原关联问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人等条件进行搜索添加；  关联的配置：带入原关联配置，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 变更创建人对处于‘待审批’、‘审批拒绝’状态的变更可进行修改操作；  变更管理员可对所有流程节点的变更工单进行修改操作； |
| **状态** | 对于处于‘待审批’、‘审批拒绝’状态的变更，当变更创建人执行修改操作并保存后，变更工单进入 ‘待审批’状态且调用修改后的变更类别中配置的变更审批人、方案审核人、实施后评审人执行业务流转；  变更管理员对变更工单进行修改操作后，仅影响变更工单的内容信息，但不会对变更工单业务节点和流向造成影响； |
| **8** | **系统功能** | 撤销-3.1.2 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘撤销’可对具体变更执行撤销操作，需填写撤销备注-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 变更创建人可对处于‘待审批’、‘审批拒绝’、‘方案审核拒绝’状态的变更工单执行撤销操作；  变更管理员可对所有业务节点的变更进行撤销操作； |
| **状态** | 已撤销（变更创建人功能范围：备注；变更管理员功能范围：修改、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；） |
| **9** | **系统功能** | 转办-3.3.1 |
| **系统角色** | 变更管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘转办’进入转办信息填写页面； 2. 填写转办信息，可查看和操作的标签页包括：属性； 3. 填写完成后，点击‘保存’完成转办操作； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、转办（指定人-选择、备注-富文本编辑）； |
| **业务逻辑** | 仅变更管理员可执行转办操作，转办业务处理逻辑如下：   1. 待审批状态的变更：转办到新的审批人（指定人） 2. 方案制定中状态的变更：转办到新的方案拟定人（指定人）； 3. 方案待审核状态的变更：转办到新的方案审核人（指定人）； 4. 方案审核拒绝状态的变更：转办到新的方案拟定人（指定人）； 5. 变更实施中状态的变更：转办到新的变更实施人（指定人）； 6. 实施完成状态的变更：转办到新的实施后评审人（指定人）； |
| **状态** | 保持原节点状态 |
| **10** | **系统功能** | 转单-3.2.7 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于‘方案制定中’、‘方案审核拒绝’状态的变更工单，当前方案拟定人可以执行转单操作；对于‘变更实施中’状态的变更工单，当前变更实施人可以执行转单操作； 2. 转单操作可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志； 3. 完成转单信息填写后，点击‘保存’完成转单操作； |
| **操作项** | 属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看、附件-带入原附件-支持编辑）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-可编辑、变更方案-仅查看、回退计划-仅查看、风险评估-仅查看）、方案评审（仅查看：方案审核人、方案审核时间、方案审核意见）、实施信息（实施人-可编辑）、变更转单通知-复选框-变更转单操作系统通知标记；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 对于‘方案制定中’、‘方案审核拒绝’状态的变更工单，当前方案拟定人可以执行转单操作；对于‘变更实施中’状态的变更工单，当前变更实施人可以执行转单操作； |
| **状态** | 保持原业务节点状态 |
| **11** | **系统功能** | 挂起-3.2.10 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1. 对于‘方案制定中’、‘方案审核拒绝’状态的变更工单，当前方案拟定人可以执行挂起操作；对于‘变更实施中’状态的变更工单，当前变更实施人可以执行挂起操作； 2. 点击‘挂起’对具体变更工单执行挂起操作，需填写挂起备注-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 对于‘方案制定中’、‘方案审核拒绝’状态的变更工单，当前方案拟定人可以执行挂起操作；对于‘变更实施中’状态的变更工单，当前变更实施人可以执行挂起操作； |
| **状态** | 挂起（变更创建人功能范围：备注；<原状态为方案制定中、方案审核拒绝的变更>方案拟定人功能范围：恢复、备注；<原状态为变更实施中的变更>变更实施人功能范围：恢复、备注；变更管理员功能范围：恢复、修改、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；） |
| **12** | **系统功能** | 恢复-3.2.11 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1. <原状态为方案制定中、方案审核拒绝的变更>方案拟定人、<原状态为变更实施中的变更>变更实施人、变更管理员可以对已挂起的变更执行恢复操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | <原状态为方案制定中、方案审核拒绝的变更>方案拟定人、<原状态为变更实施中的变更>变更实施人、变更管理员可以对已挂起的变更执行恢复操作； |
| **状态** | 恢复挂起前的业务节点状态 |
| **13** | **系统功能** | 重开-3.1.4 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1. 变更创建人、变更管理员可以对‘实施失败’状态的变更执行重开操作； 2. 点击‘重开’进入变更重开页面，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置； 3. 修改重开信息后，点击‘保存’完成重开操作，重开的变更工单进入‘待审批’业务节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（编号-仅查看、变更单号-仅查看、当前状态-仅查看、创建人-仅查看、创建时间-仅查看、标题-带入原标题-可编辑、计划开始时间-可编辑、计划完成时间-可编辑、变更类别-可编辑、变更类型-可编辑、变更来源-可编辑、审批人-跟随变更类别、方案审核人-跟随变更类别、实施后评审人-跟随变更类别、变更原因-可富文本编辑、当前环境-可富文本编辑、附件-可编辑）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-可编辑、变更方案-可富文本编辑、回退计划-可富文本编辑、风险评估-可富文本编辑）、方案评审（仅查看：方案审核人、方案审核时间、方案审核意见）、实施信息（实施人-可编辑、实施时间-仅查看）、实施后评审（仅查看：实施后评审人、实施后评审时间、实施后评审意见、关单人、关单时间）；  关联的工单：带入原关联工单，支持添加、移除关联工单（当前用户所在群组事件范围），支持按编号、关键词、服务群组（当前用户所在群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加；  关联的问题：带入原关联问题，支持添加、移除关联的问题（所有问题范围），支持按照创建时间段、问题类别、优先级、状态、解决人、审核人、关单人等条件进行搜索添加；  关联的配置：带入原关联配置，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 待审批 |
| **14** | **系统功能** | 备注-3.1.8 |
| **系统角色** | 变更工程师、变更管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中具体变更，点击‘备注’添加备注信息-富文本编辑； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 变更创建人、变更管理员可以对任何业务节点的变更执行添加备注操作。 |
| **状态** |  |

### 用户功能需求



#### 我的变更

拥有我的变更功能权限的工作人员可以查看本人创建的变更信息（作为创建人的），可以快速创建变更单。可以查看变更工单详情，在详情页面根据本人职责权限（若有权限）可分别进行以下操作：变更审批（依赖变更类别管理配置：支持多级审批配置）、制定方案、方案审核（依赖变更类别管理配置）、变更实施、实施后评审（依赖变更类别管理配置）-变更发布/请求配置；在变更业务执行流程中，根据变更工单的业务节点，创建人可分别执行以下操作：

* + - 1. 待审批状态的变更：修改、撤销、备注；
      2. 审批拒绝状态的变更：修改、撤销、备注；
      3. 方案制定中状态的变更：备注；
      4. 方案待审核状态的变更：备注；
      5. 方案审核拒绝状态的变更：撤销、备注；
      6. 变更实施中状态的变更：备注；
      7. 实施失败状态的变更：重开、备注；
      8. 实施完成状态的变更：备注；
      9. 已完成状态的变更：备注；
      10. 已撤销状态的变更：备注；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 我的变更-3.1 | 变更添加-3.1.1 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-开单/创建变更-3.1.1 | 页面一级功能 |
| 撤销-3.1.2 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-撤销-3.1.2 | 变更工单功能点 |
| 修改关联-3.1.3 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 1.选中具体变更，点击‘修改关联’，可对关联的工单、关联的问题、关联的配置进行修改 操作；操作同业务功能设计-修改-3.1.6中的关联修改； | 页面一级功能 |
| 重开-3.1.4 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-重开-3.1.4 | 变更工单功能点 |
| 导出-3.1.5 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 1.点击‘导出’可导出当前筛选条件下的变更工单信息； | 页面一级功能 |
| 变更修改-3.1.6 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-修改-3.1.6 | 变更工单功能点 |
| 变更查看-3.1.7 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 1. 单击变更标题或双击变更工单条目，可查看变更工单详情，查看的标签页包括：属性、关联的工单、关联的问题、关联的配置、日志；   各标签页查看内容包括，属性：基本信息（标题-仅查看、变更原因-仅查看、当前环境-仅查看、附件-仅查看）、变更信息（仅查看：编号、变更单号、当前状态、当前操作人、创建人、创建时间）、分类信息（仅查看：变更类别、变更类型、变更来源、计划开始时间、计划完成时间）、变更进度（进度图）、审批信息（仅查看：审批人、审批意见）、方案拟定（方案拟定人-仅查看、变更方案-仅查看、回退计划-仅查看、风险评估-仅查看、实施人-仅查看）、方案评审（仅查看：方案审核人、方案审核时间、方案审核意见）、实施信息（仅查看：实施人、实施时间、实施备注）、实施后评审（仅查看：实施后评审人、实施后评审时间、实施后评审意见）、关单信息（仅查看：关单人、关单时间）；  关联的工单：查看关联的事件；  关联的问题：查看关联的问题；  关联的配置：查看关联的配置；  日志：查看当前变更工单的操作日志； | 点击触发功能 |
| 添加备注-3.1.8 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-备注-3.1.8 | 页面一级功能 |
| 修改附件-3.1.9 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 1.点击‘修改附件’，可对具体变更工单基本信息中的附件执行修改操作； | 页面一级功能 |

#### 变更代办

拥有变更代办功能权限的工作人员可以查看待本人变更审批/制定方案/方案审核/变更实施/实施后评审的变更列表（作为待办人的），可以根据职责权限分别进行以下操作：变更审批（依赖变更类别管理配置：支持多级审批配置）、制定方案、方案审核（依赖变更类别管理配置）、变更实施、实施后评审（依赖变更类别管理配置）-变更发布/请求配置；在变更业务执行流程中，根据变更工单的业务节点，待办人可分别进行以下操作：

1. 待审批状态的变更（待办人为变更审批人）：审批；
2. 方案制定中状态的变更（待办人为方案拟定人）：制定方案、转单、挂起；
3. 方案待审核状态的变更（待办人为方案审核人）：审核方案；
4. 方案审核拒绝状态的变更（待办人为方案拟定人）：制定方案、转单、挂起；
5. 变更实施中状态的变更（待办人为变更实施人）：实施、转单、挂起；
6. 实施完成状态的变更（待办人为实施后评审人）：实施后评审；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 变更待办-3.2 | 修改关联-3.2.1 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同我的变更-修改关联-3.1.3 | 页面一级功能 |
| 审批-3.2.2 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-变更审批-3.2.2 | 变更工单功能点 |
| 制定方案-3.2.3 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-方案制定-3.2.3 | 变更工单功能点 |
| 审核方案-3.2.4 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-审核方案/方案审核-3.2.4 | 变更工单功能点 |
| 关单-3.2.5 |  |  |  | 该功能跟随实施后评审-3.2.8 |  |
| 已处理-3.2.6 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 1. 此功能为筛选功能，点击‘已处理/参与过的’可以查询出本人参与处理（变更审批/制定方案/方案审核/变更实施/实施后评审）过的变更工单信息； 2. 点击变更标题进入详情查看页面，对于待本人处理的变更，可在详情页面根据变更业务节点分别执行：变更审批、制定方案、方案审核、变更实施、实施后评审、（同时作为创建人的）修改/撤销/重开操作；具体操作同业务功能设计； | 页面一级功能 |
| 转单-3.2.7 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-转单-3.2.7 | 变更工单功能点 |
| 实施后评审-3.2.8 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-实施后评审-3.2.8 | 变更工单功能点 |
| 导出-3.2.9 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同我的变更-导出-3.1.5 | 页面一级功能 |
| 挂起-3.2.10 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-挂起-3.2.10 | 变更工单功能点 |
| 恢复-3.2.11 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-恢复-3.2.11 | 变更工单功能点 |
| 实施-3.2.12 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-变更实施-3.2.12 | 变更工单功能点 |
| 添加备注-3.2.13 |  |  | 变更工程师、变更管理员 | 同业务功能设计-备注-3.1.8 | 页面一级功能 |

#### 变更管理

拥有变更管理功能权限的工作人员（变更管理员）可以查看所有变更信息列表。

可以查看变更工单详情，对于待本人变更审批/制定方案/方案审核/变更实施/实施后评审的变更，在变更详情页面可以根据职责权限分别进行以下操作：变更审批（依赖变更类别管理配置：支持多级审批配置）、制定方案、方案审核（依赖变更类别管理配置）、变更实施、实施后评审（依赖变更类别管理配置）-变更发布/请求配置。

根据变更工单业务节点，变更管理员可对不同业务节点的变更工单分别执行以下操作：

1. 待审批状态的变更：转办-审批人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
2. 审批拒绝状态的变更：修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
3. 方案制定中状态的变更：转办-方案拟定人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
4. 方案待审核状态的变更：转办-方案审核人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
5. 方案审核拒绝状态的变更：转办-方案拟定人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
6. 变更实施中状态的变更：转办-变更实施人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
7. 实施失败状态的变更：重开、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
8. 实施完成状态的变更：转办-实施后评审人、修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
9. 已完成状态的变更：修改、撤销、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；
10. 已撤销状态的变更：修改、修改附件、修改关联、删除、打印、备注；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 变更管理-3.3 | 转办-3.3.1 |  |  | 变更管理员 | 同业务功能设计-转办-3.3.1 | 变更工单功能点 |
| 恢复-3.3.2 |  |  | 变更管理员 | 同业务功能设计-恢复-3.2.11 | 变更工单功能点 |
| 变更查看-3.3.3 |  |  | 变更管理员 | 同我的变更-变更查看-3.1.7 | 点击触发供能 |
| 导入变更-3.3.4 |  |  | 变更管理员 | 1.变更管理员可以根据变更工单模板整理变更信息，执行变更工单批量导入操作； | 页面一级功能点 |
| 修改关联-3.3.5 |  |  | 变更管理员 | 同我的变更-修改关联-3.1.3 | 页面一级功能点 |
| 重开-3.3.6 |  |  | 变更管理员 | 同业务功能设计-重开-3.1.4 | 变更工单功能点 |
| 删除变更-3.3.7 |  |  | 变更管理员 | 1.变更管理员可以对选中的变更执行删除操作； | 页面一级功能点 |
| 导出-3.3.8 |  |  | 变更管理员 | 同我的变更-导出-3.1.5 | 页面一级功能点 |
| 打印变更单-3.3.9 |  |  | 变更管理员 | 1. 选中具体的变更工单，点击‘打印’可以打印变更单； | 页面一级功能点 |
| 添加备注-3.3.10 |  |  | 变更管理员 | 同业务功能设计-备注-3.1.8 | 页面一级功能点 |
| 修改附件-3.3.11 |  |  | 变更管理员 | 1.选中具体的变更，点击‘修改附件’可以对变更工单基本信息中的附件进行修改操作； | 页面一级功能点 |

#### 变更统计

拥有变更统计功能权限的工作人员可以查看变更统计分析报表，统计分析项包括：变更来源统计、变更类别数量统计、变更类型数量统计等。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 变更统计-3.4 | 报表统计 | 默认报表 | 检索 | 变更管理员 | 变更来源统计、变更类别数量统计、变更类型数量统计 |  |
| 导出-3.4.1 | 变更管理员 | 导出当前页面检出的报表结果； |  |
| 扩展报表 |  | 变更管理员 | 管理员可通过此功能查看系统管理人员配置的（拥有可见权限的）扩展报表- SQL报表管理-7.11.5； |  |

## 发布管理

### 业务流程图



### 业务功能设计

发布管理主体业务流程为：开单/创建发布、发布评审、发布测试、发布，涉及的功能范围包括：开单/创建发布、发布评审（评审通过、评审拒绝）、发布测试、发布（发布成功、发布失败）、修改、撤销。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 开单/创建发布-4.1.1 |
| **系统角色** | 发布工程师、发布管理员 |
| **系统操作** | * + 1. 点击‘添加’进入发布工单创建页面；     2. 填写发布工单信息，可查看和操作的标签页包括：属性、关联的变更、日志；     3. 填写完成后，点击‘确认添加’完成发布工单的创建，流程进入待评审节点； |
| **操作项** | 属性：发布类别-7.6.1、发布类型（一般发布、紧急发布）、评审人-跟随发布类别、发布人-跟随发布类别、标题、申请发布理由-富文本编辑、发布内容-富文本编辑、发布方案-富文本编辑、测试方案-富文本编辑、测试人、附件-截屏/文档上传、发布添加通知-复选框-用于发布添加操作系统通知标记；  关联的变更：添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该发布工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 发布类别-7.6.1项规定了业务流转的评审人、发布人； |
| **状态** | 待评审（发布创建人功能范围：修改、撤销；发布评审人功能范围：评审；发布管理员功能范围：修改、删除；） |
| **2** | **系统功能** | 评审-4.2.1 |
| **系统角色** | 发布评审人（发布工程师、发布管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘评审’进入发布评审页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、关联的变更、日志； 3. 完成评审信息填写后，点击‘通过’则发布评审通过，流程进入‘待测试’节点；点击‘拒绝’则发布评审未通过，流程进入‘评审拒绝’节点； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、申请发布理由、发布内容、发布方案、附件）、属性信息（仅查看：编号、发布单号、当前状态、当前操作人、发布类别、发布类型、创建人、创建时间）、进度信息（进度图）、评审信息（评审人-仅查看、评审意见-文本编辑）、测试信息（测试人-可编辑、测试结果-仅查看、测试时间-仅查看、测试方案-仅查看）、发布信息（仅查看：发布人、发布时间、发布备注）；  关联的变更：查看关联的变更工单信息；  日志：查看该发布工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 发布类别-7.6.1项规定了业务流转的评审人、发布人； |
| **状态** | ‘通过’：待测试（测试人功能范围：测试；发布管理员功能范围：修改、删除；）；  ‘拒绝’：评审拒绝（发布创建人功能范围：修改、撤销；发布管理员功能范围：修改、删除；）； |
| **3** | **系统功能** | 测试-4.2.2 |
| **系统角色** | 发布测试人（发布工程师、发布管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘测试’进入测试信息填写页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、关联的变更、日志； 3. 完成测试信息填写后，点击‘完成’则完成测试操作，流程进入‘待发布’节点； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、申请发布理由、发布内容、发布方案、附件）、属性信息（仅查看：编号、发布单号、当前状态、当前操作人、发布类别、发布类型、创建人、创建时间）、进度信息（进度图）、评审信息（评审人-仅查看、评审意见-仅查看）、测试信息（测试人-仅查看、测试方案-可富文本编辑、测试结果-可文本编辑）、发布信息（仅查看：发布人、发布时间、发布备注）；  关联的变更：查看关联的变更工单信息；  日志：查看该发布工单的操作日志； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 待发布（发布人功能范围：发布；发布管理员功能范围：修改、删除；） |
| **4** | **系统功能** | 发布-4.2.5 |
| **系统角色** | 发布人（发布工程师、发布管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘发布’进入发布工单发布信息填写页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、关联的变更、日志； 3. 完成发布信息填写后，点击‘发布成功’则完成发布，流程进入‘发布完成’节点；点击‘发布失败’则发布失败，流程进入‘发布失败’节点； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：标题、申请发布理由、发布内容、发布方案、附件）、属性信息（仅查看：编号、发布单号、当前状态、当前操作人、发布类别、发布类型、创建人、创建时间）、进度信息（进度图）、评审信息（评审人-仅查看、评审意见-仅查看）、测试信息（仅查看：测试人、测试时间、测试结果、测试方案）、发布备注-可文本编辑、发布通知-复选框-用于发布操作系统通知标记；  关联的变更：查看关联的变更工单信息；  日志：查看该发布工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 发布类别-7.6.1项规定了业务流转的评审人、发布人； |
| **状态** | ‘发布成功’：发布完成（发布管理员功能范围：修改、删除；）；  ‘发布失败’：发布失败（发布创建人功能范围：修改、撤销；发布管理员：修改、删除；）； |
| **5** | **系统功能** | 修改-4.1.3 |
| **系统角色** | 发布工程师、发布管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中具体发布工单，点击‘修改’进入发布工单信息修改页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、关联的变更、日志； 3. 完成发布信息修改操作后，点击‘保存’完成发布修改操作； |
| **操作项** | 属性：发布单号-仅查看、发布类型-仅查看、发布类别-可编辑、评审人-跟随发布类别、发布人-跟随发布类别、标题-可编辑、申请发布理由-可富文本编辑、发布内容-可富文本编辑、发布方案-可富文本编辑、测试方案-可富文本编辑、测试人-可编辑、附件-可编辑、评审意见-仅查看、发布修改通知-复选框-用于发布修改操作系统通知标记；  关联的变更：带入原关联的变更、支持添加、移除关联的变更（所有变更范围），支持按照创建时间段、状态、变更类别-7.5.2、变更类型、标题、变更来源-7.5.1、方案审核人、审批人、计划时间段、实施时间段搜索添加；  日志：查看该发布工单的操作日志； |
| **业务逻辑** | 1. 发布创建人对‘待评审’、‘评审拒绝’、‘发布失败’状态的发布工单可以执行修改操作； 2. 发布管理员可对所有节点状态的发布工单执行修改操作； |
| **状态** | 1. 对于‘待评审’、‘评审拒绝’、‘发布失败’状态的发布工单，当发布创建人进行修改操作后，发布工单进入‘待评审’状态节点且调用修改后的发布类别中配置的评审人、发布人和修改后的测试人执行业务流转； 2. 发布管理员对发布工单进行修改操作后，仅影响发布工单的内容信息，但不会对发布工单业务节点状态和流向造成影响； |
| **6** | **系统功能** | 撤销-4.1.5 |
| **系统角色** | 发布工程师、发布管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘撤销’可对选中的发布工单执行撤销操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 发布创建人对‘待评审’、‘评审拒绝’、‘发布失败’状态的发布工单可以执行撤销操作； |
| **状态** | 已撤销（发布管理员功能范围：修改、删除；） |

### 用户功能需求



#### 我的发布

拥有我的发布功能权限的工作人员可以查看本人创建的发布信息（作为创建人的），可以快速创建发布单。可以查看发布工单详情，在详情页面根据职责权限可以分别进行以下操作：评审（依赖发布类别配置：支持多级评审配置）、测试、发布（依赖发布类别配置）。在发布业务执行流程中，根据发布工单业务节点状态，创建人可分别进行以下操作：

1. 待评审状态的发布：修改、撤销；
2. 评审拒绝状态的发布：修改、撤销；
3. 待测试状态的发布：（仅查看）；
4. 待发布状态的发布：（仅查看）；
5. 发布失败状态的发布：修改、撤销；
6. 发布完成状态的发布：（仅查看）；
7. 已撤销状态的发布：（仅查看）；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 我的发布-4.1 | 发布添加-4.1.1 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同业务功能设计-开单/创建发布-4.1.1 | 页面一级功能 |
| 我的发布导出-4.1.2 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 1.点击‘导出’，导出当前页面检索出的所有发布工单信息； | 页面一级功能 |
| 发布修改-4.1.3 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同业务功能设计-修改-4.1.3 | 发布工单功能点 |
| 关单-4.1.4 |  |  |  |  |  |
| 撤销发布-4.1.5 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同业务功能设计-撤销-4.1.5 | 发布工单功能点 |

#### 发布代办

拥有发布代办功能权限的工作人员可以查看待本人评审/测试/发布的发布信息列表（作为待办人的），可以根据职责权限分别进行以下操作：评审（依赖发布类别配置：支持多级评审配置）、测试、发布（依赖发布类别配置），可以查看本人参与处理过的发布单信息，提供发布列表导出功能。在发布业务执行流程中，根据发布工单业务节点状态，待办人可分别执行以下操作：

1. 待评审状态的发布（待办人为发布评审人）：评审；
2. 待测试状态的发布（待办人为发布测试人）：测试；
3. 待发布状态的发布（待办人为发布人）：发布；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 发布待办-4.2 | 评审-4.2.1 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同业务功能设计-评审-4.2.1 | 发布工单功能点 |
| 测试-4.2.2 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同业务功能设计-测试-4.2.2 | 发布工单功能点 |
| 已处理-4.2.3 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 1. 此功能为筛选功能，点击‘已处理/参与过的’可以查询出本人参与处理（评审/测试/发布）过的发布工单信息； 2. 点击发布工单标题进入详情查看页面，对于待本人处理的发布，可在详情页面根据发布业务节点分别执行：评审（依赖发布类别配置：支持多级评审配置）、测试、发布（依赖发布类别配置）操作；具体操作同业务功能设计； | 页面一级功能点 |
| 导出-4.2.4 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同我的发布-我的发布导出-4.1.2 | 页面一级功能点 |
| 发布-4.2.5 |  |  | 发布工程师、发布管理员 | 同业务功能设计-发布-4.2.5 | 发布工单功能点 |

#### 发布管理

拥有发布管理功能权限的工作人员可以查看所有发布信息列表（发布管理员）。可以查看发布工单详情，对于待本人评审/测试/发布的发布工单信息，在详情页面可以根据职责权限分别进行以下操作：评审（依赖发布类别配置：支持多级评审配置）、测试、发布（依赖发布类别配置）；发布管理员可对不同业务节点的发布工单执行以下操作：

1. 待评审状态的发布：修改、删除；
2. 评审拒绝状态的发布：修改、删除；
3. 待测试状态的发布：修改、删除；
4. 待发布状态的发布：修改、删除；
5. 发布失败状态的发布：修改、删除；
6. 发布完成状态的发布：修改、删除；
7. 已撤销状态的发布：修改、删除；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 发布管理-4.3 | 导入发布-4.3.1 |  |  | 发布管理员 | 1.发布管理员可以根据发布工单模板整理发布工单信息并执行批量导入操作； |  |
| 删除发布-4.3.2 |  |  | 发布管理员 | 1.选中具体发布工单，点击‘删除’可以删除被选中的发布工单； |  |
| 导出-4.3.3 |  |  | 发布管理员 | 同我的发布-我的发布导出-4.1.2 |  |
| 发布查看-4.3.4 |  |  | 发布管理员 | 1. 单击发布工单标题或双击工单条目，可查看发布工单详情，可查看的标签页包括：属性、关联的变更、日志； 2. 各标签页包含的内容包括，属性：基础信息（仅查看：标题、申请发布理由、发布内容、发布方案、附件）、属性信息（仅查看：编号、发布单号、当前状态、当前操作人、发布类别、发布类型、创建人、创建时间）、进度信息（进度图）、评审信息（评审人-仅查看、评审意见-仅查看）、测试信息（仅查看：测试人、测试时间、测试结果、测试方案）、发布信息（仅查看：发布人、发布时间、发布备注）；   关联的变更：查看关联的变更工单信息；  日志：查看该发布工单的操作日志； |  |

#### 发布统计

拥有发布统计功能权限的工作人员可以查看发布信息统计分析报表，统计项包括：发布类型数量统计、发布状态数量统计等。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 发布统计-4.4 | 报表统计 | 默认报表 | 检索 | 发布管理员 | 发布类型数量统计、发布状态数量统计 |  |
| 导出-4.4.1 | 发布管理员 | 导出当前页面检出的报表结果； |  |
| 扩展报表 |  | 发布管理员 | 管理员可通过此功能查看系统管理人员配置的（拥有可见权限的）扩展报表- SQL报表管理-7.11.5； |  |

## 配置管理

### 业务功能设计

配置管理包含配置项管理、资产盘点管理、配置请求管理三大业务范畴，各业务范畴涵盖的主体业务功能如下：

* + 1. 配置项管理：配置项添加、配置项查看、配置项删除、配置项修改、生成二维码、打印资产标签、历史记录查看、自定义类型资产管理；（配置项分为两类：1.预置类型（26类）；2.自定义类型；）
    2. 资产盘点管理：盘点期管理（盘点期添加、删除盘点期、盘点期修改、盘点记录生成）、盘点记录查看、盘点记录确认、盘点记录处理、盘点记录删除；
    3. 配置请求管理：开单/创建配置请求、处理（处理完成、处理拒绝）、修改；

#### 配置项管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **配置项管理-5.3** | | |
| **1** | **系统功能** | 配置项添加-5.3.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项类型选择界面； 2. 选择要添加的配置项类型，进入具体的配置信息添加页面； 3. 完成配置信息添加后，点击‘保存并继续’完成配置项添加；   根据所添加的配置项类型不同，添加不同的配置项信息内容，操作同‘附件：配置项操作描述’； |
| **操作项** | 根据所添加的配置项类型不同，添加不同的配置项信息内容，字段项内容同‘附件：配置项操作描述’ |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 添加完成 |
| **2** | **系统功能** | 配置项查看-5.3.8 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击具体配置项资产编号，进入详情查看页面； 2. 根据所查看的配置项类型不同，查看不同的配置项信息内容；操作同‘附件：配置项操作描述’； |
| **操作项** | 根据所查看的配置项类型不同，查看不同的配置项信息内容；查看内容同‘附件：配置项操作描述’ |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 配置项删除-5.3.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.选中具体的配置项，点击‘删除’进行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成删除 |
| **4** | **系统功能** | 配置项修改-5.3.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘修改’对选中的配置项进行修改操作； 2. 修改完成后，点击‘保存’完成修改； 3. 根据所修改的配置项类型不同，可修改不同的配置项信息内容；操作同‘附件：配置项操作描述’； |
| **操作项** | 根据所修改的配置项类型不同，可修改不同的配置项信息内容；修改内容同‘附件：配置项操作描述’； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成修改 |
| **5** | **系统功能** | 生成二维码-5.3.9 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 此功能跟随配置项添加-5.3.2； 2. 拥有生成二维码功能权限的操作人员，在完成配置项添加的同时，系统为刚添加的配置项自动生成二维码； 3. 详情查看页面、资产标签带有二维码； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 跟随配置项添加-5.3.2； |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 打印资产标签-5.3.10 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘打印标签’可打印所选中配置项的标签信息：资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门、二维码等； 2. 支持标签单独打印和批量打印； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **7** | **系统功能** | 历史记录查看-5.3.7 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘查看历史’可查看所选中配置项的历史操作信息记录：操作人、操作类型（添加、修改）、操作时间、用户ID等； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **8** | **系统功能** | 自定义类型资产管理-5.3.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 自定义类型资产管理功能包括：添加、查看、删除、修改、历史记录查看、导出； 2. 拥有自定义类型资产管理功能权限的用户可对自定义类型的资产进行相应的管理操作（添加、查看、删除、修改、历史记录查看、导出）； 3. 操作同业务功能设计-**配置项管理-5.3** |
| **操作项** | 操作内容同业务功能设计-**配置项管理-5.3** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 同业务功能设计-**配置项管理-5.3** |

##### 附件：配置项操作描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **文档管理-5.8** | | |
| **1** | **系统功能** | 文档添加-5.8.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成文档类型配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成文档添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除文档-5.8.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的文档类型配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成文档删除 |
| **3** | **系统功能** | 文档修改-5.8.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的文档类型配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的供应商合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成文档修改 |
| **4** | **系统功能** | 文档查看-5.8.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击文档类型的配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.8.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘查看历史’可查看所选中配置项的历史操作信息记录：操作人、操作类型（添加、修改）、操作时间、用户ID等； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 文档导出-5.8.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘导出’可导出当前页面检索出的配置项信息； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **软件管理-5.9** | | |
| **1** | **系统功能** | 软件添加-5.9.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（软件许可证-软件许可证管理-7.7.7、路径-文本编辑框、版本-单行文本框）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成软件添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除软件-5.9.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成软件删除 |
| **3** | **系统功能** | 软件修改-5.9.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（软件许可证-软件许可证管理-7.7.7、路径-文本编辑框、版本-单行文本框）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的供应商合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成软件修改 |
| **4** | **系统功能** | 软件查看-5.9.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：软件许可证-软件许可证管理-7.7.7、路径-文本编辑框、版本-单行文本框）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的合同联系人；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.9.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘查看历史’可查看所选中配置项的历史操作信息记录：操作人、操作类型（添加、修改）、操作时间、用户ID等； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 软件导出-5.9.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘导出’可导出当前页面检索出的配置项信息； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **应用方案管理-5.10** | | |
| **1** | **系统功能** | 应用方案添加-5.10.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成应用方案添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除应用方案-5.10.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成应用方案删除 |
| **3** | **系统功能** | 应用方案修改-5.10.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成应用方案修改 |
| **4** | **系统功能** | 应用方案查看-5.10.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.10.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 应用方案导出-5.10.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **业务流程管理-5.11** | | |
| **1** | **系统功能** | 业务流程添加-5.11.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成业务流程添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除业务流程-5.11.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成业务流程删除 |
| **3** | **系统功能** | 业务流程修改-5.11.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成业务流程修改 |
| **4** | **系统功能** | 业务流程查看-5.11.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.11.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 业务流程导出-5.11.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **数据库模式管理-5.12（数据库实例）** | | |
| **1** | **系统功能** | 数据库模式添加-5.12.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成数据库模式添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除数据库模式-5.12.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成数据库模式删除 |
| **3** | **系统功能** | 数据库模式修改-5.12.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成数据库模式修改 |
| **4** | **系统功能** | 数据库模式查看-5.12.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.12.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 数据库实例导出-5.12.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **网络应用管理-5.13（应用实例）** | | |
| **1** | **系统功能** | 网络应用添加-5.13.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（系统名称、URL、数据库-**软件管理-5.9**、外网IP、内网IP、中间件名称及版本、软件厂商名称、实施厂商名称、应用系统技术负责人、联系电话、系统业务负责人、联系电话、启用类型-网络应用启用类型管理-7.7.8、操作系统-操作系统管理-7.7.5、备份方式-网络应用备份方式管理-7.7.9、系统上线时间）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成网络应用添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除网络应用-5.13.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成网络应用删除 |
| **3** | **系统功能** | 网络应用修改-5.13.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（系统名称、URL、数据库-**软件管理-5.9**、外网IP、内网IP、中间件名称及版本、软件厂商名称、实施厂商名称、应用系统技术负责人、联系电话、系统业务负责人、联系电话、启用类型-网络应用启用类型管理-7.7.8、操作系统-操作系统管理-7.7.5、备份方式-网络应用备份方式管理-7.7.9、系统上线时间）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成网络应用修改 |
| **4** | **系统功能** | 网络应用查看-5.13.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：系统名称、URL、数据库-**软件管理-5.9**、外网IP、内网IP、中间件名称及版本、软件厂商名称、实施厂商名称、应用系统技术负责人、联系电话、系统业务负责人、联系电话、启用类型-网络应用启用类型管理-7.7.8、操作系统-操作系统管理-7.7.5、备份方式-网络应用备份方式管理-7.7.9、系统上线时间）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.13.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 网络应用导出-5.13.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **虚拟机管理-5.14** | | |
| **1** | **系统功能** | 虚拟机添加-5.14.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（操作系统-操作系统管理-7.7.5、OS许可证-操作系统许可证管理-7.7.6、CPU、内存、硬盘、MAC地址、IP地址）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成虚拟机添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除虚拟机-5.14.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成虚拟机删除 |
| **3** | **系统功能** | 虚拟机修改-5.14.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（操作系统-操作系统管理-7.7.5、OS许可证-操作系统许可证管理-7.7.6、CPU、内存、硬盘、MAC地址、IP地址）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 虚拟机修改 |
| **4** | **系统功能** | 虚拟机查看-5.14.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：操作系统-操作系统管理-7.7.5、OS许可证-操作系统许可证管理-7.7.6、CPU、内存、硬盘、MAC地址、IP地址）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.14.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 虚拟机导出-5.14.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **外部设备管理-5.15** | | |
| **1** | **系统功能** | 外部设备添加-5.15.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成外部设备添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除外部设备-5.15.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成外部设备删除 |
| **3** | **系统功能** | 外部设备修改-5.15.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成外部设备修改 |
| **4** | **系统功能** | 外部设备查看-5.15.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.15.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 外部设备导出-5.15.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **机架管理-5.16** | | |
| **1** | **系统功能** | 机架添加-5.16.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、NBU、机柜-**机柜管理-5.17**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成机架添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除机架-5.16.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成机架删除 |
| **3** | **系统功能** | 机架修改-5.16.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、NBU、机柜-**机柜管理-5.17**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成机架修改 |
| **4** | **系统功能** | 机架查看-5.16.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、NBU、机柜-**机柜管理-5.17**）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.16.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 机架导出-5.16.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **机柜管理-5.17** | | |
| **1** | **系统功能** | 机柜添加-5.17.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、NBU）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成机柜添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除机柜-5.17.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成机柜删除 |
| **3** | **系统功能** | 机柜修改-5.17.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、NBU）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成机柜修改 |
| **4** | **系统功能** | 机柜查看-5.17.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、NBU）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.17.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 机柜导出-5.17.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **平板电脑管理-5.18** | | |
| **1** | **系统功能** | 平板电脑添加-5.18.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期、操作系统-操作系统管理-7.7.5、系统安装时间、硬盘序列号、有线IP地址、无线IP地址、有线MAC地址、无线MAC地址、CPU、内存、硬盘）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成平板电脑添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除平板电脑-5.18.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成平板电脑删除 |
| **3** | **系统功能** | 平板电脑修改-5.18.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期、操作系统-操作系统管理-7.7.5、系统安装时间、硬盘序列号、有线IP地址、无线IP地址、有线MAC地址、无线MAC地址、CPU、内存、硬盘）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成平板电脑修改 |
| **4** | **系统功能** | 平板电脑查看-5.18.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期、操作系统-操作系统管理-7.7.5、系统安装时间、硬盘序列号、有线IP地址、无线IP地址、有线MAC地址、无线MAC地址、CPU、内存、硬盘）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.18.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 平板电脑导出-5.18.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **服务器管理-5.32** | | |
| **1** | **系统功能** | 服务器添加-5.32.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-机柜管理-5.17、起始机位、终止机位、IP地址1、IP地址2、MAC地址1、MAC地址2、MAC地址3、CPU、内存、硬盘、服务器配置-多行文本框、操作系统-操作系统管理-7.7.5、是否纳入虚拟化资源池、服务编号/快速服务代码、OS许可证-操作系统许可证管理-7.7.6）、硬盘信息（硬盘类型-资源池/本地/存储、单盘容量、硬盘数量、硬盘槽数、RAID方式，支持增/减硬盘条目）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成服务器添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除服务器-5.32.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成服务器删除 |
| **3** | **系统功能** | 服务器修改-5.32.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-机柜管理-5.17、起始机位、终止机位、IP地址1、IP地址2、MAC地址1、MAC地址2、MAC地址3、CPU、内存、硬盘、服务器配置-多行文本框、操作系统-操作系统管理-7.7.5、是否纳入虚拟化资源池、服务编号/快速服务代码、OS许可证-操作系统许可证管理-7.7.6）、硬盘信息（硬盘类型、单盘容量、硬盘数量、硬盘槽数、RAID方式，支持增/减硬盘条目）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成服务器修改 |
| **4** | **系统功能** | 服务器查看-5.32.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN号）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-机柜管理-5.17、起始机位、终止机位、IP地址1、IP地址2、MAC地址1、MAC地址2、MAC地址3、CPU、内存、硬盘、服务器配置-多行文本框、操作系统-操作系统管理-7.7.5、是否纳入虚拟化资源池、服务编号/快速服务代码、OS许可证-操作系统许可证管理-7.7.6）、硬盘信息（仅查看：硬盘类型、单盘容量、硬盘数量、硬盘槽数、RAID方式，支持增/减硬盘条目）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.19.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 服务器导出-5.32.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **Farm处理机管理-5.19** | | |
| **1** | **系统功能** | Farm处理机添加-5.19.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成Farm处理机添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除Farm处理机-5.19.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成Farm处理机删除 |
| **3** | **系统功能** | Farm处理机修改-5.19.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成Farm处理机修改 |
| **4** | **系统功能** | Farm处理机查看-5.19.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.19.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | Farm处理机导出-5.19.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **超管理器管理-5.20** | | |
| **1** | **系统功能** | 超管理器添加-5.20.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（服务器-**服务器管理-5.32**、FARM- **Farm处理机管理-5.19**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成超管理器添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除超管理器-5.20.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成超管理器删除 |
| **3** | **系统功能** | 超管理器修改-5.20.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（服务器-**服务器管理-5.32**、FARM- **Farm处理机管理-5.19**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成超管理器修改 |
| **4** | **系统功能** | 超管理器查看-5.20.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（服务器-**服务器管理-5.32**、FARM- **Farm处理机管理-5.19**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.20.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 超管理器导出-5.20.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **电源管理-5.21** | | |
| **1** | **系统功能** | 电源添加-5.21.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**外部设备管理-5.15** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成电源添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除电源-5.21.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成电源删除 |
| **3** | **系统功能** | 电源修改-5.21.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**外部设备管理-5.15** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成电源修改 |
| **4** | **系统功能** | 电源查看-5.21.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**外部设备管理-5.15** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.21.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 电源导出-5.21.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **PDU管理-5.22** | | |
| **1** | **系统功能** | PDU添加-5.22.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成PDU添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除PDU-5.22.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成PDU删除 |
| **3** | **系统功能** | PDU修改-5.22.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成PDU修改 |
| **4** | **系统功能** | PDU查看-5.22.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号(SN号）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.22.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | PDU导出-5.22.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **ip电话管理-5.23** | | |
| **1** | **系统功能** | ip电话添加-5.23.1 |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** |  |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** |  |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** |  |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** |  |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** |  |
| **系统角色** |  |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **电话管理-5.24** | | |
| **1** | **系统功能** | 电话添加-5.24.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、电话号码、IP 地址、MAC地址）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成电话添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除电话-5.24.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成电话删除 |
| **3** | **系统功能** | 电话修改-5.24.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、电话号码、IP 地址、MAC地址）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成电话修改 |
| **4** | **系统功能** | 电话查看-5.24.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、电话号码、IP 地址、MAC地址）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.24.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 电话导出-5.24.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **手机管理-5.25** | | |
| **1** | **系统功能** | 手机添加-5.25.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、电话号码、IP 地址、MAC地址、IMEI、硬件PIN）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成手机添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除手机-5.25.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成手机删除 |
| **3** | **系统功能** | 手机修改-5.25.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、电话号码、IP 地址、MAC地址、IMEI、硬件PIN）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成手机修改 |
| **4** | **系统功能** | 手机查看-5.25.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、电话号码、IP 地址、MAC地址、IMEI、硬件PIN）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.25.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 手机导出-5.25.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **PC管理-5.26** | | |
| **1** | **系统功能** | PC添加-5.26.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**平板电脑管理-5.18** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成PC添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除PC-5.26.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成PC删除 |
| **3** | **系统功能** | PC修改-5.26.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**平板电脑管理-5.18** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成PC修改 |
| **4** | **系统功能** | PC查看-5.26.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**平板电脑管理-5.18** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.26.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | PC导出-5.26.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **打印机管理-5.27** | | |
| **1** | **系统功能** | 打印机添加-5.27.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、硒鼓型号、MAC地址、IP地址、无线MAC地址、无线IP地址）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成打印机添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除打印机-5.27.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成打印机删除 |
| **3** | **系统功能** | 打印机修改-5.27.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、硒鼓型号、MAC地址、IP地址、无线MAC地址、无线IP地址）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成打印机修改 |
| **4** | **系统功能** | 打印机查看-5.27.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、硒鼓型号、MAC地址、IP地址、无线MAC地址、无线IP地址）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.27.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 打印机导出-5.27.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **NAS管理-5.28** | | |
| **1** | **系统功能** | NAS添加-5.28.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成NAS添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除NAS-5.28.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成NAS删除 |
| **3** | **系统功能** | NAS修改-5.28.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成NAS修改 |
| **4** | **系统功能** | NAS查看-5.28.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.28.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | NAS导出-5.28.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **交换机管理-5.29** | | |
| **1** | **系统功能** | 交换机添加-5.29.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述- **NAS管理-5.28** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成交换机添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除交换机-5.29.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成交换机删除 |
| **3** | **系统功能** | 交换机修改-5.29.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述- **NAS管理-5.28** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成交换机修改 |
| **4** | **系统功能** | 交换机查看-5.29.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述- **NAS管理-5.28** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.29.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 交换机导出-5.29.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **磁带库管理-5.30** | | |
| **1** | **系统功能** | 磁带库添加-5.30.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述- **NAS管理-5.28** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成磁带库添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除磁带库-5.30.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成磁带库删除 |
| **3** | **系统功能** | 磁带库修改-5.30.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述- **NAS管理-5.28** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成磁带库修改 |
| **4** | **系统功能** | 磁带库查看-5.30.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述- **NAS管理-5.28** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.30.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 磁带库导出-5.30.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **存储设备管理-5.31** | | |
| **1** | **系统功能** | 存储设备添加-5.31.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位、分配容量、IP地址、RAID信息、MAC地址、总容量）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成存储设备添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除存储设备-5.31.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成存储设备删除 |
| **3** | **系统功能** | 存储设备修改-5.31.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位、分配容量、IP地址、RAID信息、MAC地址、总容量）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成存储设备修改 |
| **4** | **系统功能** | 存储设备查看-5.31.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位、分配容量、IP地址、RAID信息、MAC地址、总容量）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.31.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 存储设备导出-5.31.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **网络设备管理-5.33** | | |
| **1** | **系统功能** | 网络设备添加-5.33.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（配置子类-配置子类管理-7.7.15.2、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位、系统版本、IP地址1、IP地址2、MAC地址1、MAC地址2）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成网络设备添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除网络设备-5.33.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成网络设备删除 |
| **3** | **系统功能** | 网络设备修改-5.33.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 属性：基础信息（ID-仅查看、资产编号-仅查看、配置项类型-仅查看、配置子类-仅查看、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位、系统版本、IP地址1、IP地址2、MAC地址1、MAC地址2）、其他信息（照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：带入原关联的联系人，支持添加、移除合同联系人-合同联系人管理-7.7.10（对接部门为当前用户所在部门的），支持按照姓名、邮箱、电话等条件搜索添加；  供应商合同：带入原关联的合同，支持添加、移除供应商合同-供应商合同管理-7.7.12，支持按照供应商、部门、合同名称、状态等条件搜索添加；  关联的配置项：带入原关联的配置项，支持添加、移除关联的配置-5.3，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门、领用人等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成网络设备修改 |
| **4** | **系统功能** | 网络设备查看-5.33.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 属性：基础信息（仅查看：ID、资产编号、配置项类型、配置子类、资产名称、部门-部门管理-7.1.3、负责人-用户管理-7.1.1、领用人-用户管理-7.1.1、资产状态-资产状态管理-7.7.1、保密（是/否）、购置（创建）日期、财务编号、保密编号、购置公司-购置公司管理-7.7.2、使用范围-使用范围管理-7.7.3、IT状态-配置项状态管理-7.7.15.3）、属性信息（仅查看：品牌-品牌管理-7.7.4、型号、序列号（SN）、维保开始日期、维保结束日期、机柜-**机柜管理-5.17**、起始机位、终止机位、系统版本、IP地址1、IP地址2、MAC地址1、MAC地址2）、其他信息（仅查看：照片-截屏/文档上传、附件-截屏/文档上传、用途-文本框、位置-文本框、备注-文本框）、拓展信息-扩展表单-7.7.15.8；  联系人：查看关联的联系人信息；  供应商合同：查看关联的供应商合同；  关联的配置项：查看关联的配置项；  工单：查看关联的事件工单；  关联的变更：查看关联的变更； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 历史记录-5.33.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 网络设备导出-5.33.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **其他管理-5.34** | | |
| **1** | **系统功能** | 其他添加-5.34.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**文档管理-5.8** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除其他-5.34.2 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成删除 |
| **3** | **系统功能** | 其他修改-5.34.3 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**文档管理-5.8** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成修改 |
| **4** | **系统功能** | 其他查看-5.34.4 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**文档管理-5.8** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 其他历史记录-5.34.6 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 其他导出-5.34.5 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **自定义类型资产管理** | | |
| **1** | **系统功能** | 自定义类型资产添加 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置项信息填写页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息填写后，点击‘保存并继续’完成配置项的添加操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**文档管理-5.8** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成添加 |
| **2** | **系统功能** | 删除自定义类型资产 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的配置项执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成删除 |
| **3** | **系统功能** | 自定义类型资产修改 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要修改的配置项，点击‘修改’进入修改页面； 2. 可查看和操作的标签页：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项； 3. 完成信息修改后，点击‘保存’完成修改操作； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**文档管理-5.8** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 完成修改 |
| **4** | **系统功能** | 自定义类型资产查看 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击配置项资产编号，进入配置项详情查看页面； 2. 可查看的标签页包括：属性、联系人、供应商合同、关联的配置项、工单、关联的变更； |
| **操作项** | 同附件：配置项操作描述-**文档管理-5.8** |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 自定义类型资产历史记录 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 自定义类型资产导出 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 同附件：配置项操作描述-文档管理-5.8 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |

#### 资产盘点管理

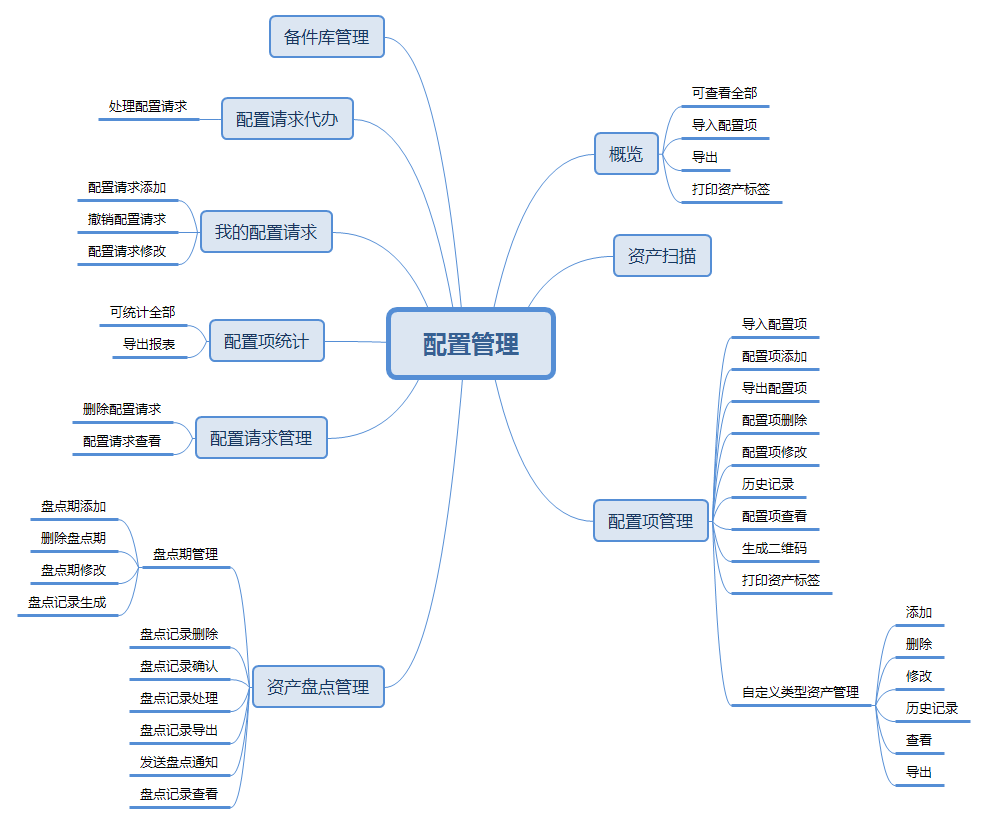
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **盘点期管理-5.36.1** | | |
| **1** | **系统功能** | 盘点期添加-5.36.1.1 |
| **系统角色** | 配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入盘点期创建页面； 2. 填写盘点期信息； 3. 点击‘保存’完成盘点期创建； |
| **操作项** | 名称、状态（未开始、已开始、已完成、废弃）； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 跟随‘状态’项 |
| **2** | **系统功能** | 删除盘点期-5.36.1.2 |
| **系统角色** | 配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的盘点期执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 已删除 |
| **3** | **系统功能** | 盘点期修改-5.36.1.3 |
| **系统角色** | 配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘修改’可对选中的盘点期执行修改操作； |
| **操作项** | 名称、状态（未开始、已开始、已完成、废弃）； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 跟随‘状态’项 |
| **4** | **系统功能** | 盘点记录生成-5.36.1.4 |
| **系统角色** | 配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中要生成盘点记录的盘点期； 2. 点击‘生成盘点资产’进入资产盘点范围配置页面； 3. 配置资产盘点范围后，点击保存，系统根据盘点范围生成资产盘点记录； |
| **操作项** | 所属盘点期-仅查看、配置项类型、配置子类、部门； |
| **业务逻辑** | 按范围内的资产条目遍历生成；  盘点记录进入‘资产盘点管理’列表中；  盘点记录的初始盘点状态为‘未确认’（待确认、待处理）； |
| **状态** | 未确认 |
| **资产盘点管理** | | |
| **1** | **系统功能** | 盘点记录查看-5.36.7 |
| **系统角色** | 配置管理员、用户 |
| **系统操作** | 1. 选中具体的盘点记录，点击‘查看’进入详情查看页面； 2. 可查看内容见操作项； |
| **操作项** | 盘点记录：对应资产的基础信息、属性信息、其他信息合集，见附件：配置项操作描述；  盘点记录确认：所属盘点期、确认人、确认时间、确认备注、通知发送时间、盘点状态；  盘点记录处理（历次处理记录）：处理人、处理时间、处理备注； |
| **业务逻辑** | 1. 用户仅能看到其所在部门的盘点期处于‘已开始’状态的资产盘点记录； 2. 用户无法查看‘盘点记录处理’信息； |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 盘点记录确认-5.36.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、用户 |
| **系统操作** | 1. 选中具体的盘点记录，点击‘确认’进入盘点确认操作界面； 2. 需填写‘确认备注’； 3. 点击‘确认无误’完成盘点，盘点记录状态为‘确认无误’；点击‘确认有误’完成盘点，盘点记录状态为‘盘点有误’； |
| **操作项** | 盘点记录：对应资产的基础信息、属性信息、其他信息合集，仅查看，见附件：配置项操作描述；  确认备注-多行文本框； |
| **业务逻辑** | 1.用户仅能对其所在部门的盘点期处于‘已开始’状态的资产盘点记录执行‘确认’操作； |
| **状态** | ‘确认无误’：确认无误（配置管理员功能范围：处理）；  ‘确认有误’：确认有误（配置管理员功能范围：处理）； |
| **3** | **系统功能** | 盘点记录处理-5.36.4 |
| **系统角色** | 配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 选中具体的盘点记录，点击‘处理’进入盘点记录处理界面； 2. 填写处理备注； 3. 点击‘保存’完成处理操作； |
| **操作项** | 盘点记录：对应资产的基础信息、属性信息、其他信息合集，仅查看，见附件：配置项操作描述；  盘点记录确认：所属盘点期、确认人、确认时间、确认备注、通知发送时间、盘点状态，仅查看；  盘点记录处理（历次处理记录）：处理人、处理时间、处理备注，仅查看；  处理备注-多行文本框； |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 盘点记录删除-5.36.2 |
| **系统角色** | 配置管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘删除’可对选中的盘点记录执行删除操作； |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 已删除 |

#### 配置请求管理



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 开单/创建配置请求-5.6.1 |
| **系统角色** | 配置工程师、配置管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击‘添加’进入配置请求工单创建页面； 2. 可操作的标签页包括：属性、关联的配置、关联的工单； 3. 完成信息填写后，点击‘保存’完成配置请求创建操作，流程进入‘待处理’节点； |
| **操作项** | 属性：请求类型、部门-默认带入当前用户所在部门-可修改、需变更内容-多行文本框、处理结果-多行文本框、关联的变更（单选）；  关联的配置：添加、移除关联的配置-当前用户拥有配置管理权限的部门的资产，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门-当前用户拥有配置管理权限的部门范围、领用人等条件搜索添加；  关联的工单：添加、移除关联工单（所有群组的工单范围），支持按编号、关键词、服务群组（所有群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 创建完成后，业务流向对该配置请求工单部门拥有配置管理权限的人员进行处理操作； |
| **状态** | 待处理（创建人功能范围：修改；处理人功能范围：处理；配置管理员功能范围：删除；） |
| **2** | **系统功能** | 处理-5.7.1 |
| **系统角色** | 配置请求处理人（配置工程师、配置管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘处理’进入配置请求处理页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、关联的配置、关联的工单； 3. 完成处理信息填写后，点击‘完成’则处理通过，流程进入‘已完成’节点；点击‘拒绝’则处理拒绝，流程进入‘拒绝’节点； |
| **操作项** | 属性：基本信息（仅查看：请求编号、当前状态）、处理信息（部门-仅查看、请求类型-仅查看、创建人-仅查看、创建时间-仅查看、需变更内容-仅查看、处理人-默认当前用户-可修改、处理结果-多行文本框、处理时间-仅查看）、变更信息-仅查看；  关联的配置：查看关联的配置；  关联的工单：查看关联的工单（事件）； |
| **业务逻辑** | 处理人为：对该配置请求工单部门拥有配置管理权限的人员； |
| **状态** | ‘完成’：已完成（配置管理员功能范围：删除）；  ‘拒绝’：拒绝（创建人功能范围：修改；配置管理员功能范围：删除；）； |
| **3** | **系统功能** | 修改-5.6.3 |
| **系统角色** | 配置创建人（配置工程师、配置管理员） |
| **系统操作** | 1. 点击‘修改’进入配置请求修改页面； 2. 可查看和操作的标签页包括：属性、关联的配置、关联的工单； 3. 点击‘保存’完成修改； |
| **操作项** | 属性：基本信息（请求编号-仅查看、当前状态-仅查看、部门-带入原值-可修改、请求类型-带入原值-可修改、创建人-仅查看、创建时间-仅查看）、处理信息（处理人-仅查看、处理时间-仅查看、需变更内容-带入原值-可编辑、处理结果-带入原值-可调整）、关联的变更-带入原值-可修改；  关联的配置：带入原关联的配置，支持添加、移除关联的配置-当前用户拥有配置管理权限的部门的资产，支持按照关键词、配置项类型、配置子类、IT状态、部门-当前用户拥有配置管理权限的部门范围、领用人等条件搜索添加；  关联的工单：带入原关联的配置，支持添加、移除关联工单（所有群组的工单范围），支持按编号、关键词、服务群组（所有群组范围）、用户、开单人、部门、工单类别、开单时间段等条件搜索添加； |
| **业务逻辑** | 创建人可对‘待处理’、‘拒绝’状态的配置请求进行修改操作，修改完成后，流程进入‘待处理’节点； |
| **状态** | 待处理 |

### 用户功能需求



#### 概览

拥有概览功能权限的工作人员可以按配置项分组-类型图示的方式查看配置项统计信息，可以根据不同的配置项类型执行管理操作（添加、修改、删除、详情查看、历史信息查看、导出），支持配置项信息批量导入、导出。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 概览-5.1 | 可查看全部-5.1.1 |  |  | （跟随配置） | 1. 拥有此功能权限的用户可查看所有的配置项统计信息； 2. 若没有此功能权限则仅能查看（本人）拥有配置项管理权限的部门的资产统计信息； 3. 点击任一可见的配置项类型，则进入该配置项类型资产的管理界面，可执行操作同业务功能设计-配置项管理-附件：配置项操作描述； | （隐性功能） |
| 导入配置项-5.1.2 |  |  |  | 1.可根据模板整理配置项信息，执行批量导入操作； | 页面一级功能 |
| 导出-5.1.3 |  |  |  | 1.可导出当前页面检出的配置项信息； | 页面一级功能 |
| 打印资产标签-5.1.4 |  |  |  | 同业务功能设计-配置项管理-打印资产标签-5.3.10 | 页面一级功能 |

#### 配置项管理

拥有配置项管理功能权限的工作人员可以查看所有配置项信息列表，可以快速添加配置项信息，提供资产盘点功能（盘点期添加、盘点操作），支持标签打印操作，提供配置项批量导入、导出功能，可以对具体配置项进行修改、删除、详情查看、历史管理记录查看、打印标签操作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 配置项管理-5.3 | 导入配置项-5.3.1 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同概览-导入配置项-5.1.2 | 页面一级功能 |
| 配置项添加-5.3.2 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置项管理-配置项添加-5.3.2 | 页面一级功能 |
| 导出配置项-5.3.3 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同概览-导出-5.1.3 | 页面一级功能 |
| 配置项删除-5.3.5 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置项管理-配置项删除-5.3.5 | 页面一级功能 |
| 配置项修改-5.3.6 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置项管理-配置项修改-5.3.6 | 配置项功能点 |
| 历史记录-5.3.7 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置项管理-历史记录查看-5.3.7 | 配置项功能点 |
| 配置项查看-5.3.8 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置项管理-配置项查看-5.3.8 | 点击触发功能 |
| 生成二维码-5.3.9 |  |  |  | 同业务功能设计-配置项管理-生成二维码-5.3.9 | （隐性功能） |
| 打印资产标签-5.3.10 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置项管理-打印资产标签-5.3.10 | 页面一级功能 |
| 自定义类型资产管理-5.3.4 | 添加-5.3.4.1 |  |  | 同业务功能设计-配置项管理-自定义类型资产管理-5.3.4 |  |
| 删除-5.3.4.2 |  |  |  |
| 修改-5.3.4.3 |  |  |  |
| 历史记录-5.3.4.4 |  |  |  |
| 查看-5.3.4.5 |  |  |  |
| 导出-5.3.4.6 |  |  |  |

#### 资产盘点管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 资产盘点管理-5.36 | 盘点期管理-5.36.1 | 盘点期添加-5.36.1.1 |  | 配置管理员 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点期添加-5.36.1.1 | 页面一级功能 |
| 删除盘点期-5.36.1.2 |  | 配置管理员 | 同业务功能设计-资产盘点管理-删除盘点期-5.36.1.2 | 页面一级功能 |
| 盘点期修改-5.36.1.3 |  | 配置管理员 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点期修改-5.36.1.3 | 页面一级功能 |
| 盘点记录生成-5.36.1.4 |  | 配置管理员 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点记录生成-5.36.1.4 | 盘点期功能点 |
| 盘点记录删除-5.36.2 |  |  | 配置管理员 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点记录删除-5.36.2 | 页面一级功能 |
| 盘点记录确认-5.36.3 |  |  | 配置管理员、用户 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点记录确认-5.36.3 | 盘点记录功能点 |
| 盘点记录处理-5.36.4 |  |  | 配置管理员 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点记录处理-5.36.4 | 盘点记录功能点 |
| 盘点记录导出-5.36.5 |  |  | 配置管理员 | 1.可以导出当前页面检出的盘点信息； | 页面一级功能 |
| 发送盘点通知-5.36.6 |  |  | 配置管理员 | 1.点击‘发送通知’向盘点记录未确认状态的用户（资产归属部门用户）发送系统和邮件通知； | 页面一级功能 |
| 盘点记录查看-5.36.7 |  |  | 配置管理员、用户 | 同业务功能设计-资产盘点管理-盘点记录查看-5.36.7 | 页面一级功能 |

#### 配置项统计

拥有配置项统计功能权限的工作人员可以查看配置项统计分析报表，默认统计分析项包括：配置项类别统计、CI状态统计、资产统计、部门统计等，提供统计分析报表导出功能；可根据用户权限查看扩展报表。

#### 我的配置请求

拥有我的配置请求功能权限的工作人员可以查看本人创建的配置请求，可以快速创建配置请求，可以根据职责权限进行以下操作：请求处理（对于有处理权限的请求在详情查看页面可执行处理操作）。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 我的配置请求-5.6 | 配置请求添加-5.6.1 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置请求管理-开单/创建配置请求-5.6.1 | 页面一级功能 |
| 撤销配置请求-5.6.2 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 1.对于‘待处理’、‘拒绝’状态的配置请求可以执行撤销操作； | 配置请求功能点 |
| 配置请求修改-5.6.3 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置请求管理-修改-5.6.3 |  |

#### 配置请求代办

拥有配置请求代办功能权限的工作人员可以查看待本人处理的配置请求信息，对具体的配置请求可以执行快速处理操作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 配置请求待办-5.7 | 处理配置请求-5.7.1 |  |  | 配置工程师、配置管理员 | 同业务功能设计-配置请求管理-处理-5.7.1 |  |

#### 配置请求管理

拥有配置请求管理功能权限的工作人员可以查看所有配置请求信息，可以对具体配置请求信息进行删除操作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 配置请求管理-5.4 | 删除配置请求-5.4.1 |  |  | 配置管理员 | 可对选中的配置请求执行删除操作； |  |
| 配置请求查看-5.4.2 |  |  |  | 可查看选中的配置请求的详情信息，查看内容同配置请求信息添加项； |  |

#### 备件库管理（非必要功能）

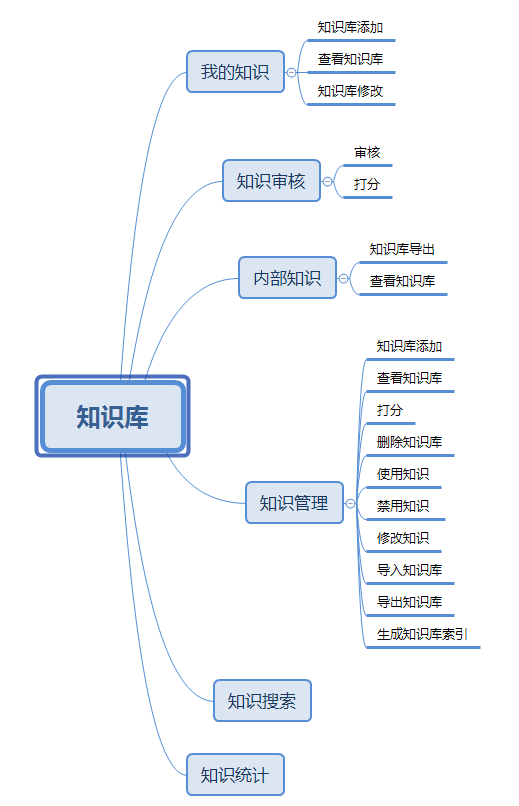
*（待需求调研）*

## 知识库管理

### 业务功能设计

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 知识库添加-6.1.1 |
| **系统角色** | 知识工程师，知识管理员 |
| **系统操作** | 1. 点击知识库-我的知识-添加，或知识库-知识管理-添加 2. 填写知识内容 3. 点击保存进入审核阶段 |
| **操作项** | 属性：部门（选择部门，内容由部门管理-7.1.3维护）、知识类别（由知识类别管理-7.8.2维护，同时也用于控制该类别知识由谁审核）、可被全员搜索（可选择‘是’或‘否’，用于控制是否可在知识搜索-6.5中被搜索）、首页置顶（可选择‘是’或‘否’，用于控制是否首页置顶）、工程师内部分享范围（内容由查看范围管理-7.8.3添加，用于设置对应的角色可以在内部知识中被查看）、标题、正文、关键字、附件 |
| **业务逻辑** |  |
| **状态** | 待审核：知识工程师角色创建的知识单为待审核状态，需要管理员审核  发布；由知识管理员在知识管理中添加的知识，自动审核，变为发布状态； |
| **2** | **系统功能** | 知识库修改-6.1.3 |
| **系统角色** | 知识工程师 |
| **系统操作** | 知识库-我的知识-修改 |
| **操作项** | 属性：部门（选择部门，内容由部门管理-7.1.3维护）、知识类别（由知识类别管理-7.8.2维护，同时也用于控制该类别知识由谁审核）、可被全员搜索（可选择‘是’或‘否’，用于控制是否可在知识搜索-6.5中被搜索）、首页置顶（可选择‘是’或‘否’，用于控制是否首页置顶）、工程师内部分享范围（内容由查看范围管理-7.8.3添加，用于设置对应的角色可以在内部知识中被查看）、标题、正文、关键字、附件 |
| **业务逻辑** | 知识工程师新建知识之后，还未被管理员审核的知识，可以进行修改 |
| **状态** | 待审核：修改之后的知识状态仍未待审核 |
| **3** | **系统功能** | 删除知识-6.4.4 |
| **系统角色** | 知识管理员 |
| **系统操作** | 知识库-知识管理-更多-删除 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 待审核、发布的知识，都可以由知识管理员进行删除操作 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 审核-6.2.1 |
| **系统角色** | 知识管理员 |
| **系统操作** | 1. 从知识库-知识管理中选择需要审核的知识 2. 可以修改知识内容，需要填写审核意见 3. 审核完毕之后，可选择发布或拒绝 |
| **操作项** | 属性：部门（选择部门，内容由部门管理-7.1.3维护）、知识类别（由知识类别管理-7.8.2维护，同时也用于控制该类别知识由谁审核）、可被全员搜索（可选择‘是’或‘否’，用于控制是否可在知识搜索-6.5中被搜索）、首页置顶（可选择‘是’或‘否’，用于控制是否首页置顶）、工程师内部分享范围（内容由查看范围管理-7.8.3添加，用于设置对应的角色可以在内部知识中被查看）、标题、正文、关键字、附件、审核意见、贡献分、评语 |
| **业务逻辑** | 待审核的知识，可由知识管理员在知识管理中进行审核，审核之后可选择发布或者拒绝 |
| **状态** | 发布：审核通过的知识变为发布状态  审核拒绝：未通过审核的知识变为审核拒绝状态 |
| **5** | **系统功能** | 使用知识-6.4.5 |
| **系统角色** | 知识管理员 |
| **系统操作** | 1. 知识管理中选择需要使用的知识 2. 选择使用激活该条知识 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 发布成功的知识默认为使用状态 |
| **状态** | 使用 |
| **6** | **系统功能** | 禁用知识-6.4.6 |
| **系统角色** | 知识管理员 |
| **系统操作** | 1. 知识管理中选择需要禁用的知识 2. 选择想要禁用的知识 3. 点击禁用该条知识 |
| **操作项** |  |
| **业务逻辑** | 可把使用状态的知识变更为禁用，禁用之后其余查询不可被查询 |
| **状态** | 禁用 |
| **7** | **系统功能** | 知识打分-6.2.2 |
| **系统角色** | 知识管理员 |
| **系统操作** | 1.知识库-知识审核-打分、知识库-知识管理-打分 |
| **操作项** | 知识信息：仅查看、属性：评分(1~10)、评语 |
| **业务逻辑** | 发布状态的知识，可以设置贡献分 |
| **状态** |  |

### 用户功能需求



#### 我的知识

拥有我的知识功能权限的工作人员可以查看本人创建的知识信息，可以快速创建知识信息，对于待审核状态的知识可以进行修改操作，可以根据职责权限进行以下操作：知识审核（对于带本人审核的知识可在详情页面执行审核操作，依赖知识类别管理配置：支持多级审核人配置），

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 我的知识-6.1 | 知识添加 |  |  | 知识工程师、知识管理员 | 同业务功能设计-知识库添加-6.1.1 | 页面一级功能 |
| 知识修改 |  |  | 知识工程师、知识管理员 | 知识库修改-6.1.3 | 知识库-我的知识 |
| 我的知识查询 |  |  | 知识工程师、知识管理员 | 可以通过关键字进行快速查询，也可以点击打开高级，通过部门、知识类别、添加事件区间、审核状态、状态、用户查询 | 知识库-我的知识 |

#### 知识审核

拥有知识审核功能权限的工作人员（知识审核人员）可以查看待本人审核的知识信息列表，可以执行快速审核操作（发布、拒绝），亦可通过此功能快速创建知识信息。支持对具体的待审核知识信息进行修改、启用、禁用、删除操作，提供知识批量导入功能。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 知识审核-6.2 | 知识添加 |  |  | 知识管理员 | 同业务功能设计-知识添加-6.1.1 | 页面一级功能 |
| 知识审核查询 |  |  | 可以通过关键字进行快速查询，也可以点击打开高级，通过部门、知识类别、添加事件区间、审核状态、状态、用户查询 | 知识库-我的知识 |
| 知识审核 |  |  | 同业务功能设计-知识审核-6.2.1 |  |
| 知识打分 |  |  | 同业务功能设计-知识打分-6.2.2 |  |
| 更多 | 修改 |  | 同业务功能设计-知识修改-6.1.3 | 知识库-知识审核-更多 |
| 使用 |  | 同业务功能设计-使用知识-6.4.5 |
| 禁用 |  | 同业务功能设计-禁用知识-6.4.6 |
| 删除 |  | 同业务功能设计-删除知识-6.4.4 |
| 导入 |  | 下载模板，填入信息之后，选择导入 |

#### 内部知识

拥有内部知识功能权限的工作人员可以查看标记为内部知识的知识信息，支持知识信息导出。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 内部知识-6.3 | 查看知识库-6.3.2 |  |  | 知识工程师、知识管理员 | 查看权限内的内部知识：可以通过关键字进行快速查询，也可以点击打开高级，通过部门、知识类别、添加事件区间、审核状态、状态、用户查询 |  |
| 知识库导出-6.3.1 |  |  | 导出知识库列表 |  |

#### 知识管理

拥有知识管理功能权限的工作人员（知识管理员）可以查看所有知识信息，可以进行知识信息快速添加操作，可以对具体的知识信息进行修改、启用、禁用、删除操作，提供知识信息导入、导出功能。对于待本人审核的知识信息，可以执行快速审核操作，可以对具体知识进行打分操作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 知识管理-6.4 | 知识库添加 |  |  | 知识管理员 | 同业务功能设计-知识添加-6.4.1 |  |
| 查询知识库 |  |  | 可以通过关键字进行快速查询，也可以点击打开高级，通过部门、知识类别、添加事件区间、审核状态、状态、用户查询 |  |
| 打分 |  |  | 同业务功能设计-知识打分-6.4.3 |  |
| 删除知识 |  |  | 同业务功能设计-知识删除-6.4.4 |  |
| 使用知识 |  |  | 同业务功能设计-使用知识-6.4.5 |  |
| 禁用知识 |  |  | 同业务功能设计-禁用知识-6.4.6 |  |
| 知识库修改 |  |  | 同业务功能设计-知识修改-6.4.7 |  |
| 知识导入 |  |  | 下载模板，填入信息之后，选择导入 |  |
| 知识导出 |  |  | 导出当前列表内容 |  |
| 刷新索引 |  |  | 隐形功能，用于知识搜索 |  |

#### 知识搜索

拥有知识搜索功能权限的工作人员可以以树形结构图示化搜索知识信息，此功能智能推荐热点知识、推荐知识。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 知识搜索-6.5 | 查看知识库-6.3.2 |  |  | 知识工程师、知识管理员 | 可以按照知识类别、推荐、热点分类查看知识，也可以根据关键字查询知识 |  |

#### 知识统计

拥有知识统计功能权限的工作人员可以查看知识信息统计分析报表，统计项包括：贡献分统计、知识部门统计等。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级模块** | **二级模块** | **三级模块** | **四级模块** | **用户范围** | **功能描述** | **备注/操作/业务逻辑** |
| 知识搜索-6.6 | 默认报表 | 贡献分统计 |  | 知识工程师、知识管理员 | 按照知识添加人分类统计，统计对应添加人发布的知识数量、已发布数量、发布贡献分、发布平均分 |  |
| 知识部门统计 |  | 按照部门分类统计，统计对应添加人发布的知识数量、已发布数量、发布贡献分 |  |
| 扩展报表 |  |  | 同SQL报表管理-7.11.5 |  |

## 设置管理

### 用户

拥有用户功能权限的工作人员可以对平台用户体系进行配置操作，配置模块包括：用户、角色、部门、公司、地图、域用户。

#### 用户管理

拥有配置管理员角色或系统管理员的角色的工作人员可以对用户管理进行配置操作，用户管理模块包括：查看、添加、修改、设置角色、查看权限列表、删除、导出、导入、导出用户角色、检索

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 添加-7.1.1.1 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | * + 1. 点击‘添加’，添加用户； |
| **操作项** | 用户添加：基本信息（用户名、登录密码、姓名、部门：部门信息可由‘部门管理’内容关联代入-7.1.3、职位、位置、电话、座机、邮箱、是否是VIP、状态）、通知（是否接收邮件通知、是否接收邮件通知）、设置角色（可选角色信息：角色信息可由‘角色管理’内容关联代入-7.1.2）、事件（处理群组：添加，移除服务群组，服务群组可由‘服务群组管理’内容代入-7.3.1、按部门统计权限范围：添加，移除部门范围，部门信息可由‘部门管理’内容关联代入-7.1.3）、配置管理权限范围（添加，移除部门信息，部门信息可由‘部门管理’内容关联代入-7.1.3） |
| **影响范围** | 影响角色管理-7.1.2，影响服务群组管理-7.3.1，工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8，定时任务管理-7.3.8.2，问题类别管理-7.4.2.1，变更类别管理-7.5.2，发布类别-7.6.1，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，知识类别-7.8.2，邮箱账户管理-7.9.1、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 修改-7.1.1.3 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.选中用户，点击‘修改’，修改用户 |
| **操作项** | 用户修改：基本信息（用户名-可查看、姓名-可编辑、部门-可编辑：部门信息由‘部门管理’内容关联代入-7.1.3、职位-可编辑、位置-可编辑、电话-可编辑、座机-可编辑、邮箱-可编辑、是否是VIP-可编辑、类型-可编辑、状态-可编辑、添加时间-可查看、更新时间-可查看）、通知（是否接收邮件通知-可编辑，是否接收微信通知-可编辑）、其他（微信昵称-可查看、解除微信绑定-可选中、修改密码-可编辑）、事件（处理群组-可编辑、开单.指派.转单服务群组-可编辑、按服务群组统计权限范围-可编辑、按部门范围统计权限范围-可编辑。添加，移除服务群组，服务群组可由‘服务群组管理’内容代入-7.3.1；添加，移除部门信息，部门信息可由‘部门管理’内容关联代入-7.1.3）、配置管理权限范围（部门信息-可编辑。添加，移除部门信息，部门信息可由‘部门管理’内容关联代入-7.1.3） |
| **影响范围** | 影响角色管理-7.1.2，影响服务群组管理-7.3.1，工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8，定时任务管理-7.3.8.2，问题类别管理-7.4.2.1，变更类别管理-7.5.2，发布类别-7.6.1，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，知识类别-7.8.2，邮箱账户管理-7.9.1、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 设置角色-7.1.1.5 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.选中用户，点击‘设置角色’，提供角色列表供用户选择 |
| **操作项** | 用户名-可查看，姓名-可查看，状态-可查看，类型-可查看，角色列表-可多选：角色信息可由‘角色管理’内容关联代入-7.1.2 |
| **影响范围** | 影响角色管理-7.1.2，影响服务群组管理-7.3.1，工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8，定时任务管理-7.3.8.2，问题类别管理-7.4.2.1，变更类别管理-7.5.2，发布类别-7.6.1，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，知识类别-7.8.2，邮箱账户管理-7.9.1、公告管理-7.11.2 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 查看权限列表-7.1.1.2 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.选中用户，点击‘查看权限列表’，以列表展示当前用户拥有的权限 |
| **操作项** | 名称-可查看，功能路径-可查看 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 删除-7.1.1.4 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.选中用户，点击‘删除’，是否删除选中用户 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响角色管理-7.1.2，影响服务群组管理-7.3.1，工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8，定时任务管理-7.3.8.2，问题类别管理-7.4.2.1，变更类别管理-7.5.2，发布类别-7.6.1，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，知识类别-7.8.2，邮箱账户管理-7.9.1、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 导出-7.1.1.8 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘导出’，excel表形式导出所有用户 |
| **操作项** | 标题（用户名，状态，类型，邮箱，电话，邮件签名，姓名，座机，是否是VIP，职位，最后登录时间，部门，所属服务群组，角色，登录密码，是否接收邮件通知，是否接收微信通知，位置，添加时间，更新时间） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **7** | **系统功能** | 导入-7.1.1.7 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘导入’，根据模板填写数据，上传数据文件，点击导入。如没有模板，可从导入页面下载后填写数据后导入。 |
| **操作项** | 标题（用户名，状态，类型，邮箱，电话，邮件签名，姓名，座机，是否是VIP，职位，最后登录时间，部门，所属服务群组，角色，登录密码，是否接收邮件通知，是否接收微信通知，位置，添加时间，更新时间） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **8** | **系统功能** | 导出用户角色-7.1.1.9 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘导出用户角色’，excel表形式导出所有用户对应的角色信息 |
| **操作项** | 用户名 姓名 Email 业态-区域 部门 状态 角色ID 角色名称  例：1639020997(1) |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 角色管理

拥有配置管理员角色或系统管理员的角色的工作人员可以对角色管理进行配置操作，角色管理模块包括：查看、添加、设置权限、管理用户、导出角色用户、查看权限列表、导出角色权限、修改、删除、检索

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 添加-7.1.2.1 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.点击‘添加’，添加角色； |
| **操作项** | 角色添加：名称、是否是事件工程师、描述； |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1，可查看服务群组-7.8.3 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 设置权限-7.1.2.4 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.选中角色，点击’设置权限‘，树形图选中，保存或修改； |
| **操作项** | 所有权限(权限名，url路径)按带选中框的树形图展示。 |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1，可查看服务群组-7.8.3、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 管理用户-7.1.2.5 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 1.选中角色，点击’管理用户‘，以带选中框的列表展示拥有当前角色的所有用户，页面提供移除用户，添加用户(从用户管理-7.1.1中获取)，执行操作后保存或取消。 |
| **操作项** | 名称-可查看，描述-可查看，拥有该角色的用户列表(全选，用户名，姓名，状态，电话，类型) |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1，可查看服务群组-7.8.3、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 导出角色用户-7.1.2.8 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 按’导出角色用户’，以excel形式导出角色用户信息。 |
| **操作项** | Excel标题：角色ID，角色名称，用户名，姓名，Email，公司，部门，状态。  列：  1639030324(1) |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 查看权限列表-7.1.2.6 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中角色，按’查看权限列表‘，以树形列表的样式展示当前角色拥有的所有权限 |
| **操作项** | 名称，功能路径 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 导出角色权限-7.1.2.7 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 按’导出角色权限‘，excel形式导出角色权限数据。 |
| **操作项** | 名称，工作路径  例：1639030785(1) |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **7** | **系统功能** | 修改角色-7.1.2.2 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中角色，按’修改‘，展示角色信息。 |
| **操作项** | 名称，是否是事件工程师，描述。 |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1，可查看服务群组-7.8.3、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |
| **8** | **系统功能** | 删除角色-7.1.2.3 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中角色，按’删除‘，删除角色信息 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1，可查看服务群组-7.8.3、公告管理-7.11.2，sql报表管理-7.11.5 |
| **状态** |  |

#### 部门管理

拥有配置管理员角色和或系统管理员的角色的工作人员可以对部门进行：添加、修改、查看、删除、异步模式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 部门添加-7.1.3.1 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 按’添加‘按钮，添加部门信息 |
| **操作项** | 名称、编码、状态、上级：关联当前部门信息7.1.3、快速报障支持群组：服务群组可由‘服务群组管理’内容代入-7.3.1、公司：关联公司管理-7.1.4、排序号(同级排序)、唯一ID |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1，影响当前部门-7.1.3，操作许可证管理-7.7.6，软件许可证管理-7.7.7，合同联系人管理-7.7.10，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，可查看服务群组-7.8.3、公告管理-7.11.2 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 部门修改-7.1.3.3 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中部门，点击’修改‘，修改部门信息，后可保存或取消。 |
| **操作项** | 名称-可编辑，编码-可编辑，状态-可编辑，上级-可编辑：关联当前部门信息7.1.3，快速报障支持群组-可编辑：服务群组可由‘服务群组管理’内容代入-7.3.1，公司-可编辑：关联公司管理-7.1.4，排序号-可编辑，唯一ID-可查看 |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1,影响当前部门-7.1.3，操作许可证管理-7.7.6，软件许可证管理-7.7.7，合同联系人管理-7.7.10，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，可查看服务群组-7.8.3、‘公告管理-7.11.2 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 部门查看-7.1.3.4 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中部门，点击’查看‘，查看部门信息，后可关闭。 |
| **操作项** | 名称-可查看，编码-可查看，状态-可查看，上级-可查看 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 部门删除-7.1.3.2 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中部门，点击’删除‘，可删除部门信息，操作许可证管理-7.7.6 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响用户管理-7.1.1,影响当前部门-7.1.3，软件许可证管理-7.7.7，合同联系人管理-7.7.10，客户合同管理-7.7.11，供应商合同管理-7.7.12，可查看服务群组-7.8.3、公告管理-7.11.2 |
| **状态** |  |

#### 公司管理

拥有配置管理员或系统管理员的工作人员可对公司信息进行：添加、修改、删除、检索

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 公司添加-7.1.4.1 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，可添加公司信息（需标注公司地图定位信息，用于后期运维服务过程中的目标公司定位）； |
| **操作项** | 名称、自助报障时只显示本公司报障类型、状态、排序号 |
| **影响范围** | 影响部门管理-7.1.3、自助报障类别-7.3.2 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 公司修改-7.1.4.3 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中公司，点击’修改‘，修改公司信息 |
| **操作项** | 名称-可编辑，自助报障时只显示本公司报障类型、状态、排序号 |
| **影响范围** | 影响部门管理-7.1.3、自助报障类别-7.3.2 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 公司删除7.1.4.2 |
| **系统角色** | 配置管理员，系统管理员 |
| **系统操作** | 选中公司，点击’删除‘，删除公司信息 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响部门管理-7.1.3、自助报障类别-7.3.2 |
| **状态** |  |

#### 人力地图

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可对运维人员在地图上进行打点操作。

### 服务级别协议

拥有服务级别协议功能权限的工作人员可以对平台运转所依赖的协议标准进行配置管理，配置模块包括：事件影响度管理、事件紧急度管理、事件优先级管理、[事件影响度紧急度关系管理](http://ent1.topvee.cn/admin/impactUrgencyRelation/list.do?rel=nav_tab_1679" \t "navTab)、事件SLA管理（关联合同）、问题优先级管理、问题SLA管理（关联合同）。

#### 事件影响度管理

拥有系统管理员角色的工作可对事件影响度管理进行：添加、修改、查看、删除、检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件影响度添加-7.2.1.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加事件影响度 |
| **操作项** | 名称、状态、设为默认值、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件影响度修改-7.2.1.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件影响度，点击’修改‘，可对事件影响度进行修改 |
| **操作项** | 名称、状态、设为默认值、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除事件影响度-7.2.1.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件影响度，点击’删除‘，可对事件影响度进行删除 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |

#### 事件紧急度管理

拥有系统管理员角色的工作可对事件紧急度管理进行：添加、修改、查看、删除、检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件紧急度添加-7.2.2.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加事件紧急度 |
| **操作项** | 名称、状态、设为默认值、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件紧急度修改-7.2.2.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件紧急度，点击’修改‘，可对事件紧急度进行修改 |
| **操作项** | 名称、状态、设为默认值、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除事件紧急度-7.2.2.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件紧急度，点击’删除‘，可对事件紧急度进行删除 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |

#### 事件优先级管理

拥有系统管理员角色的工作可对事件优先级管理进行：添加、修改、查看、删除、检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件优先级添加-7.2.3.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加事件优先级 |
| **操作项** | 名称、状态、VIP、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，影响事件SLA管理-7.2.5 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件优先级修改-7.2.3.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件优先级，点击’修改‘，可对事件优先级进行修改 |
| **操作项** | 名称、状态、VIP、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，影响事件SLA管理-7.2.5 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除事件优先级-7.2.3.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件优先级，点击’删除‘，可对事件优先级进行删除 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响 影响度紧急度关系管理-7.2.4，影响事件SLA管理-7.2.5 |
| **状态** |  |

#### 影响度紧急度关系管理

拥有系统管理员角色的工作人员可对影响度紧急度关系管理进行：查看、修改

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 影响度紧急度关系修改-7.2.4.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 以列表样式交叉遍历影响度+紧急度，对遍历数据进行优先级别修改 |
| **操作项** | 影响度：关联事件影响度管理-7.2.1，紧急度：关联事件紧急度管理-7.2.2，优先级：关联事件优先级管理-7.2.3 |
| **影响范围** | 工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |

#### 事件SLA管理

拥有系统管理员角色的工作人员可对事件SLA管理进行：添加、查看、修改、删除、检索

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件SLA添加-7.2.5.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加事件SLA |
| **操作项** | 名称、描述（根据设置的SLA响应时间，解决时间自动生成）、考虑优先级:关联事件优先级管理-7.2.3、考虑请求类型:关联事件请求类型-7.3.4 （根据事件优先级与事件请求类型设置响应时间与解决时间（分钟），提供四种SLA规则：1.不采用优先级与请求类型；2.采用单优先级；3.采用单请求类型；4.采用优先级与请求类型组合） |
| **影响范围** | 影响 工单类别-7.3.5 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件SLA修改-7.2.5.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件SLA，点击’修改‘，可对事件SLA进行修改 |
| **操作项** | 名称、描述（根据设置的SLA响应时间，解决时间自动生成）、考虑优先级:关联事件优先级管理-7.2.3、考虑请求类型:关联事件请求类型-7.3.4 （根据事件优先级与事件请求类型设置响应时间与解决时间（分钟），提供四种SLA规则：1.不采用优先级与请求类型；2.采用单优先级；3.采用单请求类型；4.采用优先级与请求类型组合） |
| **影响范围** | 影响 工单类别-7.3.5 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除事件SLA-7.2.5.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件SLA，点击’删除‘，可对事件SLA进行删除 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响 工单类别-7.3.5 |
| **状态** |  |

#### 问题优先级管理

拥有系统管理员角色的工作可对问题优先级管理进行：添加、修改、查看、删除、检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 问题优先级添加-7.2.6.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加问题优先级 |
| **操作项** | 名称、状态、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响问题SLA管理-7.2.7 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 问题优先级修改-7.2.6.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题优先级，点击’修改‘，可对问题优先级进行修改 |
| **操作项** | 名称、状态、排序、描述 |
| **影响范围** | 影响问题SLA管理-7.2.7 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除问题优先级-7.2.6.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题优先级，点击’删除‘，可对问题优先级进行删除 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响问题SLA管理-7.2.7 |
| **状态** |  |

#### 问题SLA管理

拥有系统管理员角色的工作人员可对问题SLA管理进行：添加、查看、修改、删除

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 问题SLA添加-7.2.7.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加问题SLA |
| **操作项** | 名称、状态、描述（根据设置的SLA响应时间，解决时间自动生成）、考虑优先级:关联问题优先级管理-7.2.6 （根据问题优先级设置解决时间（分钟），提供两种SLA规则：1.不采用优先级；2.采用优先级） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 问题SLA修改-7.2.7.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题SLA，点击’修改‘，可对问题SLA进行修改 |
| **操作项** | 名称、状态、描述（根据设置的SLA响应时间，解决时间自动生成）、考虑优先级:关联问题优先级管理-7.2.6 （根据问题优先级设置解决时间（分钟），提供两种SLA规则：1.不采用优先级；2.采用优先级） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除问题SLA-7.2.7.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题SLA，点击’删除‘，可对问题SLA进行删除 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

### 事件配置

拥有事件配置功能权限的工作人员可以对事件业务流转所依赖的基本参数进行定义，管理模块包括：服务群组管理、自助报障类别管理、事件来源管理、请求类型管理、工单类别管理（关联事件SLA）、解决方式管理、方案分类管理、工单模板管理、工单通知配置、事件参数设置。

#### 服务群组管理

拥有事件管理员与系统管理员角色的工作人员，可对服务群组管理进行：添加、修改、删除、复制、检索、查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 服务群组添加-7.3.1.1 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加服务群组。拥有的标签页：属性,开单、指派、转单工程师，处理工程师，负责人 |
| **操作项** | 属性：基础信息（名称、状态、排序、OLA超时分钟数、描述），根据工作日自动暂停和恢复事件单（根据工作日自动暂停和恢复事件单、工作日：关联代入工作日管理-7.11.1、），系统自动指派（处理人为空自动指定工程师(开单/指派/转单)：关联代入用户管理-7.1.1、用户自助开单自动指派工程师、工程师开单自动指派工程师、指派自动指派工程师、转单自动指派工程师、自动指派方式、待处理工单数权重%、预计完成时间数权重%），超时升级（响应SLA超时X分钟后升级、解决SLA超时Y分钟后升级、响应前，OLA超时A分钟后升级、响应后，OLA超时B分钟后升级、超时升级人：关联代入用户管理-7.1.1）  开单、指派、转单工程师（添加、移除工程师：关联代入用户管理-7.1.1）  处理工程师（添加、移除工程师：关联代入用户管理-7.1.1）  负责人（添加、移除负责人：关联代入用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 影响自助报障类别管理-7.3.2，工单模板管理-7.3.8，配置项类型管理-7.7.15，可查看服务群组-7.8.3，邮箱账户管理-7.9.1 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 服务群组修改-7.3.1.3 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中服务群组，点击’修改‘，修改服务群组。拥有的标签页：属性,开单、指派、转单工程师，处理工程师，负责人 |
| **操作项** | 属性：基础信息-可编辑（名称、状态、排序、OLA超时分钟数、描述），根据工作日自动暂停和恢复事件单（根据工作日自动暂停和恢复事件单、工作日：关联代入工作日管理-7.11.1、），系统自动指派（处理人为空自动指定工程师(开单/指派/转单)：关联代入用户管理-7.1.1、用户自助开单自动指派工程师、工程师开单自动指派工程师、指派自动指派工程师、转单自动指派工程师、自动指派方式、待处理工单数权重%、预计完成时间数权重%），超时升级（响应SLA超时X分钟后升级、解决SLA超时Y分钟后升级、响应前，OLA超时A分钟后升级、响应后，OLA超时B分钟后升级、超时升级人：关联代入用户管理-7.1.1）  开单、指派、转单工程师-可编辑（添加、移除工程师：关联代入用户管理-7.1.1）  处理工程师-可编辑（添加、移除工程师：关联代入用户管理-7.1.1）  负责人-可编辑（添加、移除负责人：关联代入用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 影响自助报障类别管理-7.3.2，工单模板管理-7.3.8，配置项类型管理-7.7.15，可查看服务群组-7.8.3，邮箱账户管理-7.9.1 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除服务群组-7.3.1.2 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中服务群组，点击‘删除’，删除服务群组 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响自助报障类别管理-7.3.2，工单模板管理-7.3.8，配置项类型管理-7.7.15，可查看服务群组-7.8.3，邮箱账户管理-7.9.1 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 复制服务群组 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中服务群组，点击‘复制’，复制服务群组。复制后的群组以‘群组名-副本’存在，内容一致，可以修改。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 导出服务群组 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘导出’，以excel方式导出服务群组内容 |
| **操作项** | 字段：ID 、名称、状态、排序、负责人、工程师、描述、用户自助报障是否自动指派工程师、工程师开单是否自动指派工程师、指派是否自动指派工程师、转单是否自动指派工程师、指派方式、处理人为空自动指定工程师(开单/指派/转单)、工作时间、是否自动暂停、超时升级人 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 自动报障类别管理

拥有系统管理员角色的工作人员可对自动报障类别管理进行：添加、修改、复制、导出、删除

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 自助报障类别添加-7.3.2.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加自助保障类别 |
| **操作项** | 属性（名称、状态、自动指派到服务群组：关联代入服务群组管理-7.3.1、自助分派到工程师：关联代入用户管理-7.1.1、上级类别: 批量添加到同名类型下：关联代入当前自助报障类别管理-7.3.2、公司：关联代入公司管理-7.1.4、工单类别：关联代入工单类别管理-7.3.5、排序、描述、报障表单默认标题、报障表单默认描述：富文本编辑、模块ID） |
| **影响范围** | 当前自助报障类别管理-7.3.2 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 自助报障类别修改-7.3.2.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中自助报障类别，点击‘修改’，修改自助报障类别 |
| **操作项** | 属性（名称、状态、自动指派到服务群组：关联代入服务群组管理-7.3.1、自助分派到工程师：关联代入用户管理-7.1.1、上级类别: 批量添加到同名类型下：关联代入当前自助报障类别管理-7.3.2、公司：关联代入公司管理-7.1.4、工单类别：关联代入工单类别管理-7.3.5、排序、描述、报障表单默认标题、报障表单默认描述：富文本编辑、模块ID） |
| **影响范围** | 当前自助报障类别管理-7.3.2 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除自助报障类别-7.3.2.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中自助报障类别，点击‘删除’，删除自助报障类别 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 当前自助报障类别管理-7.3.2 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 自助报障类别复制 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 针对存在下级类别的报障类别，选中报障类别，点击‘复制’后将选中的报障类别所有下级复制到另外的报障类别。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 当前自助报障类别管理-7.3.2 |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 导出自助报障类别-7.3.2.5 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘导出’，excel形式导出所有报障类别 |
| **操作项** | 字段：名称，状态，公司，自助分派到服务群组，自动分派到工程师，描述，ID  例：1639102611(1) |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 事件来源管理

拥有事件管理员或系统管理员角色的工作人员，可对事件来源管理进行：添加，修改，删除，检索，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 添加事件来源管理-7.3.3.1 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加事件来源。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，描述，工程师开单默认-勾选，微信自助报障默认-勾选，网页自助报障默认-勾选，400热线开单默认-勾选） |
| **影响范围** | ，工单模板管理-7.3.8，邮箱账户管理-7.9.1 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件来源修改-7.3.3.3 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件来源，点击‘修改’，修改事件来源。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，描述，工程师开单默认-勾选，微信自助报障默认-勾选，网页自助报障默认-勾选，400热线开单默认-勾选） |
| **影响范围** | ，工单模板管理-7.3.8，邮箱账户管理-7.9.1 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 事件来源删除-7.3.3.2 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件来源，点击‘删除’，删除事件来源。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | ，工单模板管理-7.3.8邮箱账户管理-7.9.1 |
| **状态** |  |

#### 事件请求类型

拥有事件管理员或系统管理员角色的工作人员可对事件请求类型进行：添加，修改，删除，检索，查看

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件请求类型添加-7.3.4.1 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加事件请求类型 |
| **操作项** | 属性（名称，排序，状态，设为默认值） |
| **影响范围** | 影响 事件SLA管理-7.2.5，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件请求类型修改-7.3.4.3 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件来源，点击‘修改’，修改事件请求类型 |
| **操作项** | 属性（名称，排序，状态，设为默认值） |
| **影响范围** | 影响 事件SLA管理-7.2.5，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除事件请求类型-7.3.4.2 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中事件来源，点击‘删除’，删除事件请求类型 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响 事件SLA管理-7.2.5，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |

#### 工单类别管理

拥有事件管理员和系统管理员的工作人员可以对工单类别管理进行：添加，修改，删除，导出，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 工单类别添加-7.3.5.1 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加工单类别。标签页包括属性，负责人，协查人 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，上级：当前关联工单类别-7.3.5，SLA：关联事件SLA管理-7.2.5，每个环节抄送负责人，排序，描述）  负责人（添加，移除负责人：关联用户管理-7.1.1）  协查人（添加，移除协查人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 影响 自助报障类别管理-7.3.2，当前关联工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 工单类别修改-7.3.5.3 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘修改’，修改加工单类别。标签页包括属性，负责人，协查人 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，上级：当前关联工单类别-7.3.5，SLA：关联事件SLA管理-7.2.5，每个环节抄送负责人，排序，描述）  负责人（添加，移除负责人：关联用户管理-7.1.1）  协查人（添加，移除协查人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 影响 自助报障类别管理-7.3.2，当前关联工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除工单类别-7.3.5.2 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中工单类别，点击‘删除’，删除工单类别 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 影响 自助报障类别管理-7.3.2，当前关联工单类别-7.3.5，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 导出工单类别-7.3.5.4 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘导出’，导出工单类别 |
| **操作项** | 字段：名称、ID、状态、SLA、负责人、协查人  例子：1639106300(1) |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 解决方式管理

拥有事件管理员或系统管理员角色的工作人员可对解决方式管理进行：添加，修改，删除，检索，查看

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 解决方式添加-7.3.6.1 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加解决方式 |
| **操作项** | 名称，状态，默认值，描述 |
| **影响范围** | 工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 解决方式修改-7.3.6.3 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中解决方式，点击‘修改’，修改解决方式 |
| **操作项** | 名称，状态，默认值，描述 |
| **影响范围** | 工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除解决方式-7.3.6.2 |
| **系统角色** | 事件管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中解决方式，点击‘删除’，删除解决方式 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |

#### 方案分类管理

拥有系统管理员的 工作人员可对方案分类管理进行：添加，修改，删除，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 方案分类添加-7.3.7.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加方案分类 |
| **操作项** | 名称，状态，上级：关联代入当前方案分类-7.3.7，排序 |
| **影响范围** | 当前方案分类-7.3.7，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 方案分类修改-7.3.7.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中方案分类，点击‘修改’，修改方案分类 |
| **操作项** | 名称，状态，上级：关联代入当前方案分类-7.3.7，排序 |
| **影响范围** | 当前方案分类-7.3.7，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 方案分类删除-7.3.7.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中方案分类，点击‘删除’，删除方案分类 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 当前方案分类-7.3.7，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |

#### 工单模板管理

拥有事件管理员和系统管理员角色的工作人员可以对工单模板进行：添加，修改，查看，删除，定时任务，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件模板添加-7.3.8.1 |
| **系统角色** | 系统管理员，事件管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加工单模板 |
| **操作项** | 模板信息（模板名称，是否公共模板，所属群组：关联服务群组-7.3.1，状态，描述），用户信息（用户：关联用户管理-7.1.1），工单信息（工单标题，工单描述：富文本编辑），分类信息（事件来源：关联事件来源-7.3.3，请求类型：关联请求类型管理--7.3.4，工单类别：关联工单类别-7.3.5，紧急度：关联事件紧急度管理-7.2.2，影响度：关联事件影响度-7.2.1，优先级：关联随事件影响度紧急度关系管理--7.2.4），处理信息（服务群组：关联服务群组--7.3.1，处理人：关联用户管理-7.1.1，开单人：关联用户管理-7.1.1，解决方式：关联解决方式管理--7.3.6，方案分类：关联解决方案分类--7.3.7，解决方案：富文本编辑） |
| **影响范围** | 定时任务管理-7.3.8.2 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 事件模板修改-7.3.8.4 |
| **系统角色** | 系统管理员，事件管理员 |
| **系统操作** | 选中事件模板，点击‘修改’，修改工单模板 |
| **操作项** | 模板信息（模板名称:可编辑，是否公共模板:可编辑，所属群组-可编辑：关联服务群组-7.3.1，状态:可编辑，描述:可编辑，创建时间-可查看，创建人-可查看，使用次数-可查看），用户信息-可编辑（用户：关联用户管理-7.1.1），工单信息-可编辑（工单标题，工单描述：富文本编辑），分类信息-可编辑（事件来源：关联事件来源-7.3.3，请求类型：关联请求类型管理--7.3.4，工单类别：关联工单类别-7.3.5，紧急度：关联事件紧急度管理-7.2.2，影响度：关联事件影响度-7.2.1，优先级：关联随事件影响度紧急度关系管理--7.2.4），处理信息（服务群组：关联服务群组--7.3.1，处理人：关联用户管理-7.1.1，开单人：关联用户管理-7.1.1，解决方式：关联解决方式管理--7.3.6，方案分类：关联解决方案分类--7.3.7，解决方案：富文本编辑） |
| **影响范围** | 定时任务管理-7.3.8.2 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除事件模板-7.3.8.3 |
| **系统角色** | 系统管理员，事件管理员 |
| **系统操作** | 选中事件模板，点击‘删除’，删除工单模板 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 定时任务管理-7.3.8.2 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 定时任务管理-7.3.8.2 |
| **系统角色** | 系统管理员，事件管理员 |
| **系统操作** | 定时任务管理包括添加（标签页：属性，工单模板），修改（标签页：属性，工单模板），删除，检索，查看任务执行详情，查看任务执行详情，开始定时任务，停止定时任务，重启定时任务，日志 |
| **操作项** | 1. 定时任务添加：属性（定时任务类型，执行时间，开始日期，结束日期，每（工作日），备注），工单模板（添加，移除工单模板-7.3.8） 2. 定时任务修改：属性（创建人：自动代入源值，关联用户管理-7.1.1、定时任务类型、执行时间、开始日期、结束日期、每（工作日）、备注）、工单模板（添加、移除工单模板-7.3.8） 3. 定时任务删除：选中定时任务，点击‘删除’，删除定时任务 4. 查看任务执行详情：定时任务运行日志。 5. 开始：开始执行定时任务 6. 停止：停止执行定时任务 7. 重启：重启定时任务。 8. 日志：查看定时任务日志。 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 工单通知配置

拥有事件管理员或系统管理员角色的工作人员可以进行：查看，编辑工单通知模板

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 工单通知配置-7.3.9 |
| **系统角色** | 系统管理员，事件管理员 |
| **系统操作** | 点击‘工单通知配置’，配置工单通知模板。标签页（开单，指派，响应，转单，处理完成，关单，满意度调查，暂停\恢复，撤销，SLA超时，即将服务，协查，备注，重开，超时自动升级） |
| **操作项** | 1. 开单：工程师开单通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，抄送人，通知方式，注释）、用户自助服务通知工程师（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释），用户自助服务通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 2. 指派：通知工程师（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 3. 响应：通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 4. 转单：通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释）、通知工程师（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 5. 处理完成：通知工程师（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 6. 关单：通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 7. 满意度调查：通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 8. 暂停/恢复：暂停工单通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释），恢复工单（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 9. 撤销：工程师撤销通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释），工程师撤销通知工程师（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 10. SLA超时：SLA即将超时提醒（还有-分钟超时提醒工程师，是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，抄送人，注释）、SLA超时提醒（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，抄送人，注释）、OLA超时通知（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，抄送人，注释） 11. 即将服务：即将服务（下班时间，是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 12. 协查：通知协查人（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 13. 备注：通知处理人（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释）、通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 14. 重开：用户重开通知工程师（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释）、工程师重开通知用户（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） 15. 超时自动升级：通知升级人（是否发送邮件通知，标题，内容：支持富文本编辑，额外抄送，是否发送微信通知，微信信息，收件人，注释） |
| **影响范围** | 当前方案分类-7.3.7，工单模板管理-7.3.8 |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 配置参数:  编号:(ID) ，标题:(Title)，描述:(Description)，用户: (User)，用户ID:(UserName)，邮箱(Email)，电话(Phone)，座机 (Landline)，部门(Organization)，是否是VIP(VIP)，职位(Position)，位置(Address)，开单人:(Creator)，开单时间:(CreationTime)，工单类别:(Type)，服务群组(ServiceGroup)，处理人:(Agent)，指派人:(AssginPerson)，指派时间:(AssginTime)，响应时间，(ResponseTime)，解决工程师:(SolveEngineer)，解决时间:(ResolvedTime)，解决方式:(ResloveType)，解决方案:(Solution)，方案分类:(CloseCode)，关单时间:(ClosedTime)，预计解决时间 (ExpectDealTime)，状态:(Status)，备注(TicketNote)，备注人(TicketNoteUser)，查看URL:(As)(/As)，重开URL(reopenAs)(/reopenAs)，关联的配置项ID(CI\_ID)，费用(Expense)，工单信息附件(InfoAttDownloadURL)，解决方案附件(DealAttDownloadURL) |

#### 事件参数设置

拥有事件管理员或系统管理员角色的工作人员对事件参数可进行配置。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 事件参数设置-7.3.10 |
| **系统角色** | 系统管理员，事件管理员 |
| **系统操作** | 点击‘事件参数设置’，配置事件参数。包含的标签页（基础信息，自动暂停/恢复事件单，满意度评价设置，自助服务，用户确认，重开时效性） |
| **操作项** | 1. 基础信息（是否启用‘首问责任制’，是否工单超时自动升级，是否开单时可选择所有服务群组，是否指派时可选择所有服务群组，是否转单时可转给所有服务群组，统计前N位开单人数/解决人/关单人的工单数） 2. 自动暂停/恢复事件单（是否根据工作日和上下班时间自动暂停并恢复事件单，是否手动暂停的事件单自动恢复） 3. 满意度评价设置（是否满意度评价时效性，评价超时天数，是否超时默认自动评价，自动评价为，是否满意度评价强提醒） 4. 自助服务（是否记住报障类别，是否保障页显示配置项选择，扫码报障标题模板，扫码报障描述模板） 5. 用户确认（是否启用‘用户确认’，用户确认超时时间（天）） 6. 重开时效性（是否启用‘重开时效性’，重开超时时间（天）） |
| **影响范围** | 定时任务管理-7.3.8.2 |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 配置参数:  资产编号:(EQID)，资产名称:(EQNAME)，部门:(ORGAN)，领用人:(NAME)，配置项类型:(TYPE)，购置公司:(CITY)，用途:(USAGE) |

### 问题配置

拥有问题配置功能权限的工作人员可以对问题业务流转所依赖的基本参数进行配置，管理模块包括：问题来源管理、问题类别管理（关联问题SLA）、问题通知配置。

#### 问题来源管理

拥有问题管理员或系统管理员角色的工作人员可以对问题来源进行：添加，修改，删除，检索，查看

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 问题来源添加-7.4.1.1 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加问题来源。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，描述） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 问题来源修改-7.4.1.3 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题来源，点击‘修改’，修改问题来源。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，描述） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 问题来源删除-7.4.1.2 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题来源，点击‘删除’，删除问题来源。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 问题类别管理

拥有问题管理或系统管理员角色的工作人员可以对问题类别管理进行：添加，修改，删除，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 问题类别添加-7.4.2.1 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加问题类别。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，描述，父级类别：当前关联问题类别-7.4.2，排序，SLA：关联问题SLA管理-7.2.7，鉴定人：关联用户管理-7.1.1，审核人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 问题类别修改-7.4.2.3 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘修改’，修改问题类别。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，描述，父级类别：当前关联问题类别-7.4.2，排序，SLA：关联问题SLA管理-7.2.7，鉴定人：关联用户管理-7.1.1，审核人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 问题工单类别-7.3.5.2 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中问题类别，点击‘删除’，删除问题类别 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 问题通知配置

拥有问题管理或系统管理的工作人员可以对问题通知配置进行编辑。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3** | **系统功能** | 问题通知配置-7.4.3 |
| **系统角色** | 问题管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’问题通知配置‘，配置问题通知模板。标签页（待鉴定，鉴定拒绝，待处理，待审核，审核拒绝，审核通过，超时，撤销） |
| **操作项** | 1. 待鉴定：通知鉴定人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 2. 鉴定拒绝：通知添加人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 3. 待处理：通知解决人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 4. 待审核：通知审核人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 5. 审核拒绝：通知解决人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 6. 审核通过：通知添加人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 7. 超时：通知解决人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 8. 撤销：通知解决人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 配置参数:  问题单号:(ProblemId)，状态:(Status)，创建人: (Creator)，创建时间:(CreationTime)，处理人 (Agent)，来源:(Origin)，优先级:(Priority)，问题类别:(Type)，标题:(Title)，描述:(Description)，解决人:(SolveEngine)，解决方案:(Resolution)，解决时间:(ResolvedTime)，鉴定人:(Expert)，鉴定时间:(ExpertTime)，鉴定意见:(ExpertOpinion)，审核人:(Approver)，审核时间:(ApprovedTime)，审核意见:(ApprovedOpinion)，关单时间:(ClosedTime)，关单人:(ClosedPerson)，期望解决时间:(ExpectedResolutionTime)，查看URL:(As)(/As)，编号(ID) |

### 变更配置

拥有变更配置功能权限的工作人员可以对变更业务流转所依赖的基本参数进行配置，管理模块包括：变更来源管理、变更类别管理、变更通知配置。

#### 变更来源管理

拥有变更配置和系统管理员角色的工作人员可以对变更来源管理进行：添加，修改，删除，检索，查看

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 变更来源添加-7.5.1.1 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加变更来源。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 变更来源修改-7.5.1.3 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中变更来源，点击‘修改’，修改变更来源。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 变更来源删除-7.5.1.2 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中变更来源，点击‘删除’，删除变更来源。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 变更类别管理

拥有变更配置和系统管理员角色的工作人员可以对变更类别进行：添加，修改，删除，检索，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 变更类别添加-7.5.2.1 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加变更类别。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，上级：当前关联变更类别-7.5.2）、一般变更（添加，移除审批人：关联用户管理-7.1.1，方案审核人：关联用户管理-7.1.1，实施后评审人：关联用户管理-7.1.1）、紧急变更（添加，移除审批人：关联用户管理-7.1.1，实施后评审人：管理用户管理-7.1.1）、重大变更（添加，移除审批人：关联用户管理-7.1.1、方案审核人：关联用户管理-7.1.1,、实施后评审人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 变更类别-7.5.2 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 变更类别修改-7.5.2.3 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中变更类别，点击‘修改’，修改变更类别。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，上级：当前关联变更类别-7.5.2）、一般变更（添加，移除审批人：关联用户管理-7.1.1，方案审核人：关联用户管理-7.1.1，实施后评审人：关联用户管理-7.1.1）、紧急变更（添加，移除审批人：关联用户管理-7.1.1，实施后评审人：管理用户管理-7.1.1）、重大变更（添加，移除审批人：关联用户管理-7.1.1、方案审核人：关联用户管理-7.1.1,、实施后评审人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 变更类别-7.5.2 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 变更类别删除-7.3.5.2 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中变更类别，点击‘删除’，删除变更类别 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 变更类别-7.5.2 |
| **状态** |  |

#### 变更通知配置

拥有变更配置或系统管理员角色的工作人员可以对变更通知配置进行编辑。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 变更通知配置-7.5.3 |
| **系统角色** | 变更管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“变更通知配置”，对变更发送通知进行配置。标签页（待审批通知，审核拒绝通知，制定方案通知，方案待审核通知，方案审核拒绝通知，待实施通知，待审批通知，实施失败通知，关闭通知，撤销） |
| **操作项** | 1. 待审批通知：通知审批人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 2. 审批拒绝通知：通知创建人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 3. 制定方案通知：通知方案拟定人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）、通知方案转派的拟定人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 4. 方案待审核通知：通知方案审核人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 5. 方案审核拒绝通知：通知方案拟定人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 6. 待实施通知：通知实施人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 7. 待审批通知：通知实施后评审人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 8. 实施失败通知：通知创建人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 9. 关闭通知：通知创建人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 10. 撤销：通知解决人（标题，内容:富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 创建人:(Creator)，标题:(Title)，计划开始时间:(PlannedStartTime)，计划完成时间:(PlannedCompletionTime)，变更类别:(Category)变更类型:(Type)变更来源:(Origin)变更原因:(Reason)变更方案:(ChangeScheme)审批人: Approver)审批时间:(ApprovedTime) 审批意见:(ApprovalOpinions）方案拟定人:(SchemeFormulationPerson)回退计划:(FallbackPlan)风险评估:(RiskAssessment)方案审核人: (SchemeAuditPerson) 方案审核时间: (SchemeAuditTime) 方案审核意见 (SchemeAuditOpinions)  实施人: (Implementer) 实施时间: (ImplementationTime)实施备注:(implNote)实施后评审人: (ImplementationReviewer)实施后评审时间 (ImplementationReviewTime)实施后评审意见:(ImplementationrReviewComments)查看URL:(As)(/As)编号:(ID)变更单号:(ChangeID)创建时间: (CreationTime) |

### 发布配置

拥有发布配置功能权限的工作人员可以对发布业务流转所依赖的基本参数进行配置，管理模块包括：发布类别管理、发布通知配置。

#### 发布类别管理

拥有发布配置或系统管理员角色的工作人员可以对发布类别进行：添加，修改，删除，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 发布类别添加-7.6.1.1 |
| **系统角色** | 发布管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘添加’，添加发布类别。 |
| **操作项** | 属性（名称、状态、发布人：关联用户管理-7.1.1、添加，移除评审人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 发布类别修改-7.6.1.3 |
| **系统角色** | 发布管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中发布类别，点击‘修改’，修改发布类别。 |
| **操作项** | 属性（名称、状态、发布人：关联用户管理-7.1.1、添加，移除评审人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 发布类别删除-7.6.1.2 |
| **系统角色** | 发布管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中发布类别，点击‘删除’，删除发布类别 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 发布通知配置

拥有发布配置或系统管理员角色的工作人员可以对发布通知进行邮件模板配置。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 发布通知配置7.6.2 |
| **系统角色** | 发布管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘发布通知配置’，对发布通知进行邮箱模板配置。标签页（待评审通知，评审拒绝通知，待测试通知，待发布通知，发布完成通知，发布失败通知，撤销） |
| **操作项** | 1. 待评审通知：通知评审人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 2. 评审拒绝通知：通知添加人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 3. 待测试通知：通知测试人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 4. 待发布通知：通知发布人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 5. 发布完成通知：通知添加人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 6. 发布失败通知：通知添加人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） 7. 撤销：通知解决人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 发布单号:(releaseID) 状态:(Status) 发布类型:(ReleaseType)  创建人: (Creator)创建时间:(CreationTime)申请发布理由:(Reason)  发布内容:(Content)发布方案:(ReleaseProgram)测试方案:(TestProgram)评审人:(Reviewer) 评审时间:(ReviewTime)评审意见: (ReviewComments)测试人: (Tester) 测试结果:(TestResult) 测试时间:(TestTime)发布人:(Releaser) 发布时间:(ReleaseTime)发布备注: (ReleaseNote)查看URL:(As)(/As)编号(ID)发布类别:(ReleaseCategory)标题: (Title) |

### 配置设置

拥有配置设置功能权限的工作人员可以对配置业务流转所依赖的基本参数进行配置，管理模块包括：CI分组管理、配置项类型管理、配置管理参数设置、资产状态管理、购置公司管理、使用范围管理、品牌管理、操作系统管理、操作系统许可证管理、软件许可证管理、启用类型管理、备份方式管理、合同联系人管理（关联客户公司）、客户合同管理（关联客户公司）、供应商合同管理、配置请求类型管理。

#### 资产状态管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对资产状态管理进行：添加，修改，查看，删除，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 资产状态管理添加-7.7.1.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加资产状态 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，报废，描述） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除资产状态-7.7.1.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中资产状态，点击‘删除’，删除资产状态 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 资产状态修改-7.7.1.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中资产状态，点击“修改”，修改资产状态 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，报废，描述） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 购置公司管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对购置公司管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 购置公司管理添加-7.7.2.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加购置公司 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，代码） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除购置公司-7.7.2.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中购置公司，点击‘删除’，删除购置公司 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 购置公司修改-7.7.2.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中购置公司，点击“修改”，修改购置公司 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，代码） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 使用范围管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对使用范围管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 使用范围管理添加-7.7.3.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加使用范围 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，代码） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除使用范围-7.7.3.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中使用范围，点击‘删除’，删除使用范围 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 使用范围修改-7.7.3.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中使用范围，点击“修改”，修改使用范围 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，代码） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 品牌管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对品牌管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 使用品牌添加-7.7.4.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加品牌 |
| **操作项** | 属性（名称，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除品牌-7.7.4.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中品牌，点击‘删除’，删除品牌 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 品牌修改-7.7.3.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中品牌，点击“修改”，修改品牌 |
| **操作项** | 属性（名称，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 操作系统管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对操作系统管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 操作系统添加-7.7.5.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加操作系统 |
| **操作项** | 属性（名称，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除操作系统-7.7.5.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中操作系统，点击‘删除’，删除操作系统 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 操作系统修改-7.7.5.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中操作系统，点击“修改”，修改操作系统 |
| **操作项** | 属性（名称，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 操作许可证管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对操作许可证进行：添加，修改，查看，删除。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 操作许可证添加-7.7.6.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加操作许可证 |
| **操作项** | 属性（名称，部门：关联部门管理-7.1.3，描述，使用限制，开始时间，结束时间，key，是否无限期） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除操作许可证-7.7.6.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中操作许可证，点击‘删除’，删除操作许可证 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 操作许可证修改-7.7.6.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中操作许可证，点击“修改”，修改操作许可证 |
| **操作项** | 属性（名称，部门：关联部门管理-7.1.3，描述，使用限制，开始时间，结束时间，key，是否无限期） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 软件许可证管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对软件许可证管理进行：添加，删除，修改，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 软件许可证添加-7.7.7.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加软件许可证 |
| **操作项** | 属性（名称，部门：关联部门管理-7.1.3，描述，使用限制，开始时间，结束时间，key，是否无限期，软件：关联配置项管理中软件管理-5.9） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除软件许可证-7.7.7.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中软件许可证，点击‘删除’，删除软件许可证 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 软件许可证修改-7.7.7.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中软件许可证，点击“修改”，修改软件许可证 |
| **操作项** | 属性（名称，部门：关联部门管理-7.1.3，描述，使用限制，开始时间，结束时间，key，是否无限期，软件：关联配置项管理中软件管理-5.9） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 启用类型管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对启用类型管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 启用类型添加-7.7.8.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加启用类型 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除启用类型-7.7.8.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中启用类型，点击‘删除’，删除启用类型 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 启用类型修改-7.7.8.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中启用类型，点击“修改”，修改启用类型 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 备份方式管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对备份方式管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 备份方式添加-7.7.9.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加备份方式 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除备份方式-7.7.9.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中备份方式，点击‘删除’，删除备份方式 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 备份方式修改-7.7.8.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中备份方式，点击“修改”，修改备份方式 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 合同联系人管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对合同联系人进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 合同联系人添加-7.7.10.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加合同联系人 |
| **操作项** | 属性（姓名，联系人公司，我司对接部门：关联部门管理-7.1.3，状态，Email，Phone，座机，是否接受通知，联系地址，备注） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的合同联系人 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除合同联系人-7.7.10.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中合同联系人，点击‘删除’，删除合同联系人 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的合同联系人 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 合同联系人修改-7.7.10.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中合同联系人，点击“修改”，修改合同联系人 |
| **操作项** | 属性（姓名，联系人公司，我司对接部门：关联部门管理-7.1.3，状态，Email，Phone，座机，是否接受通知，联系地址，备注） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的合同联系人 |
| **状态** |  |

#### 客户合同管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对客户合同管理进行：添加，修改，删除，通知配置，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 客户合同添加-7.7.11.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加客户合同。标签页（属性，联系人，关联的配置项） |
| **操作项** | 属性（客户名称，合同名称，部门：关联部门管理-7.1.3，备注，开始时间，结束时间，金额，币种，状态，续约提醒时间，文档：提交上传文件）、联系人（添加，移除联系人：关联用户管理-7.1.1）、关联的配置项（添加，移除关联的配置项：关联配置项-5） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的客户合同 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除客户合同-7.7.11.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中客户合同，点击‘删除’，删除客户合同 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的客户合同 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 客户合同修改-7.7.11.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中客户合同，点击“修改”，修改客户合同 |
| **操作项** | 属性（客户名称，合同名称，部门：关联部门管理-7.1.3，备注，开始时间，结束时间，金额，币种，状态，续约提醒时间，文档：提交上传文件）、联系人（添加，移除联系人：关联用户管理-7.1.1）、关联的配置项（添加，移除关联的配置项：关联配置项-5） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的客户合同 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 客户合同通知配置-7.7.11.4 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘通知配置’，配置客户合同邮件模板。 |
| **操作项** | 1.提醒：提醒（标题，内容:支持富文本编辑，额外抄送，通知方式） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的客户合同 |
| **状态** |  |

#### 供应商合同管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对供应商合同管理进行：添加，删除，修改，查看，检索，通知配置。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 供应商合同添加-7.7.12.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加供应商合同。标签页（属性，联系人，关联的配置项） |
| **操作项** | 属性（供应商，合同名称，部门：关联部门管理-7.1.3，备注，开始时间，结束时间，金额，币种，状态，续约提醒时间，文档：提交上传文件）、联系人（添加，移除联系人：关联用户管理-7.1.1）、关联的配置项（添加，移除关联的配置项：关联配置项-5） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的供应商合同 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除供应商合同-7.7.12.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中供应商合同，点击‘删除’，删除供应商合同 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的供应商合同 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 供应商合同修改-7.7.12.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中供应商合同，点击“修改”，修改供应商合同 |
| **操作项** | 属性（供应商，合同名称，部门：关联部门管理-7.1.3，备注，开始时间，结束时间，金额，币种，状态，续约提醒时间，文档：提交上传文件）、联系人（添加，移除联系人：关联用户管理-7.1.1）、关联的配置项（添加，移除关联的配置项：关联配置项-5） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的供应商合同 |
| **状态** |  |
|  | **系统功能** | 供应商合同通知配置-7.7.12.4 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击‘通知配置’，配置供应商合同邮件模板。 |
| **操作项** | 1.提醒：提醒（标题，内容:支持富文本编辑，额外抄送，通知方式） |
| **影响范围** | 只能查看与管理所在公司的供应商合同 |
| **状态** |  |

#### 配置请求类型管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对配置请求类型管理进行：添加，修改，删除，查看，检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 配置请求类型添加-7.7.13.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加配置请求类型。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，描述） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除配置请求类型-7.7.13.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置请求，点击“删除”，删除配置请求类型。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 配置请求类型修改-7.7.13.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置请求，点击“修改”，修改配置请求类型。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，描述） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### CI分组管理

拥有配置管理员或系统管理员角色的工作人员可以对CI分组进行：添加，修改，删除，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | CI分组添加-7.7.14.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加CI分组。 |
| **操作项** | 属性（中文名称，英文名称，状态，排序） |
| **影响范围** | 配置项类型管理-7.7.15 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除CI分组-7.7.14.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中CI分组，点击“删除”，删除CI分组。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 配置项类型管理-7.7.15 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | CI分组修改-7.7.14.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中CI分组，点击“修改”，修改CI分组。 |
| **操作项** | 属性（中文名称，英文名称，状态，排序） |
| **影响范围** | 配置项类型管理-7.7.15 |
| **状态** |  |

#### 配置项类型管理

拥有配置项管理员或系统管理员角色的工作人员可以对配置项类型管理进行：添加，修改，查看，删除，配置项子类管理，配置项状态管理，检索，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 配置项添加-7.7.15.1 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加配置项。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，分组：关联CI分组-7.7.14，代码，排序，添加地址，列表地址，查看地址，快速报障群组：关联服务群组-7.3.1，表单：关联扩展表单-7.7.15.8，图标：上传图片） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除配置项类型-7.7.15.4 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置项类型，点击“删除”，删除配置项类型。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 配置项类型修改-7.7.15.5 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置项类型，点击“修改”，修改配置项类型。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，分组：关联CI分组-7.7.14，代码，排序，快速报障群组：关联服务群组-7.3.1，表单：关联扩展表单-7.7.15.8，图标：上传图片） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 扩展表单-7.7.15.8 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中“扩展表单”，对扩展表单进行添加，修改，删除，查看，检索，表单的字段进行管理 |
| **操作项** | 1.添加：属性（名称，父子表单，类型-默认为‘配置’<供配置项类型管理时选择扩展字段调用>） |
| **影响范围** | 配置项类型管理-7.7.15，当前扩展表单-7.7.15.8，配置项参数管理-7.7.16 |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 配置子类管理-7.7.15.2 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置项类型，点击“配置子类管理”，对配置子类进行添加，修改，删除，查看 |
| **操作项** | 1. 添加：属性（名称，状态，编码，排序） 2. 修改：属性（名称，状态，编码，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **6** | **系统功能** | 配置项状态管理-7.7.15.3 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置项类型，点击“配置状态管理”，对配置状态进行添加，修改，删除，查看 |
| **操作项** | 1. 添加：属性（名称，状态，描述，排序） 2. 修改：属性（名称，状态，描述，排序） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 配置项参数管理

拥有配置管理员或系统管理员的工作人员可以对配置项参数进行模板配置。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 配置项参数管理-7.7.16 |
| **系统角色** | 配置管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击配置项参数管理，对配置项参数进行模板配置。标签页（资产编号生成格式配置，通知模板，资产打印配置，扩展表单） |
| **操作项** | 1. 资产编号生成格式配置：资产编号生成格式配置（是否自动生成资产编号，是否资产编号方式，流水号位数，时间格式，配置项资产编号格式） 2. 通知模板：资产盘点通知（标题，内容：富文本编辑，微信消息，发件箱：关联邮箱账户管理-7.9.1） 3. 资产打印配置：打印机名称、纸张大小（宽、高、打印浓度、感应器、垂直距离感应器垂直间距高度（毫米)、垂直距离感应器偏移距离（毫米）、打印份数、打印内容，说明） 4. 扩展表单：对扩展表单进行全局配置：关联扩展表单-7.7.15.8 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 配置参数:  时间格式:(DATE)序号位数:(SERIES)配置项类型: (CITYPE) 配置子类(CHILDTYPE)部门编码 (DeptCode)城市编码(CityCode) 使用范围编码(ApplicationCode) |

### 知识库配置

拥有知识库配置功能权限的工作人员可以对知识库业务流转所依赖的基本参数进行配置，配置模块包括：知识通知配置、知识类别管理、知识查看范围管理、知识库参数配置。

#### 知识通知配置

拥有知识管理或系统管理员角色的工作人员可以对知识通知进行邮箱模板配置。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 知识通知配置-7.8.1 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“知识通知配置”，对知识通知进行邮箱模板配置。标签页（待审核，审核通过，审核拒绝） |
| **操作项** | 1. 待审核：通知发布人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 2. 审核通过：通知发布人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 3. 审核拒绝：通知发布人（标题，内容：富文本编辑，额外抄送，微信消息，通知方式）。 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **配置参数** | 配置参数:  ID:(ID)状态:(Status)知识类别:(KnowledgeType)添加人:(Creator)添加时间:(AddTime) 标题:(Title)正文:(Description)修改人: (ModifiedPerson) 上次更新时间:(LastModifiedDate)查看URL:(As)(/As) 审核人:(Auditer)审核时间:(AuditTime)审核意见: (Comments) |

#### 知识类别管理

拥有知识管理或系统管理员角色的工作人可以对知识类别进行：添加，修改，删除，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 知识类别添加-7.8.2.1 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加知识类别。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，上级：关联当前知识类别-7.8.2，描述，添加/移除审批人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 知识类别-7.8.2，用户管理-7.1.1 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 知识类别修改-7.8.2.3 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中知识类别，点击“修改”，修改知识类别。 |
| **操作项** | 属性（名称，状态，排序，上级：关联当前知识类别-7.8.2，描述，添加/移除审批人：关联用户管理-7.1.1） |
| **影响范围** | 知识类别-7.8.2，用户管理-7.1.1 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除知识类别-7.8.2.2 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中知识类别，点击“删除”，删除知识类别。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 知识类别-7.8.2，用户管理-7.1.1 |
| **状态** |  |

#### 知识查看范围管理

拥有知识管理或系统管理角色的工作人员可以对知识查看范围进行：添加，删除，修改，检索，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 查看范围添加-7.8.3.1 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加查看范围。标签页（属性，可查看范围，可查看部门，可查看服务群组） |
| **操作项** | 属性：（名称，状态，排序，描述）  可查看范围：（添加/移除可查看范围：关联角色管理-7.1.2）  可查看部门：（添加/移除部门：关联部门管理-7.1.3）  可查看群组：（添加/移除可查看服务群组：关联服务群组-7.3.1） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 查看范围修改-7.8.3.3 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中查看范围，点击“修改”，修改查看范围。 |
| **操作项** | 属性：（名称，状态，排序，描述）  可查看范围：（添加/移除可查看范围：关联角色管理-7.1.2）  可查看部门：（添加/移除部门：关联部门管理-7.1.3）  可查看群组：（添加/移除可查看服务群组：关联服务群组-7.3.1） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除查看范围-7.8.3.2 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 选中查看范围，点击“删除”，删除查看范围。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 知识库配置

拥有知识管理或系统管理角色的工作人员可以对知识库配置进行权重模板配置。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 知识库配置-7.8.4 |
| **系统角色** | 知识管理员、系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“知识库配置”，对知识库进行权重配置 |
| **操作项** | 搜索权重配置（标题权重，描述权重，关键字权重） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

### 邮件管理 不做

拥有邮件管理功能权限的工作人员可以对邮件服务正常运行所依赖的基本参数进行配置，配置模块包括：邮件账户管理、邮件签名模板。

#### 邮件账户管理

拥有系统管理员角色的工作人员可以对邮件账户管理进行：添加，修改，收件规则，发送测试，接收测试，删除，查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 邮件账户添加-7.9.1.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加邮件账户 |
| **操作项** | 属性：（邮箱，用户名，密码，是否启用，是否启用发送：启用（接收类型：协议类型，如IMAP，POP3等、接收主机、接收端口、IMAP文件夹、接收周期：分钟、自动归档到文件夹、上次接收时间、分配到服务群组：关联服务群组-7.3.1、分配到工程师：关联用户管理-7.1.1、默认工单用户：关联到用户管理-7.1.1、默认工单开单人：关联到用户管理-7.1.1、默认工单来源：关联事件来源-7.3.3），是否启用接收：启用（发送类型：如SMTP等、发送主机、发送端口、是否启用SMTP匿名发送），备注） |
| **影响范围** | 配置项参数管理-7.7.16 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 邮件账户修改-7.9.1.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中邮件账户，点击“修改”，修改邮件账户 |
| **操作项** | 属性：（邮箱，用户名，密码，是否启用，是否启用发送：启用（接收类型：协议类型，如IMAP，POP3等、接收主机、接收端口、IMAP文件夹、接收周期：分钟、自动归档到文件夹、上次接收时间、分配到服务群组：关联服务群组-7.3.1、分配到工程师：关联用户管理-7.1.1、默认工单用户：关联到用户管理-7.1.1、默认工单开单人：关联到用户管理-7.1.1、默认工单来源：关联事件来源-7.3.3），是否启用接收：启用（发送类型：如SMTP等、发送主机、发送端口、是否启用SMTP匿名发送），备注） |
| **影响范围** | 配置项参数管理-7.7.16 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除邮件账户-7.9.1.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中邮件账户，点击“删除”，删除邮件账户 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 配置项参数管理-7.7.16 |
| **状态** |  |

### 微信配置

拥有微信配置功能权限的工作人员可以对微信接入服务参数进行管理：微信参数设置，用于接入微信公众号。

#### 微信参数配置

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 微信参数配置-7.10.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“微信参数配置”，对微信参数配置进行配置 |
| **操作项** | 属性：（微信开关：是否进行微信配置、公众号类型、AppId、AppSecret、Token、EncodingAESKey、关注提示语、扫描二维码URL、自定义菜单、通过公众号发消息查询知识、将接收的用户消息转发给微信客服、扫码立即报障、报障指派至服务群组、验证文件：上传文件、消息模板ID） |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

### 系统设置

拥有系统设置功能权限的工作人员可以对系统运行所依赖的全局参数、配置进行管理，管理项包括：工作日管理、公告管理、首页背景图管理、打印模板管理、SQL报表管理（用于事件、问题、变更、发布、配置、知识管理模块的扩展报表自定义）、文件管理（用于存储、查询系统所有业务产生的文件材料）、系统参数设置（LOGO、名称、根目录、微信登陆二维码等系统信息）。

#### 工作日管理

拥有系统管理员角色的工作人员可以对工作日管理进行：添加，修改，删除，查看，检索，设置日历，生成工作日记录。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 工作日管理添加-7.11.1.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加工作日。 |
| **操作项** | 属性：基础信息（名称，状态，是否是默认）、上下班时间（是否分别设置上下班时间、上午上班时间、上午下班时间、下午上班时间、下午下班时间） |
| **影响范围** | 服务群组管理-7.3.1 |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 修改工作日-7.11.1.4 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中工作日，点击“修改”，修改工作日 |
| **操作项** | 属性：基础信息（名称，状态，是否是默认）、上下班时间（是否分别设置上下班时间、上午上班时间、上午下班时间、下午上班时间、下午下班时间） |
| **影响范围** | 服务群组管理-7.3.1 |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 删除工作日管理-7.11.1.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中工作日，点击“删除”，删除工作日 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** | 服务群组管理-7.3.1 |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 设置日历-7.11.1.7 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中工作日，点击“设置日历”，对工作日进行日期设置，主要包含设置工作日，双休日，法定假日 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | 生成工作日-7.11.1.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** |  |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 公告管理

拥有系统管理员角色的工作人员可以对公告管理进行：添加、修改、预览、删除、查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 公告添加-7.11.2.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加公告管理。标签页（属性、可见人员、可见角色、可见部门） |
| **操作项** | 属性：标题、内容：可编辑、状态、可见范围、有效期至、是否置顶。  可见人员：添加\移除可见人员：关联用户管理-7.1.1。  可见角色：添加\移除可见角色：关联角色管理-7.1.2  可见部门：添加/移除可见部门：管理部门管理-7.1.3 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除公告-7.11.2.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中公告，点击“删除”，删除公告。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 公告修改-7.11.2.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中公告，点击“修改”，修改公告。标签页（属性、可见人员、可见角色、可见部门） |
| **操作项** | 属性：标题、内容：可编辑、状态、可见范围、有效期至、是否置顶。  可见人员：添加\移除可见人员：关联用户管理-7.1.1。  可见角色：添加\移除可见角色：关联角色管理-7.1.2  可见部门：添加/移除可见部门：管理部门管理-7.1.3 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 登录页背景图(首页背景图)

拥有系统管理员角色的工作人员可以对背景图进行：添加、修改、查看、删除。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 背景图添加-7.11.3.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击“添加”，添加背景图。 |
| **操作项** | 属性：标题、描述、状态、排序、图片长度：纯数字，单位px、图片宽度：纯数字，单位px、图片：上传图片文件。 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除首页背景图-7.11.3.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中背景图，点击’删除‘，删除背景图。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 首页背景图修改-7.11.3.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中背景图，点击’修改‘，修改背景图。 |
| **操作项** | 属性：标题、描述、状态、排序、图片长度：纯数字，单位px、图片宽度：纯数字，单位px、图片：上传图片文件。 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

#### 打印模板管理

拥有系统管理员角色的工作人员可以对打印模板进行：添加、修改、查看、删除、检索。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | 打印模板添加-7.11.4.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加打印模板。 |
| **操作项** | 属性：模板名称、状态、模块：给哪个模块使用、序号、模板内容：富文本编辑。 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除打印模板-7.11.4.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中打印模板，点击“删除”，删除打印模板。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 打印模板修改-7.11.4.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中打印模板，点击’修改‘，修改打印模板。 |
| **操作项** | 属性：模板名称、状态、模块-可查看：给哪个模块使用、序号、模板内容：富文本编辑。 |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
|  | **配置参数** | 自行查看，不同模块对应的配置参数不一致 |

#### Sql报表管理

拥有系统管理员角色的工作人员可以对sql报表进行：添加、修改、删除、配置、检索、查看。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **系统功能** | SQL报表添加-7.11.5.1 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加SQL报表。标签页（属性、可见人员、可见角色） |
| **操作项** | 属性：名称、SQL、状态、显示方式：图形报表、时间范围、开始时间：作为sql条件使用、结束时间：作为sql条件使用、可见范围、所属模块：系统内一级模块，如变更、发布等、分组统计。  可见人员：添加/移除可见人员-关联用户管理-7.1.1，作为sql条件使用。  可见角色：添加/移除可见角色-关联角色管理-7.1.2，作为sql条件使用。  例：支持的变量:  (timeStart)：开始时间 (timeEnd)：结束时间 (currentUser)：当前用户 示例：  select t.id,t.title,t.caller  from tic\_ticket t  where t.creation\_time > '(timeStart)' and t.creation\_time < '(timeEnd)' and t.caller='(currentUser)' |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **2** | **系统功能** | 删除SQL报表-7.11.5.2 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中sql报表，点击“删除”，删除sql报表。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **3** | **系统功能** | 修改SQL报表-7.11.5.3 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 点击’添加‘，添加SQL报表。标签页（属性、可见人员、可见角色） |
| **操作项** | 属性：名称、SQL、状态、显示方式：图形报表、时间范围、开始时间：作为sql条件使用、结束时间：作为sql条件使用、可见范围、所属模块：系统内一级模块，如变更、发布等、分组统计。  可见人员：添加/移除可见人员-关联用户管理-7.1.1，作为sql条件使用。  可见角色：添加/移除可见角色-关联角色管理-7.1.2，作为sql条件使用。  例：支持的变量:  (timeStart)：开始时间 (timeEnd)：结束时间 (currentUser)：当前用户 示例：  select t.id,t.title,t.caller  from tic\_ticket t  where t.creation\_time > '(timeStart)' and t.creation\_time < '(timeEnd)' and t.caller='(currentUser)' |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **4** | **系统功能** | 配置项 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | 选中配置项，对sql报表进行全局配置，配置sql最大查询数量，例子：设置10条，意为 limit 10 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |
| **5** | **系统功能** | SQL报表导出-7.11.5.5 |
| **系统角色** | 系统管理员 |
| **系统操作** | Excel形式导出sql报表，针对每一项sql以饼状图，柱状图，数据列表等等方式导出。 |
| **操作项** |  |
| **影响范围** |  |
| **状态** |  |

## 成本核算绩效分析（待调研）

### 成本核算

拥有成本分析功能权限的工作人员可以按公司、部门、人员、项目分别进行成本核算，核算维度包括但不限于：合同额、合同时长、执行时间、累计成本、分项成本、成本曲线、成本占比、利润率、利润曲线等。

### 绩效分析

拥有绩效分析功能权限的工作人员可以按部门、人员分别进行绩效分析，分析维度因素包括但不限于：

部门绩效：事件工单总数、响应数、处理数、确认数、评价数、评价均分、OLA符合率、SLA满足率、问题转化数、问题转化率、变更转化数、变更转化率等；

人员绩效：问题总数、鉴定数、处理数、审核数、关单数、OLA符合率、SLA满足率、变更转化数、变更转化率等；