|  |
| --- |
| 云安全 客户服务 周报（02.26~03.03） |
| 一、本周概览 本周 云安全 总计109问题， 新增4个缺陷单，新增 0 个需求单。周服务消耗时长 76小时，折算周人力消耗1.9人相比上周减少46小时。  **重点问题跟进：**  **云安全加固组件不稳定**  现象： 多个大客户反馈云安全加固组件不稳定，没做其他变更的时候经常会掉线  结论：3月2日起已经上线新的云安全加固组件，目前正在现网做兼容性测试，后续将会分批 |
|  |
| 二、历史统计进展 |
| 本周新增缺陷单0单 、历史累积问题单114单，未解决/未关闭历史缺陷单15单，历史问题单关闭率86.84%  本周新增需求单0 单 、历史累积需求单2单。 |
| **1.本周服务消耗统计** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **模块** | **处理总时长（h）** | **周消耗人力** | | 大禹(DAYU) | 22.67 | 0.57 | | 安全认证(SC) | 21.19 | 0.53 | | 安全策略 | 16.67 | 0.42 | | 安全固件 | 8.00 | 0.20 | | DDOS高防服务 | 3.33 | 0.08 | | 其他 | 3.43 | 0.09 | | 人脸识别 | 0.67 | 0.02 | | 应用乐固 | 0.67 | 0.02 |   **2.各渠道咨询量** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **行标签** | **Callcenter** | **IMCC** | **QQ群** | **内部RTX** | **总计** | | 安全认证(SC) | 20 | 15 | 0 | 0 | 35 | | 安全策略 | 3 | 10 | 12 | 0 | 25 | | 大禹(DAYU) | 8 | 3 | 12 | 0 | 23 | | 安全固件 | 1 | 4 | 7 | 0 | 12 | | 其他 | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 | | DDOS高防服务 | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 | | 人脸识别 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 应用乐固 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
|  |
| 三、主要耗时问题分析 **云安全认证咨询：**   1. 云安全认证的时候无法显示主营业务   原因：云安全认证要机器托管在腾讯云上的 ，北京机房的机器占不支持申请云安全认证。在下周新版本上线后支持 |
| 四、本周新增问题统计（0单） |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **创建时间** | **标题** | **问题来源** | **状态** | **创建人** | | 无 | | | | | |
| 五、历史问题进展统计-缺陷（15单） |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **创建时间** | **持续时间** | **标题** | **问题来源** | **状态** | **模块** | | 2016-02-24 | 11 | [【外网问题】【星云反馈】爱赢互通反馈安全组件agent控制台异常](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581052319059) | 技术支持/运维反馈 | 新 | 云安全(tomsonxu) | | 2016-02-23 | 12 | [【外网问题】【星云反馈】119.28.49.175解封失败 成环路](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581052315143) | 技术支持/运维反馈 | 新 | 云安全(tomsonxu) | | 2016-02-22 | 13 | [【外网问题】【星云反馈】摩擦科技反馈以下coreos的安全组件异常，重启进程暂时恢复](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581052310005) | 技术支持/运维反馈 | 接受/处理 | 云安全(tomsonxu) | | 2016-02-16 | 19 | [【外网问题】【星云反馈】WAF的URL白名单删除失败](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581052294837) | 技术支持/运维反馈 | 接受/处理 | 云安全-控制台(lucasyang) | | 2016-02-06 | 29 | [【外网问题-体验】云安全加固组件优化](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581052290113) | 技术支持/运维反馈 | 接受/处理 | 云安全(tomsonxu) | | 2016-01-24 | 42 | [【外网问题-体验】用户域名接入大禹，一个主域名，有多个子域名，其中一个子域名关闭后，前台页面显示主域名关闭](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581052237363) | 大客户反馈 | 新 | 云安全-大禹(davidwguo) | | 2016-01-12 | 54 | [【外网问题】【星云反馈】接入大禹今天突然无法访问](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581051885027) | 技术支持/运维反馈 | 延期解决 | 云安全-大禹(davidwguo) | | 2015-12-30 | 67 | [【外网问题】【星云反馈】club.lrswl.com接了大禹，用户反馈节点质量有问题](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581051811511) | 技术支持/运维反馈 | 延期解决 | 云安全-大禹(davidwguo) | | 2015-12-24 | 73 | [【外网问题】【星云反馈】饿了么大禹问题](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581051782431) | 技术支持/运维反馈 | 延期解决 | 云安全(tomsonxu) | | 2015-12-15 | 82 | [【外网问题】【星云反馈】大客户知乎反馈接入https知乎基调数据显示部分大禹节点下载首包时间过长](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581051728513) | 技术支持/运维反馈 | 接受/处理 | 云安全(tomsonxu) | | 2015-12-02 | 95 | [【外网问题-体验】大禹到期后，在MC上显示已关闭，没有提示关闭的原因是到期，导致用户产生疑惑](http://tapd.oa.com/10078581/bugtrace/bugs/view?bug_id=1010078581051657167) | 大客户反馈 | 接受/处理 | 云安全(tomsonxu) | |
| 六、历史问题进展统计-需求（2单） |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **创建时间** | **持续时间(天)** | **标题** | **状态** | **模块** | | 2015-11-17 | 110 | [【一线客服/运维】CC攻击产品化需求](http://tapd.oa.com/10078581/prong/stories/view/1010078581057176391) | 需求已规划 | 云安全 | | 2015-11-17 | 110 | [【一线客服/运维】被DDoS封堵IP后的信息展示需求](http://tapd.oa.com/10078581/prong/stories/view/1010078581057176211) | 需求已规划 | 云安全 | |