**北京沃丰时代数据科技有限公司**

**事件管理流程**

**文档信息：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档名称** | 事件管理流程 | | |
| **文档编号** | WF-DM004 | | |
| **文档密级** | 内部 | **发布范围** | 公司内部 |
| **编制人** | 周毅 | **编制日期** | 2019-12-17 |
| **评审人** | 周毅 | **评审日期** | 2023-03-23 |
| **批准人** | 张磊 | **批准日期** | 2023-04-23 |

**修订历史记录：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **状态** | **修订内容说明** | **修订日期** | **编制人** |
| V1.0 | 新建 | 新增 | 2019-12-17 | 周毅 |
| V1.1 | 修订 | 修订文档信息 | 2022-05-25 | 张帆 |
| V1.2 | 修订 | 修订文档信息 | 2023-04-23 | 张帆 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[一、目标 3](#_Toc28279056)

[二、事件定级标准 3](#_Toc28279057)

[三、编写故障报告 4](#_Toc28279058)

[四、对事件进行复盘 6](#_Toc28279059)

[五、事件管理流程 6](#_Toc28279060)

1. **目标**

事件管理流程的目标是尽快解决IT环境中出现的事件,尽快恢复向业务提供协议的服务或响应服务请求,尽量减少事件对业务运营的不利影响,确保最好的服务质量和可用性级别,保持服务的稳定性。

二、 事件定级标准  
**一级事件**  
大部分或全部重要模块无法使用超过120分钟；  
大于1%重要数据永久丢失；

**二级事件**  
大部分或全部重要模块无法使用超过60分钟；  
小于1%重要数据永久丢失；

**三级事件**  
数据丢失（暂时性）超过30分钟；  
重要模块无法使用，或影响用户正常使用情况恶劣超过30分钟；

**四级事件**  
重要模块受到影响，或次要模块无法使用超过10分钟；  
单个用户受影响超过120分钟；

**五级事件**  
次要模块受到影响超过10分钟；  
单个普通用户受影响超过10分钟，小于120分钟；  
重要模块或重要用户受影响超过2分钟；

**记录不定级事件**  
对客户也有影响，但不严重  
记录此问题，用于研发内部技术优化，推进措施落地

**重要模块：**  
呼叫中心呼入、呼出  
IM收发消息  
微信收发消息  
工单列表、工单编辑、工单创建  
用户列表、用户编辑、用户创建

**普通用户：**  
坐席<20人

**注：**  
发版带来的migrate或脚本操作带来的业务中断，视为全部重要模块无法使用，务必评估数据操作时间。

**三、编写故障报告**

事件出来后要第一时间解决，事件处理完后，需要事件负责人编写故障报告

**操作步骤：**

TB点击创建，项目：SPD质量管理，问题类型：事件。

必须填写以下字段：标题，事件定级，事件处理过程，事件原因分析，后续解决方案。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段** | **格式** | **例子** |
| 标题 | * 发生时间 年月日(周几) * 因为什么 * 导致什么 * 影响时间 | 2019年6月15日(周六)微信扫码接入方式Bug导致3家客户微信功能受到影响30分钟(12点5分至12点35分) |
| 事件定级 | 填写 记录不定级 | 后期根据影响情况做具体的定级，由王雷负责。 |
| 事件处理过程 | * 时间：几点几分 * 角色：售后/研发/客户 * 行为：   + 反馈某功能不可用   + 发版/回滚   + 修改配置/重启   + 反馈恢复正常 | 8点40分 客户 通过工单反馈IM老客户的历史消息倒序显示问题 8点40分 研发 开始排查此问题 9点16分 研发 定位到原因 和周五发版的 IM-4449 9点18分 研发 决定回滚 IM-4449 9点18分 研发 开始组织发版 10点10分 研发 发版完成 10点20分 售后 反馈客户恢复 |
| 事件原因分析 | * 原因1 * 原因2 | 原因1 前端在优化IM消息(~~[IM-4449](http://jira.flyudesk.com/browse/IM-4449)~~)的时候，引入了一个BUG。  原因2 测试计划未覆盖到此场景。 |
| 后续解决方案 | * 方案1 * 方案2 |  |
|  |  |  |

**四、对事件进行复盘**  
   事件发生后，需要事件负责人组织相关人员进行复盘。总结出针对事件的最佳实践，形成组织过程资产。

五、事件管理状态流转图

