

会 议 纪 要

广东中烟工业有限责任公司 2020年8月17日

一、会议基本信息

会议时间：2020年8月17日

会议地点：1002会议室

参会人员：周旻、倪凯、王睿、郭丹凤、焉鹤、尹庆君、
北京创联致信科技有限公司：王琪、冯月燕

会议主题：广东中烟 ITIL 运维管理平台优化升级项目试运行验收会议纪要

二、会议内容

2020年8月17日信息中心相关工作人员组成项目验收小组，与北京创联致信科技有限公司的项目团队，在公司本部十楼会议室，召开广东中烟 ITIL 运维管理平台优化升级项目阶段验收评审。

验收小组首先听取了项目实施工作总结报告。根据合同约定，第一阶段主要完成需求调研、系统总体设计及功能开发实施。目前第一阶段已完成。验收小组依据合同约定的服务内容，逐一对照已完成的工作内容，认真检查了项目组提交的文档资料，并形成如下验收意见：

1. 完成了合同中约定的相关功能优化。包括：服务流程子系统整体升级；整合运维服务入口；服务台数据自动分析；信息化文档管

理；信息化内容汇总；服务台坐席数量扩容；服务台 IVR 流程调整等内容。系统上线时运行情况良好。

2. 目前，项目完成了招投标文件、合同书、用户需求说明书和系统设计方案所规定的内容。系统运行稳定、性能良好、用户满意。符合信息化项目验收要求。

3. 项目文档资料齐全、规范，符合验收要求。

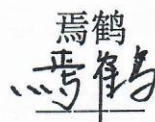
验收小组经过评审讨论，一致认为项目已按照合同约定内容完成了服务工作，交付成果已出具，达到项目试运行验收标准，同意通过项目验收。


与会人员签名：

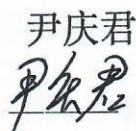
周旻


倪凯


王睿


焉鹤


郭丹凤


尹庆君


王琪


冯月燕


广东中烟 IT 运维管理平台优化项目 扩容设备到货验收合格书

项目甲方：广东中烟工业有限责任公司

项目乙方：北京创联致信科技有限公司

到货日期：2020 年 6 月 1 日

一、设备型号及配置核查表

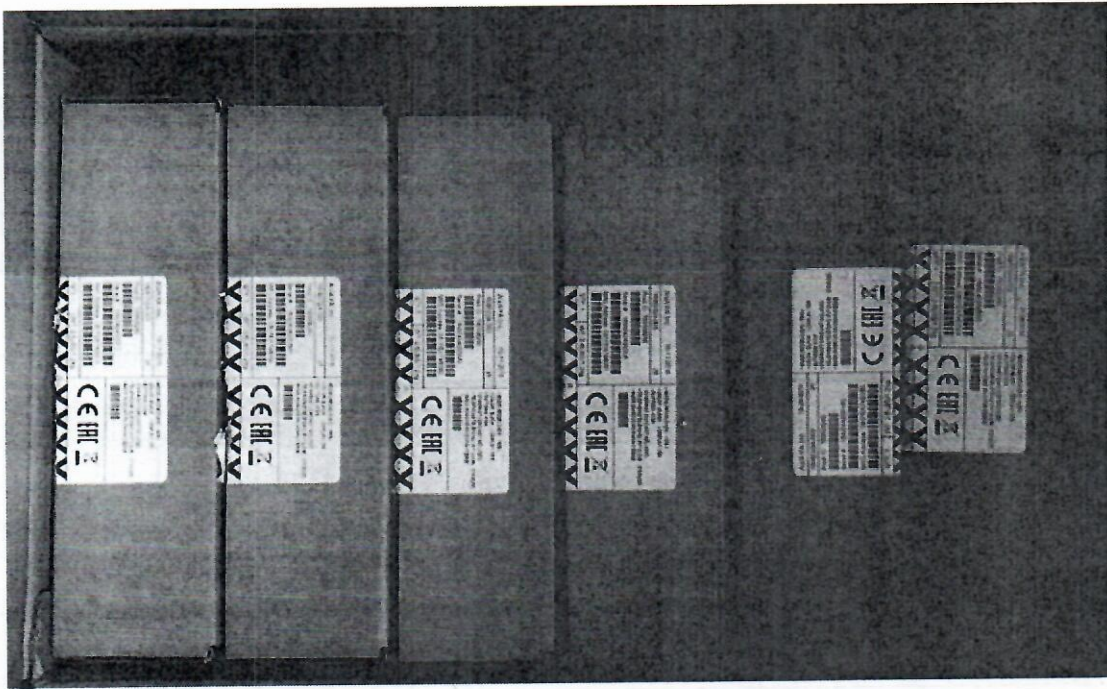
呼叫中心软件清单					
No.	名称	配置	单位	数量	是否满足
一、呼叫中心扩容配置					
1	基础软件包				
1.1	IVR 及坐席授权扩容		个	6	
1.2	录音服务授权扩容		个	6	
1.3	AVAYA 软件扩容（满足 6 坐席）		个	1	

硬件平台清单					
No.	名称	配置	单位	数量	是否满足
二、硬件					
1	1608-I IP 桌面电话	AVAYA IP PHONE 1608-I IP	台	6	添加 mac 地址
	电话对应的 S/N	18WZ42400DM2 18WZ42400DLK 18WZ42400H6C 18WZ42400DMH 18WZ42400DP7 18WZ42400D9D			
2.	16 系列 5V 电源	POWER ADAPTER 5V 1600 SERIES	个	6	

		IP PHONE CHINA PLUG LEVEL VI		
	电源对应的 S/N	18KU19014639 18KU19014288 18KU19014630 18KU19014281 18KU19014282 18KU19015121		

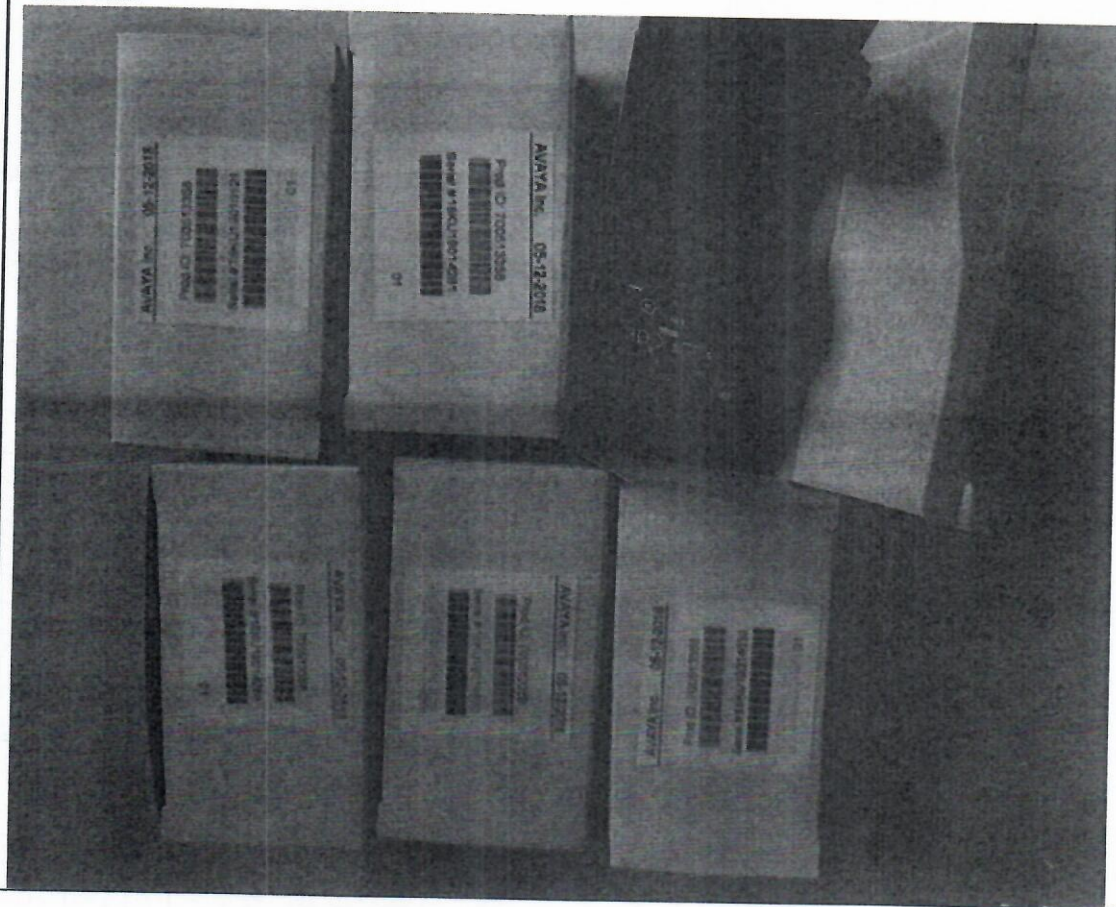
二、硬件图片

坐席话机





话机电源



经过双方人员现场验收确认，以上列表中设备的名称、品牌、数量、规格型号等均符合合同约定，特出具硬件设备到货初验合格书。

甲方人员： 陈君

日期： 2020.6.1.



日期： 2020.6.1.



广东中烟 IT 运维管理平台优化项目 阶段性验收报告



中国烟草
CHINA TOBACCO



1 项目建设背景

伴随公司业务的快速发展，近年来广东中烟在信息化建设及信息化运维方面投入了大量资源，但是由于 1906 服务台坐席容量授权目前已经全部用完，新的应用系统维护无法接入到服务台，现有平台流程设置过于复杂，部分功能还不完善，比如不能有效对运维文档进行管理，形成文档管理中心。为适应新的技术趋势和行业最佳管理实践，满足各业务系统的运维支持，进一步提升运维服务满意度，根据实际的业务场景，需要在现有运维平台基础上对服务流程子系统进行整体升级，进一步扩充 IT 运维呼叫中心相关的坐席容量。同时，对现有的 IVR 流程、以及其他辅助管理流程作进一步丰富和优化，以满足不断增长的信息化运维管理要求。

为此，广东中烟工业有限责任公司于 2019 年立项开始了 IT 运维管理平台优化项目的建设。经过为期 9 个多月的建设和实施，项目已完成合同附件《需求说明书》中约定的第一阶段内容，系统功能正常，运行稳定。故申请对本项目进行阶段性验收。

2 项目建设阶段目标

根据《IT 运维管理平台优化升级项目》的约定，第一阶段目标为：完成需求调研、收集、整理与汇总工作；最终形成用户确认的《广东中烟 IT 运维管理平台优化功能的需求说明书》，并以需求说明书为准完成项目所有功能模块成功上线试运行。

3 项目合同履行情况

北京创联致信科技有限公司在项目建设过程中，严格按照合同内容以及项目管理规范进行实施。秉承以合同内容为目标，客户感受为根本，对实施过程严格按照调研、计划、需求分析、设计开发、测试、试运行等步骤进行建设。

经过前期的调研和咨询，结合广东中烟实际情况，对服务台进行扩容，服务流程进行优化改造，增强文档管理模块，新增信息内容汇总、页面集成等服务模块，覆盖了广东中烟本次建设需求。

本项目的第一阶段实施工作在 2019 年 9 月开始，2020 年 7 月进行公司本部和 4 个卷烟厂服务台测试，2020 年 8 月 1 日进入试运行阶段。根据合同和实际上线功能核查情况如下：



序号	所属模块	子功能	功能点描述	约定状态	当前状态
1	服务流程子系统 整体升级	服务目录	服务目录可按厂区进行单独维护	上线	上线
		事件管理	对用户报障事件进行工单录入、处理、审核、关闭等	上线	上线
		变更管理	分为非预授权和预授权变更两类,非预授权与 oa 做接口推送,预授权在 itil 系统中包括发起变更、实施关闭等环节	上线	上线
		问题管理	对发生的事件进行分析,找出根本原因。包括问题发起、受理、分析、实施、审核等环节	上线	上线
		任务管理	对巡检任务前期的工作设定。通过建立巡检任务,并通过配置巡检人,巡检周期,巡检内容等信息来规划出周期性的巡检任务。当设置完成后,系统将在规定时间自动生成巡检任务,并派发给巡检人	上线	上线
2	整合运维服务入口	信息化平台 页面集成	1. 通过页面集成方式集成信息化平台系统,实现通过 IT 运维平台统一界面可访问多个系统,减少多个系统切换查看操作。 2. 通过接口对接安管平台和 oa 平台	上线	上线
3	服务台数据自动 分析	统计报表	对运维工作进行分析统计	上线	上线
		运维看板	运维看板主要是从全局的视角查看运维的统计数据信息	上线	上线
4	信息化文档管理	文档管理	对信息化系统建设和运维期间相关文档进行有效的管理。包括:上传、下载、分享、查看、版本管理	上线	上线
5	信息化内容汇总	信息收集汇总	对信息化内容汇总工作进行各种表单的派发、流转、归集、提报,并按照厂区维度生成统计报表。	上线	上线
6	服务台坐席数量 扩容	坐席扩容	新增 6 台话机授权和话机硬件 《《广东中烟 IT 运维管理平台优化项目》《到货验收单》》	上线	上线
7	服务台 IVR 流程 调整	ivr 流程调整	1906 服务电话按键扩容,新增二级按键	上线	上线



4 交付物清单

序号	文件名称	是否已编制	备注
1	《需求规格说明书》	是	
2	《系统设计方案》	是	
3	《测试方案及报告》	是	
4	《软件安装说明书》	是	
5	《用户使用手册》	是	
6	《培训计划》	是	
7	《培训确认报告》	是	
8	《上线计划和应急预案》	是	
9	《上线试运行报告》	是	
10	《到货验收单》	是	
11	《呼叫中心调整方案》	是	

5 验收结论

根据《广东中烟 IT 运维管理平台优化项目合同》，经过验收小组评审讨论，一致认为项目已按照合同约定内容完成了服务工作，交付成果已出具，达到项目试运行验收标准，同意通过项目验收

甲方：广东中烟工业有限责任公司

签名：周文 尹文君 潘
 傅强 冯辉 郭丹凤

日期：2020年8月17日

乙方：北京创联致信科技有限公司

签名：



日期：2020年8月17日