



# 广东中烟 IT 运维管理平台优化项目 第二阶段验收报告



**中国烟草**  
CHINA TOBACCO



# 目 录

1	项目建设背景 .....	1
2	项目建设第二阶段目标和实施内容 .....	1
3	项目合同履行情况.....	1
4	试运行期间问题统计.....	3
5	交付物清单.....	4
6	验收结论.....	4



# 1 项目建设背景

伴随公司业务快速发展，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，项目于 8 月 1 日成功上线试运行，至今已正常运行 3 个月，功能正常，运行稳定，且满足合同附件《需求说明书》中约定的第二阶段内容，故申请对本项目的第二阶段进行验收。

## 2 项目建设第二阶段目标和实施内容

根据《IT 运维管理平台优化升级项目》的合同约定，本项目的第二阶段建设目标和实施内容：

1. 按照 IT 运维管理平台优化功能的业务相关要求和技术标准，完成项目完善工作。
2. 完成项目三个月的试运行工作以及试运行期间的问题处理。
3. 完成项目总体验收工作。

## 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 月进入试运行阶段；第二阶段于 8 月 1 日至 11 月 1 日进行为期 3



个月的试运行，试运行期间未出现重大问题。

项目功能试运行情况如下：

序号	所属模块	子功能	功能点描述	试运行情况
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	正常
		事件管理	对用户报障事件进行工单录入、处理、审核、关闭等	正常
		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	正常
		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	正常
		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	正常
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	正常
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	正常
		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	正常
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	正常
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。	正常
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	正常
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	正常



## 4 试运行期间问题统计

序列	问题	类型	状态
1	来电弹屏申告人地址未获取	bug	完成
2	服务目录人员关联过多，申告页面显示错行	优化	完成
4	人力资源系统默认转到周旻 手机号：13922728201	新增	完成
6	事件弹屏后，覆盖整个页面，无法点击服务台插件	优化	完成
7	办公协同转电话会断线	其他	完成
8	来电呼转后，申告工单界面需要自动关闭	优化	完成
9	值班配置周日对应问题	优化	完成
10	陌生来电，选择申告人后，需要在工单处添加申告人信息页签	新增	完成
11	服务台插件外呼本地需要加一个 0，外地加 00	优化	完成
12	资产管理新增 8021 分机	新增	完成
13	文档下载时，空格被特殊字符替换	优化	完成
14	编辑团队成员上传的文档时，不能正常编辑	bug	完成
15	文档查询界面，文档类别名称后面增加文档数量	新增	完成
16	上传文档和批量文档权限设定屏蔽“仅自己可见”	新增	完成
18	查询文档处增加导出按钮，导出文档相关内容	新增	完成
19	事件通知模块，导出事件为空	bug	完成
20	文档评分列表增加评分规则漂浮窗口	新增	完成
21	新增任务流程优化改造	新增	完成
22	事件服务台新增一键关闭功能	新增	完成
23	文档查询加分策略，不区分查询入口。同一用户当天操作同一文档，只加分一次	新增	完成
24	事件申告的事件描述，超链接会提示 xss 注入	新增	完成
25	事件描述复制文档，未根据鼠标键去粘贴到对应位置	新增	完成
26	留言管理中，点击处理按钮后，还是显示未处理前的状态	bug	完成
27	工程师补录工单默认事件来源为工程师手机	新增	完成
28	任务管理模块，选择服务目录增加查询功能	新增	完成
29	事件跟踪导出事件优化事件描述和处理过程	新增	完成
30	任务处理环节优化后，在个人工作台对应已关闭的任务还显示绿色	新增	完成
31	任务流程修改后，工程师处理完任务流程关闭，转台显示“已处理，待审核”	新增	完成
32	文档查询界面，发布日期查询条件，选择到到年月即可	新增	完成
33	事件查看界面右侧的评论页签取消	新增	完成
34	事件录入标题时复制部门链接特殊符号处理	新增	完成
35	服务目录列表固定顺序显示	新增	完成
36	代办任务显示数据 bug	bug	完成
37	变更选择多个工程师提交报错	bug	完成



## 5 交付物清单

序号	文件名称	是否已编制	备注
1	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【需求规格说明书】	是	
2	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【系统设计方案】	是	
3	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【测试方案及报告】	是	
4	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【软件安装配置手册】	是	
5	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【维护手册】	是	
6	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【应用开发手册】	是	
7	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【需求分析文档】	是	
8	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【用户操作手册】	是	
9	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【培训计划】	是	
10	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【到货验收单】	是	
11	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【上线计划和应急预案】	是	
12	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【上线试运行报告】	是	
13	【广东中烟 IT 运维管理平台优化项目】【呼叫中心调整方案】	是	

## 6 验收结论

根据《广东中烟 IT 运维管理平台优化项目合同》，乙方已如期完成第二阶段里程碑内容，目前系统已稳定运行三个月，对于试运行期间所发现问题已及时进行优化处理。按照合同要求，予以验收。

甲方单位（章）：

  
 签名：郑开周 徐志 徐志 徐志  
 日期：2020.11.26 李丹凤

乙方单位（章）：

  
 签名：王琪 冯月燕  
 日期：2020.11.26