



广东中烟综合运维管理平台系统 维护服务项目

2022-2023 年度运维服务报告



目录

第一章 项目概要说明	3
1.1 项目简介	3
1.2 项目总体目标要求	3
1.3 项目维护时间	4
第二章 2021-2022 年维护工作汇报	5
2.1 IT 服务台运行维护管理	5
2.2 日常巡检工作	6
2.2.1 主机巡检工作	6
2.2.2 应用巡检工作	6
2.2.3 数据库巡检工作	8
2.3 系统维护问题	8
2.3.1 维护问题清单	9
2.3.2 待优化问题清单	21
2.3.3 待开发问题清单	21
2.4 硬件维护汇总	21
2.4.1 服务台座机维护清单	21
2.5 故障处理报告	23
2.5.1 故障处理一	23
2.6 日常报表分析	24
2.6.1 报表分析	24
2.6.2 坐席考勤分析	24
第三章 常见问题	25
第四章 总结	26



第一章 项目概要说明

1.1 项目简介

广东中烟工业有限责任公司（简称为：公司）成立于 2003 年 5 月，是中国烟草总公司所属全资子公司，为国有独资企业，公司承担着广东卷烟工业的生产、经营、管理等方面的职能。随着广东中烟信息化建设的不断深入，网络基础设施，服务器、存储、客户端等硬件平台以及应用系统、数据库、应用服务器、中间件等软件平台的日益复杂，服务的用户越来越多，数据、应用、门户的整合工作为运维管理工作提出了更高的要求。

为此，广东中烟工业有限责任公司于 2011 年立项开始了 IT 运维体系的建设工作。IT 运维体系建设项目通过两年的努力，相关基础制度体系、运维管理基础平台已经构建完成。在广东中烟 IT 运维体系建设一期项目的基础上，为建立完备的 IT 服务组织及服务管理平台，广东中烟于 2013 年 12 月 18 号签订了《广东中烟工业有限责任公司 IT 运维体系建设二期项目》（编号：TC13B9K7，以下简称“合同”）。经过为期 12 个月的建设和实施，于 2014 年底完成 IT 运维体系建设二期项目的建设，搭建了全省统一的 IT 运维服务台，构建了较为完善的 IT 运维管理平台。2015 年，完成系统扩容项目建设，对运维管理平台监控系统及呼叫中心子系统相关硬件进行了扩容建设，进一步提升了 IT 运维服务管理水平的支撑。随着业务系统的不断增加以及运维服务的复杂性，2019 年对平台进行了优化升级，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。

1.2 项目总体目标要求

广东中烟综合运维管理平台维护服务的总体目标是，构建有效的广东中烟 IT 运维体系及运维支持模式，借助专业运维团队的力量，有效提高运维服务质量，进一步保障综合运维管理平台维护及其相关接口的稳定运行。通过实施综合运维管理平台维护服务，希望可以达到以下目标：

第一，确保综合运维管理平台按照原有设计方案保持 7*24 小时正常运转，并对日常运行中出现的问题进行解决，形成记录文档，构建广东中烟信息系统运维知识库。



项目名称: 广东中烟综合运维管理平台系统维护服务项目	总结报告
文档编号:	版本: 第 4 页 共 26 页

第二, 根据实际业务应用需求, 进一步对综合运维管理平台的现有流程、功能进行优化, 提高流程的流转效率, 增加系统的友好性, 从而提高系统使用效率及用户满意度。另一方面, 对现有系统暂未实现的功能进行探索, 深化并扩大系统对于支撑公司业务开展的应用。

第三, 确保能够实时地解决用户在使用过程中遇到的问题, 给予用户在系统使用上的帮助和指导, 对应用工作人员进行深度培训, 提高使用水平。

1.3 项目维护时间

维护期为 2022 年 8 月 26 日至 2023 年 8 月 25 日。



第二章 2022-2023 年维护工作汇报

为保障系统有效运行，协助广东中烟及时更新系统各类信息，按需新增删除用户，重置用户密码，解答用户提出的问题，培训用户使用系统、修改相关服务管理流程表单等等，创联致信运维团队安排服务台坐席接听热线电话，及时有效解决用户使用过程中的各类问题，同时完成对用户问题的有效指引，有效提高用户服务的满意度。

在 2022-2023 年的维护服务项目中，创联致信维护人员在广东中烟综合运维管理平台系统中的日常维护管理工作主要表现在如下几个方面：

- (1) 接听服务台热线电话，包含的技能为 ITIM 系统和 IVR 语音导航中其他业务问题的转接及指引；
- (2) 帮助用户解决呼叫中心坐席登录异常问题，如插件安装未成功，控件登录显示异常，坐席登录状态异常等等；
- (3) IT 运维服务台各业务运行情况月报（各业务运行情况汇总统计/各业务运行内容分析报告）统计；
- (4) 按用户提出的需求，新增、删除、调整用户，重置用户密码，调整用户部门、权限等相关信息；
- (5) 呼叫中心服务器及 WEB 服务器的日常巡检工作；
- (6) 按用户提出的需求，修改、删除事件工单实例；
- (7) 按用户提出的需求，新增、修改、删除运维流程表单；
- (8) 提供操作咨询服务，解决用户在使用系统中出现的其他操作问题；
- (9) IT 运维管理平台各业务服务目录主数据维护；
- (10) 优化系统中发现的相关问题。
- (11) 针对突发性问题的应急服务。

2.1 IT 服务台运行维护管理

- (1) 接听服务台电话，包含的技能包括 ITIM，以及非语音提示按键上的所有业务问题电话，进行转接；
- (2) 完成各业务月度服务台运行情况统计报告，各业务运维内容分析报告；（每月初）；



- (3) 抽查各座席通话情况，核对录音内容并进行分析；
- (4) 服务台事件工单处理、审核通知；
- (5) 系统日常巡检和故障排查；日常用户操作指导和问题解答；
- (6) 用户账号、权限配置和管理以及系统功能优化和完善；
- (7) 配合信息安全工作支持。

2.2 日常巡检工作

2.2.1 主机巡检工作

2.2.1.1 磁盘空间巡检

通过远程桌面登录应用所部署服务器主机查看应用所在空间是否有足够的空间，如果空间较少需要清理过期的应用日志或者扩容处理。同时登录数据库主机查看数据库安装所在空间是否有足够的空间，如果空间较少需要扩容处理。

2.2.1.2 服务器负载性能巡检

打开应用服务器和数据库服务器的任务管理器查看 cpu 负载、内存使用、各个进程所占系统资源情况，确保能够满足 IT 运维系统应用和数据库的正常运行。

2.2.1.3 服务器日志巡检

打开应用服务器和数据库服务器的日志，查看应用和数据库所在服务器是否存在有可能导致 IT 运维系统和数据库异常的告警日志。

2.2.2 应用巡检工作

2.2.2.1 登录巡检

通过访问 <http://10.160.13.25/itsms/> 查看系统界面能否正常打开
通过拨打 1906 是否能正常转接。



2.2.2.2 应用进程

登陆到对应的服务器查看应用进程是否正常运行。

1. 坐席状态后台巡检

Normal Running ...

DevLink State: IPO DevLink 连接成功!

Buttons: TapiConfig, RESET, Exit

show inservice devices show all devices

Reset TAPI Driver

DeviceID	DeviceNum	PhoneNum	Ins...	Type	State	State	LoginCodeFlag	Call Info
13	8001	8001	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
14	8002	8002	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
15	8003	8003	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
16	8004	8004	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
17	8005	8005	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
18	8006	8006	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
19	8007	8007	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
20	8008	8008	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
21	8009	8009	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
22	8010	8010	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
23	8012	8012	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
24	8011	8011	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
25	8013	8013	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
26	8015	8015	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
27	8014	8014	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x10347 133924, C...
28	8016	8016	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
29	8017	8017	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
30	8018	8018	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
31	8019	8019	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
32	8020	8020	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
33	8021	8021	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
34	8022	8022	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
35	8023	8023	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
36	8024	8024	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
37	8025	8025	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
38	8026	8026	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0

2. IVR 线路状态后台巡检

Normal Running ...

DevLink State: IPO DevLink 连接成功!

Buttons: TapiConfig, RESET, Exit

show inservice devices show all devices

Reset TAPI Driver

DeviceID	DeviceNum	PhoneNum	Ins...	Type	State	State	LoginCodeFlag	Call Info
5	201	201	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
6	202	202	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
7	203	203	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x10208 0, Call2=...
8	204	204	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0

Normal Running ...

DevLink State: IPO DevLink 连接成功!

Buttons: TapiConfig, RESET, Exit

show inservice devices show all devices

Reset TAPI Driver

DeviceID	DeviceNum	PhoneNum	Ins...	Type	State	State	LoginCodeFlag	Call Info
9	205	205	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
10	206	206	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
11	207	207	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0
12	208	208	Y	Extension	Idle	Idle	0	Call1=0x0 0, Call2=0x0 0



3. WEB 应用后台进程巡检

```
[root@ITiM-APP2 ~]# ps -ef|grep tomcat
root      5948      1  0  2019 ?        05:28:43 /home/jdk1.6.0_16/bin/java -serv
er -XX:PermSize=64M -XX:MaxPermSize=512m -Xms1024m -Xmx2048m -Djava.endorsed.dir
s=/home/itim/tomcat/endorsed -classpath :/home/itim/tomcat/bin/bootstrap.jar -Dc
atalina.base=/home/itim/tomcat -Dcatalina.home=/home/itim/tomcat -Djava.io.tmpdi
r=/home/itim/tomcat/temp org.apache.catalina.startup.Bootstrap start
root      15586 15560  0 16:35 pts/1    00:00:00 grep tomcat
[root@ITiM-APP2 ~]# a
```

2.2.3 数据库巡检工作

通过远程桌面登录数据库主机,打开数据库中的 alert_orcl.log 日志文件,查看是否有告警日志。

检查监控数据库的空间扩展情况,比较每天对数据库性能的监控,确定是否有必要对数据库性能进行调整。

2.3 系统维护问题

在 2022 年 8 月-2023 年 8 月的维护过程中,维护人员主要通过两种方法接收用户问题需求:

(1) 处理办公协同信息化申请

信息化申请主要处理问题有:

-  处理用户权限、信息问题
-  服务目录主数据变更调整
-  事件工单实例修改、删除
-  其他需求

(2) 公司本部及各厂信息科提出的相关问题;



2.3.1 维护问题清单

八月份

序号	日常维护问题项	状态
1	修改王韵的地址信息及固话信息	已完成
2	修改杨竞锐、杨婷婷的归属部门	已完成
3	新增李小雯账号	已完成

九月份

序号	日常维护问题项	状态
1	协同反映话机及 itil 登录显示异常，话机显示 no internet 提示，网线松了现场协助拔插即可显示正常，协同 itil 系统状态显示堵塞，退出重登即可；ERP 反馈两张工单已处理还显示在工作台-我的事件，查看工单状态是其重复点击提交多次导致异常，协助删除工单重建即可；本地 8013 话机声音卡顿异常，拔插网线后即正常；咨询各服务台 itil 系统和话机接听服务是否正常，目前皆正常并将结果反馈尹工	已完成
2	新增梁浩、宫一鸣账号，新增外协黄康帅账号（烟用物资）并在服务目录配置权限，配置陈丽亚服务台工程师及吴海生工程师（主数据管理）的服务目录相关权限。	已完成
3	新增曾舜、何億政、潘永杰账号	已完成
4	新增李悦账号，修改毛海镰、陈思思的归属部门	已完成
5	新增梁洪账号，更新邓建乐固话及地址和归属部门	已完成
6	删除周建平固话信息并备注退休信息	已完成
7	修改黄国盛、张恺英的地址信息，新增吕志洪、游耀荣账号	已完成
8	新增郭中雅、吴启贤的账号，修改谢少龙的归属部门	已完成
9	修改郭皓麟的归属部门，补充李悦号码	已完成
10	补充李小雯的号码	已完成
11	新增邓慧敏账号，修改冯蕾的号码信息，修改陈俊彬、黄桂彬的所属部	已完成



	门；查询冯蕾手机号重复接收系统短信提醒问题，应是处理人提交工单时多次点击提交工单状态显示多次关闭导致的异常情况	
12	新增外协中时讯公司贾宁账号	已完成
13	新增王富利账号，补充石健聪号码，协助更换单点登录数据治理 URL 链接	已完成
14	新增关健力账号，桌面与综合座机之间通话无声音，湛江厂反馈服务台座机转接本部服务台无声音，已重启 18-21 服务器进程观察情况	已完成
15	修改杜建欣的归属部门，协助协同删除有误工单，资产管理服务台反馈离席时有些用户拨打电话无转接，手机无提示，登录 itil 系统时才显示未接来电，跟 8021 离席测试能正常转接	已完成
16	修改王贺宾的归属部门	已完成
17	新增郭伟坚、黄伟力、廖钻略、欧阳一鸣、王天龙、张健账号	已完成

十月份

序号	日常维护问题项	状态
1	桌面反映需在服务目录-技术服务下添加文件管理平台维护服务（岑为服务台，工程师为贾宁已授权）	已完成
2	补充张硕号码，更新黄国盛的固话信息，新增黄元俊账号	已完成
3	修改谢乐、梁碧英的归属部门，新增林珣、丁旭阳账号	已完成
4	新增苏炜琳账号，补充林珣地址信息，将周旻值班手机号改为固话	已完成
5	补充刘慧婷的手机号信息，新增曾钦驿账号	已完成
6	修正何启林为何啟林，备注张宏辉为已退休，修改谭剑归属部门	已完成
7	将赤岗桌面（吴玉全）名称修改成赤岗桌面（陈浩斌）	已完成
8	修改谢民、陈颖欣、陈泽洋的归属部门，新增周玉文、黄浩然、陈捷栩、许文彬、高耀文账号	已完成



十一月份

序号	日常维护问题项	状态
1	补充宫一鸣手机号信息	已完成
2	处理湛江厂服务台拨打 0A 值班号码需前面+0, 湛江厂反馈用户拨打电话拿起话筒需十几秒或长达一分钟才有声音, 让网络排查下话机 IP 对 18-21 服务器是否有延迟现象, 目前测试无延迟; 广州厂由于工单提交多次后台查看状态已关闭并建立重复工单已协助删除重建	已完成
3	修改张恺英地址信息	已完成
4	8021 话机显示无网, 现场协助拔插网线后正常, 8021 是使用新版 IE 插件页面不一样, 目前通过协同界面登录使用正常	已完成
5	删除李健中账号, 补充苏星旭手机号, 修改 itil 系统服务台离席拨打步骤: 用户拨打 1906 服务台离席状态省略多按 1 步骤选择相应服务台后直接接通值班电话	已完成
6	湛江厂反馈话机无法通话, 后面发现是办公室话机无法致电服务台话机短号 1019, 服务台话机有正常接听电话, 测试复制 8013IP 到另外话机, 已拔网线操作, 但由于话机地址冲突无法设置成功	已完成
7	修改谢威的归属部门及手机号信息, 协助中科君姐删除易秋丽有误工单	已完成
8	修改何啟林的归属部门	已完成
9	新增外部厂商徐维账号并授权其暂时为企业微信的值班人员, 协助中科君删除有误工单	已完成
10	协助删除中科君姐有误工草稿工单	已完成
11	电话呼入呼出详单的系统呼入详单, 检索条件无法检索出有来电的用户记录优化问题	已完成

十二月份

序号	日常维护问题项	状态
1	协助将 8020 话机 IP 被占用将原本 10.160.164.61 改为 10.160.164.40 后重启话机即可, 并在服务器上相应改 8020 分机号的 IP 地址; 协助中	已完成



	科君姐删除有误工费单	
2	补充吴秋皓的手机号，新增赵龙账号	已完成
3	湛江长麦洁琪反馈统计分析-事件报表-部门事件统计-下面的事件列表右边的导出 excel 按钮导出的内容是乱码	已完成
4	修改禹燕萍的归属部门，新增张秀玲账号，补充侯宁宁手机号，研发已优化部门事件统计-下面的事件列表右边的导出 excel 功能，本地已测试能正常导出	已完成
5	新增王俊文账号	已完成
6	补充原燕波手机号信息，新增王锡勤账号	已完成
7	更新梁伟潜地址跟固话	已完成
8	新增廖启迪账号	已完成

一月份

序号	日常维护问题项	状态
1	新增叶博文账号，协助杰创智能删除有误工费单，湛江厂麦反馈陈威东账号点击事件处理无显示代办内容，本地 IE 测试陈的账号能正常显示，估计陈的电脑 IE 兼容性问题并协助删除有误工费单	已完成
2	修改刘云涛、郑丽琴地址信息，修改梁卓颖的归属部门，协助资产系统服务台 itil 系统插件无法显示问题，目前使用正常	已完成
3	修改周东曜地址信息	已完成
4	新增陈蔡祺手机号信息	已完成
5	新增李意衡账号，更新饶国华的固话信息，修改余爱洪的归属部门	已完成
6	新增谢锦昌账号，修改李鑫楷、丘志成、刘丽的地址信息，上午十一点左右网络故障无法连接服务器后，桌面话机 8019IP 被占用，应桌面服务台要求重新修改话机 IP 绑定并在服务器上修改相对应 IP	已完成
7	新增王明福、贾丹妮、刘家明账号	已完成
8	新增朱丽飒、程图艺、张真怡、郭颖欣账号，修改王怡、白孟仙、刘云云归属部门	已完成



9	新增潘宁账号，修改傅月圆、陈锦松的归属部门	已完成
10	修改苏炜琳、刘云云归属部门，新增曾渝峻、曾柏林、成文豪、吴晓帆、刘锦玲、谭昊晴账号，更新许睿钦手机号信息	已完成
11	新增张诗娴、曹文、陈晋彪、李朝钦、曾瑜琳账号	已完成
12	协助中烟测试国产系统电脑登录使用 itil 系统是否正常运行	已完成

二月份

序号	日常维护问题项	状态
1	桌面服务台反映两部话机固话致电拿起话筒会有声音延迟 10-14 秒左右，重启 18-21 服务后观察	已完成
2	修改黄蕾的归属部门	已完成
3	新增文泉账号	已完成
4	新增巫尚杰账号，及在组织管理的韶关厂新增韶关原料管理调拨站部门，修改李世鑫的归属部门	已完成
5	新增刘煦阳账号，修改戴庆坤的归属部门和新增地址信息	已完成
6	新增张益源、陈浩锋、赖俊佳、刘映芬、蔡佳霖、朱国明、欧嘉辉、李颖账号，修改曹炫华、陈树添、冯广源、范展伟的归属部门	已完成
7	新增王智润账号	已完成
8	新增李峰荣账号	已完成
9	补充胡茗骏的手机号信息，修改王韵的地址信息，新增林兰账号	已完成
10	修改周迅、梁伟潜的归属部门	已完成
11	新增杨文生账号	已完成
12	补充曾柏林手机号，修改黄炳基的归属部门	已完成
13	补充曾渝峻的手机号信息	已完成
14	协助中烟测试国产系统电脑登录使用 itil 系统是否正常运行	已完成
15	修改沈剑等共 39 个人修改归属部门	已完成



三月份

序号	日常维护问题项	状态
1	修改廖杏、陈佛铸的地址信息	已完成
2	修改曾旭华的归属部门，补充刘文静手机号信息	已完成
3	新增赵维亮账号	已完成
4	新增钟琪珂账号	已完成
5	新增李家惟账号	已完成
6	修改陈柏成的归属部门	已完成
7	组织管理广州卷烟厂-广州制丝车间下新增分组广州制丝车间高级技师，新增 14 个账号，修改 18 个用户归属部门	已完成
8	新增陈凯彬、谢淼儿账号，修改欧嘉辉、官文正、卢滢良归属部门	已完成
9	修改任永忠的地址信息，新增陈越账号	已完成
10	新增王安然地址信息，修改刘武桐、陈振业的归属部门	已完成
11	修改黄禹豪、陈佛铸的归属部门及地址信息，修改；林珣地址信息	已完成
12	删除李琼芳固话，将其他固话信息添加至丘媛固话信息	已完成
13	修改陈威东的手机号信息，并更新值班手机号，修改彭浩华的服务台账号名称为彭浩华（网络），将湛江桌面的值班人员改为陈威东，删除王超、许宁、彭晓波的服务台账号信息（已不再湛江厂信息科），新增黄明君、邓文楚、黄晓敏、陈丽娟、李逸群账号	已完成
14	资产管理话机无法使用，绑定新 IP 及让中科绑定话机 mac 开放权限后重新配置即可正常使用	已完成
15	协助删除刘晓宜变更工单（协同反馈），协助资产管理导出事件工单查看处理过程描述，修改刘家雄的归属部门，新增陈泽涛、丁德龙、郑若琳账号；修改刘家雄等共 13 个用户归属部门	已完成
16	统计分析-坐席考勤表-选择某人员后导出的 Excel 内容不精准，已反馈开发人员需优化	已完成



四月份

序号	日常维护问题项	状态
1	修改奚字杨的地址信息和新增固话信息，修改谢泽纯、邓志鹏等共 11 个用户的归属部门，删除彭建齐固话并备注已退休，修改曾惠地址信息和固话信息	已完成
2	协助导入人力资源系统事件工单，新增曾怡繁等共 7 个账号	已完成
3	修改梁莹归属部门	已完成
4	修改梁滢的地址信息	已完成
5	新增黄君、彭程、陈威东手机号信息	已完成
6	新增刘书舟、赵龙的手机号信息	已完成
7	在服务目录-烟用物资和零配件平台尹庆君名字替换成杨高靖（尹工更换部门已换杨工负责），将修改赤岗桌面（吴建华）改为赤岗桌面（吴玉全）、赤岗桌面（陈浩斌）改为赤岗桌面（郑欣）；客服（邱洁恒）名字改为客服	已完成
8	新增李国浩、唐钰莹、卢昊君、苏志辉的账号（皆为一线工程师账号并添加服务团队以及到硬件软件的服务目录下）；公司本部服务目录-末端服务-会议服务-将岑丽君与客服账号剔除；硬件软件服务目录剔除技术中心桌面（朱智刚）并停用此账号；上服务器将值班配置账号名称本部：客服（邱洁恒）桌面改为本部：客服；备注卫星的离职信息；修改刘月君归属部门	已完成
9	将苏志辉账号从服务目录的硬件软件服务剔除（中科岑反馈）；整理【广东中烟综合运维管理平台】【服务器表】添加存放位置内容发给李丽文；服务台岑丽君由于之前剔除其在会议服务目录名字派单无法看到会议服务，重新添加服务台岑的名字在会议服务	已完成
10	修改温全君、郭素芳、赵维亮等共 9 个用户的归属部门；修改戴伟跟张泽的地址信息及固话信息，删除蔡小玲固话	已完成
11	新增黄燕辉地址信息、修改尹庆君的地址信息	已完成
12	将公司桌面（郑欣）一线工程师账号权限去掉，备注陶慧兰退休及删除固话，修改陈淑英归属部门，将账号名赤岗桌面（郑欣）改为赤岗桌面	已完成



	(吴建华)	
13	协助广州厂删除异常工单重建, 修改广州厂配香中心为配香车间组织名称, 修改肖柳宝共 13 个用户归属部门等, 新增吴庭仙、罗一凡共 14 个账号, 将何荣英等 6 个用户备注退休并删除固话, 修改梁丹等的账号名称, 将赤岗桌面(吴建华)恢复修改成赤岗桌面(郑欣), 8011 服务台后台状态服务异常, 18 重启服务后即可正常并协助更换话筒线	已完成
14	恢复公司桌面(郑欣)一线工程师权限硬软服务添加回名字(登录名 gspc2), 将登陆名 ZK_helpdesk1 改为赤岗桌面(卢昊君), ZK_helpdesk2 改为张晓威, cgpc1 改为赤岗桌面(陈浩斌)等修改, 将 liangd 登录名的账号(名为赤岗桌面吴玉全)添加到硬软件服务目录	已完成
15	新增郑静等 3 个账号, 修改张其富归属部门, 开发已将反馈的末端事件工单中 cgpc1 的账号从 20210415-00051 到 20221026-00028 这期间的工单处理工程师改为赤岗桌面(吴玉全)登录名: liangd 账号	已完成
16	协助桌面服务台删除有误工单重建, 将其反馈的 EVT-20230420-00061 到 EVT-20230412-00078 事件工单中, 登录名: cgpc1 事件动态中派单给赤岗桌面(郑欣)的工筛选出, 在事件工单>处理工程师一列调整到登录名 gspc2 公司桌面(郑欣)	已完成
17	修改严伟昌的归属部门, 新增黄洁亮地址信息, 协助桌面服务台删除问题工单共 13 张单	已完成
18	新增林心仪账号, 修改谭洋归属部门, 在梅州基建设备科下面新增五金配件仓部门, 新增张斌手机号信息	已完成
19	补充黄获手机号信息, 中烟李丽文反馈能否在 1906 服务台的二级按键 06 新增积分商城服务台连接 itil 系统产生工单, 已反馈开发	已完成

五月份

序号	日常维护问题项	状态
1	修改谭洋、罗贯洲的地址和固话信息, 修改王天龙归属部门	已完成
2	修改郑健、戴伟归属部门	已完成



3	协助处理资产服务台登录新电脑配置 IE 安装插件，重启话机后拨打电话已正常；协助文姐导入原 itil-低值易耗品出入库管理-入库批量导入表；协助桌面服务台删除有误工费单重建	已完成
4	修改孙杨归属部门及地址信息，资金监管系统（东南融通）登录名：lik 李可已辞职，暂停用此账号，新增尹德华账号	已完成
5	新增赖文迪、罗婉婧账号，更新吴敏仪的固话信息，协助桌面服务台删除有误工费单重建	已完成
6	新增曾颖颖、吴等润、谢梓烺账号	已完成
7	新增卓琨堤账号，协助桌面服务台删除工单，手动处理文档转 PDF 上传系统，将服务目录的硬件软件中的赤岗桌面（吴建华）、赤岗桌面（陈浩斌）暂先剔除，硬件目录（事件团队中剔除），软件目录（事件团队、变更团队、任务团队）	已完成
8	新增汤伟钟、梅杰文、陈耀强、刘伟乐账号，新增广州卷接包车间下类目录广州卷接包车间设备类人员	已完成
9	新增区嘉恩账号	已完成
10	修改黄秀美的归属部门	已完成
11	补充韦清的手机号信息	已完成
12	新增招安业、陈飞鸿、李婷、吴有典、陈俊玉、冯捷三、梁木桂、周涛、蔡宗均、鱼永荟账号	已完成

六月份

序号	日常维护问题项	状态
1	协助删除重复普通任务（桌面服务台反映）	已完成
2	修改谢锦昌等 36 个用户的归属部门	已完成
3	修改谭建伟的归属部门和地址信息	已完成
4	协助桌面服务台删除有误工费单，修改王伟川和傅贵添的归属部门	已完成
5	修改黄伟力的归属部门，补充唐丰飘手机号和修改归属部门	已完成
6	新增傅依诗账号，补充王瑾宜的手机号信息	已完成



7	话机显示 discover 提示 (协同综合及本话机和 ERP 同样显示), 电脑网络正常, 状态 8011 和 8014 都出现闭塞, 重启 18 进程, 21 服务器重启后, 话机皆正常显示	已完成
8	新增杨焱元账号	已完成
9	补充官文正手机号信息	已完成
10	所有话机显示 discover10.160.13.16 提示, 电脑网络正常, 能远程到服务器, 18 进程卡顿, 重启 18 进程和重启 21 服务器后即可正常, 指导协同重启拔插话机网线及电源, 下班后重启 18-21 服务器即可正常	已完成
11	在 25 及 56 的 itil 系统网址授予 lilw 账号全部权限, 及管理员权限	已完成
12	修改苏艳文、管仕廷归属部门, 新增苏群书, 伍泽豪账号	已完成
13	新增吕明珂账号 (登录名 lvmk), 停用登录名 gspcl (公司桌面 (吕明珂)) 账号; 补充杨峰灌手机号信息	已完成

七月份

序号	日常维护问题项	状态
1	服务目录-公司本部-技术服务-网络安全服务-AD 域的服务团队删除王子然和何本, 替换成吕明珂及伍泽豪 (中科君反馈)	已完成
2	新增李晓聪账号, 修改张学衡、罗盛成归属部门, 新增赤岗前台地址信息	已完成
3	修改彭译娇、李坛、李密的归属部门, 删除刘广英、唐大、邓守明固话并备注退休	已完成
4	修改罗俊贤、曹泽雄等五人的归属部门, 修改邱超固话	已完成
5	协助处理湛江厂麦洁琪反映来电不显示人员名字及部门信息, 查询此两个号码并无在 itil 系统中登记, 添加人员名字后即可显示, 修改曾慧固话由 87013732 改为 3581138, 并删除借调人员地址信息, 固话 07593581089 是退休的邓守明, 已删除固话暂无人使用, 新增陈凯彬手机号	已完成



6	修改曾旭华的归属部门	已完成
7	新增原料供应中心下面的云南、湖南、广东等采购业务部及工艺质量部，修改王安然、李鑫楷等到云南等采购业务部	已完成
8	删除变更标题为申请开通生产指挥系统 VPN 权限查询已被创建人返回修改时无法在协同那查询到，已在 itil 系统变更单中删除此单	已完成
9	新增谢凌志、谢海明、吴君诚、庞佳晨账号，服务目录-公司本部-末端服务-网络服务，将里面的变更事件经理改为翁的铭，ERP 大类改为周旻为变更经理	已完成
10	修改钟锐等共 12 个账号归属部门，新增陈佳等 4 个账号	已完成
11	修改陆晓雯的归属部门，应中科岑丽君反馈在服务目录下-公司本部-末端服务-弱电服务下新增子目录巡检服务，删除弱电服务下的生产画面及出入库、有线电视服务子目录，并按照顺序把相应的子目录变更	已完成
12	修改倪凯手机号并更新值班电话，删除官文正固话及手机号信息，新增朱智刚账号，协助处理 ERP 电脑登录 edge 浏览器登录 itil 系统服务台插件显示空白问题，设置 edge 浏览器以 IE 方式打开即可，应中科岑反馈把公司本部-末端服务-弱电系统巡检此目录删除，避免已在弱电服务下添加了巡检服务子目录重复，在巡检服务目录中添加任务处理人及审核人	已完成
13	新增吴慧强账号，删除吴少萍固话并备注退	已完成
14	修改戴伟的地址及删除固话，开启账号 jspc 登录名：技术中心桌面（朱智刚）添加到硬软件服务目录	已完成
15	补充赖文迪的手机号信息，修改郭建勋的归属部门，服务目录会议服务新增技术中心桌面（朱智刚）人员	已完成
16	修改周伟涛的归属部门，添加梅州陈航益的值班配置并相应更新梅州各日的值班配置	已完成



八月份

序号	日常维护问题项	状态
1	修改李杨的地址信息，修改谢文懿的归属部门	已完成
2	新增张福元账号	已完成
3	新增市场营销中心的下级部门西北、东北、湖北办事处，更改严启丰等 9 个用户的归属部门，新增钟锐、施长喜账号，协助桌面删除有误工单	已完成
4	新增邹欣桓的固话	已完成
5	新增吴启贤、李涛地址信息，修改崔要强和余其昌部门	已完成
6	修改郑丽琴、朱依婷的固话	已完成
7	修改谭东的地址及固话信息	已完成
8	新增公司本部>原料供应中心下面的子目录党建人事室，并新增申理政、孙会举、廖钰、李欢欣、杨文操的账号，修改王志润、宋伟、张楠等人的部门、地址和固话	已完成
9	新增王逸涵地址，删除关丽芬、林珍固话并备注退休，更改湛江一号工程由李炫键值班人员改为曾杰海	已完成
10	修改何国兴的归属部门，新增周馨、郭奕材地址，协助桌面删除重复工单，新增陈曼仪等 5 个账号	已完成
11	新增公司本部>市场营销的下级子目录新疆办事处，修改黄晶锐、杨博归属部门，备注刘坚明退休信息，补充金光祥手机号，新增郭敬悦账号，新增周馨固话	已完成
12	删除赵坤辉固话及修改张泽楠归属部门，新增李嘉妍账号，参照李炫键开通曾杰海权限，加入服务团队及湛江厂一号工程服务目录人员，协助删除 20230724 末端弱电巡检异常状态工单，协助桌面删除工单	已完成
13	修改吴滔、刘剑锋、张志远、吴孙航的归属部门，协助桌面服务台删除有误工单	已完成



2.3.2 待优化问题清单

序号	待优化事项	状态
1	变更周期任务删除权限控制优化	已完成
2	未接来电按钮自动更新	已完成

2.3.3 待开发问题清单

序号	待开发事项	状态
1	暂无	

2.4 硬件维护汇总

序号	日期	硬件新增和更换记录	状态	备注
1	暂无			

2.4.1 服务台座机维护清单

目前话机资产总数为 26 台，在使用的有 21 台，未使用 5 台。

厂区	按键	业务技能	坐席分机号	现用 ip (2021.3.22 调整后)	新增/更换记录
公司本部	1	本部 erp	8014	10.160.164.157	2020/10/12 更换话机一台
			8015	10.160.164.227	
	2	末端设备及办公软件	8019	10.160.164.58	2020/8/26 更换话机一台
			8020	10.160.164.59	
	3	本部 oa (办公协同)	8011	10.160.164.220	



	4	MES 服务和一号工程	8016	10.160.164.125	
	6	综合项目管理	8017	10.160.164.221	2021/5/8 更换话机一台
	8	营销+物流+烟叶	8018	10.161.171.57	
			8012	10.161.171.77	
	5	资产管理系统	8021	10.160.164.129	2020/8/7 新增话机一台
	7	企业微信			
0 下挂二级菜单-其他业务					
	0	Itil 系统	8013	10.160.164.155	
	1	人力资源系统			
	2	零配件采购管理平台			
	3	二维码管理系统			
	4	安全管理系统			
	5	测量管理信息系统			
广州卷烟厂	0、2、3、4	OA、桌面、其他、一号工程、mes	8004	10.161.95.201	
			8005	10.161.95.203	
			8009	10.161.95.202	
			8010	10.161.95.204	
韶关卷烟厂	0、2、3、4	OA、桌面、其他、一号工程、mes	8001	10.161.161.99	
			8006	10.161.162.21	
梅州卷烟厂	0、2、3、4	OA、桌面、其他、一号工程、mes	8002	10.161.140.17	2020/8/12 更换话机一台
			8007	10.161.140.51	
湛江卷烟厂	0、2、3、4	OA、桌面、其他、一号工程、mes	8003	10.161.151.152	2022/6/22 更换话机一台
			8008	10.161.151.153	



2.5 故障处理报告

2.5.1 故障处理一

故障系统名称	广东中烟综合运维管理平台		
发生时间	2023-1-11	发生地点	广东中烟
影响范围	暂无影响		
故障等级	一级故障	故障解决时间	2023-1-11
<p>一、故障现象描述：</p> <p>登录 itil 服务台过程中，于十一点左右网络故障，话机及 itil 系统无法连接服务器，出现 itil 系统的软电话显示无法连接 server，话机拨打呼入无法正常运行。</p> <p>二、故障分析过程：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 无法登陆的 ITIL 服务器问题反馈系统维护团队协助处理。2. 排查呼叫中心服务器相关状态，后来也无法远程登陆反馈网络维护团队3. itil 系统办公室电脑的网络电脑图标皆呈现“!”叹号标志，初步判断为网络连接问题 <p>三、故障处理过程：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 与网络维护团队沟通后，确认为中烟网络故障，待网络恢复正常后，启动 itil 系统，恢复使用。 <p>四、故障预防措施：</p> <p>定期巡检，做好备份。</p>			
服务商信息	服务商名称	北京创联致信科技有限公司	
	服务商人员	梁敏霞	



2.6 日常报表分析

2.6.1 报表分析

每日导出服务管理>事件跟踪报表，对事件工单的运维分布进行分类统计，每月统计出上月的各业务方面例如事件、变更、任务工单运维分布情况，总体分析出各业务运维状况并与往月情况分析差异，负责人也能根据总体的运维分布与差异情况对公司的业务进行调整优化；每月导出任务与变更跟踪报表统计分析工单的处理状态及业务运维分布情况，对未处理状态的工单及对应负责人进行催单以便尽快关闭工单保障各业务正常运行，对业务运维分布高低情况增派人员处理等；每月统计文档管理的新增/更新上传文档情况，以便了解各平台上传文档情况、更好完善文档管理。

2.6.2 坐席考勤分析

每月统计出上个月各服务台的坐席考勤。统一以公司本部考勤时间 08:30-05:00 作为参考，各平台及厂区根据业务安排不同登录天数估计有所不同，本部及其他厂区未登录天数按每月的正常工作日出勤参考天数计算，如本月有假期等特殊情况考勤天数有所变化进行备注说明，统计各服务台迟到、早退、未登录及正常登录天数。



第三章 常见问题

根据日常巡检和日常维护问题清单，总结常出问题主要有以下几种：

1.维护各服务台正常运行接听服务热线，如系统运行正常时，个别服务台无法正常接听用户来电有分以下三种情况：

第一种情况：

服务台话机无声音或话机界面显示异常，在确保话机服务器正常运行情况下，处理话机故障排除问题，检查话机网线、话机 IP 及电源线等是否故障导致无法正常连接；

第二种情况：

当坐席离席时，用户按照语音指引无法正常转接至服务台值班电话，运维人员测试并排查各服务台值班电话号码配置是否正常，即系统有无正确识别值班手机号码区号，如手机号码区号不在系统号码区库中，应及时反馈技术人员更新号码区号至数据库，方能保障系统在用户致电时顺利拨通电话。

第三种情况：

当服务台登录 ITIL 系统时登录插件状态显示异常，确保服务器正常运行情况下，检查服务器此故障分机号后台进程情况，如进程异常可重启进程，服务台人员重登 itil 系统即可。

2.对于来电人员在 ITIL 系统中只显示手机号信息无显示具体姓名部门等信息，通过中烟的通讯录更新表及协同通讯录查询，在 ITIL 系统人员管理中及时新增账号或修改信息等，通过各厂及各服务台反馈新增账号或修改值班人员、账号地址固话信息及权限等修改，确保服务台人员能及时建立工单安排相应工程师处理问题。

3.系统正常运行时，服务台人员登录 ITIL 系统软电话无法显示全内容，在服务器正常运行状态下，检查此服务台的 IE 浏览器配置和本地网络是否故障，如 IE 浏览器配置异常需根据 ITIL 插件配置手册重新设置 IE 浏览器，如配置好还无法正常登录显示使用及时向运维团队反馈。

4.针对突发性问题例如服务器区突然网络故障或者服务器故障，ITIL 运维人员确保定期做好备份、巡检，出现问题后第一时间与信息中心人员进行响应和恢复处理。保障系统数据的完整性和安全性，业务方面能连续性稳定处理。



第四章 总结

本文主要介绍 2022-2023 年度综合运维管理平台系统维护工作情况。

在 2022-2023 年度维护过程周期中，维护人员通过接听热线电话、处理信息化申请、收集各服务台的反馈等方式帮助中烟用户处理相关需求，指导和协助用户顺畅地使用系统，让用户在业务工作方面更加简便。根据用户实际的相关业务需求，进一步对综合运维管理平台系统的现有流程、功能进行优化及新增功能，以便提升系统的运行效率，为用户在业务方面正常运行提供强有力的支撑，增强系统为用户提供高效稳定的服务质量。

运维人员为确保综合运维管理平台系统正常运行，定期的对相关服务器进行检查，确保服务器后台流程运行、空间使用情况正常。当系统无法正常登录使用及遇到突发情况时，及时与信息中心及运维团队相关人员进行沟通反馈，并安排技术人员对服务器的运行、本地网络等进行诊断排查，以便有效查验系统无法正常运行的问题所在。系统正常运行时，个别用户由于浏览器配置等原因，系统无法正常登录以及服务台话机无法正常使用时，现场或指导用户处理，有效保障各服务台接听热线服务正常运行。

2022-2023 年度维护过程中，维护人员已经按照广东中烟工业有限公司的要求完成了对广东中烟综合运维管理平台系统的维护工作，保障了系统的平稳运行，圆满完成了本次项目的系统维护工作。

甲方：广东中烟工业有限责任公司

项目负责人(签字)：

日期： _____

乙方：北京创联致信科技有限公司

项目负责人(签字)：

日期： _____