2023年9月IT运维服务台

运行汇报



目录

**[第一章 日常维护服务 3](#_Toc31878)**

[1.1 服务台设备维护 3](#_Toc16302)

[1.2 业务流程维护 4](#_Toc288)

[1.3 业务接口维护 5](#_Toc700)

[1.4 其他功能维护 5](#_Toc14337)

[1.5 调整办公电话导流功能 5](#_Toc1559)

[1.6 系统功能完善 7](#_Toc15768)

[1.7 各类问题处理 8](#_Toc12155)

[1.8 ITIM综合运维管理平台培训 9](#_Toc22418)

[1.9 信息安全工作支持 9](#_Toc20795)

**[第二章 2023年9月各系统运维分析报告 9](#_Toc3304)**

[2.1 总体情况 9](#_Toc9364)

[2.1.1 服务台受理情况 9](#_Toc28517)

[2.1.2 工程师发起的工单 10](#_Toc17316)

[2.1.3 每月申告对比情况 11](#_Toc10818)

[2.2 事件工单分析 12](#_Toc2053)

[2.2.1 服务台事件工单运维业务分布情况 12](#_Toc18129)

[2.2.2 全省各服务台的受理情况 12](#_Toc7009)

[2.2.3 公司本部事件工单来源（按部门）统计 13](#_Toc24394)

[2.2.4 服务台事件工单内容分析 14](#_Toc12659)

[2.2.5 事件工单处理情况 19](#_Toc31032)

[2.3 变更工单分析 21](#_Toc24408)

[2.3.1 服务台变更工单处理情况 21](#_Toc19483)

[2.3.3 服务台变更工单业务运维分布及待处理情况 23](#_Toc25116)

[2.4 任务工单分析 23](#_Toc7727)

[2.4.1 服务台任务跟踪情况 23](#_Toc30430)

[2.4.2 任务跟踪业务运维分布及待处理情况 24](#_Toc28810)

[2.5 文档管理情况 25](#_Toc14605)

[2.5.1 文档新增情况 25](#_Toc15583)

[2.5.2 文档版本更新情况（本月暂无文档版本更新。） 26](#_Toc24453)

[2.6 服务台日常工作情况 26](#_Toc23214)

[2.6.1 服务台考勤情况 26](#_Toc14229)

[2.6.2 服务台应答分析 27](#_Toc3755)

[2.6.3 服务台来电分析 27](#_Toc30005)

[2.6.4 服务台排队未接电话分析 28](#_Toc7840)

[ 分析总结 29](#_Toc27129)

**[第三章 小结和建议 30](#_Toc21780)**

**[第四章 交付签字 32](#_Toc127)**

# 日常维护服务

## 服务台设备维护

目前各厂及公司都建立了呼叫终端，为了保障用户顺利呼入咨询问题，需对服务台硬件设备进行维护。设备本月情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 资产型号 | 数量 | 设备状态 |
| 1 | 交换机 | AVAYA IP office 500 | 1 | 正常 |
| 2 | DELL CTI服务器 | DELL R720 | 2 | 正常 |
| 3 | DELL抓包录音服务器 | DELL R720 | 1 | 正常 |
| 4 | IVR服务器 | 研华 IPC610H（含三汇语音卡） | 2 | 正常 |
| 5 | IVR服务器语音板卡 | 三汇模拟中继卡 | 2 | 正常 |
| 6 | 机柜（呼叫中心） |  | 1 | 正常 |
| 7 | 坐席话机 | AVAYA IP PHONE 1608-I BLK 1608-I IP电话 | 28 | 正常 |

本月服务台设备无故障发生。

## 业务流程维护

目前综合运维管理平台有事件管理、问题管理、变更管理、任务管理、配置管理、运维大屏等功能模块，涵盖信息化日常工作的各个方面。随着信息化业务的不断发展和变化，配合广东中烟对这些流程不断地同步完善和优化。

本月具体维护工作如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **日期** | **运维事项** | **处理过程** | **状态** | **处理人** |
|  | 2023/8/29 | 新增肖文睿账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/1 | 新增韩进、陈基思账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/4 | 新增周培源、赖莹莹等4个账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/5 | 新增轩子赫账号，协助桌面删除有误工单 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/6 | 新增郑畑账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/7 | 新增文瑜、郑洁怡账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/8 | 新增李文婧账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/11 | 新增张超鹏、徐文达、林志成账号，删除标题为“北村烟叶仓申请开通VPN账号”的变更工单 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/15 | 协助桌面删除有误工单 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/18 | 协助桌面删除有误工单 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/19 | 新增梁华欢、叶佳娜账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/22 | 新增徐敏账号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/25 | 协助删除周厚琼的有误工单 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |

## 业务接口维护

综合运维管理平台与办公协同、安管平台、数据交换平台都有相应的接口对接，需要随时根据业务的变化和对应要求进行维护优化。

接口系统情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 接口系统 | 接口描述 | 数据类型 | 接口状态 |
|  | 办公协同 | ITIL系统接收OA下发服务、OA下发ITIL更新变更处理流程 | XML、JSON | 正常 |
|  | 安管平台 | IT运维系统eventld)，即/api/event/declare-only-service-name 接口返回的content中的eventld | JSON | 正常 |
|  | 数据交换平台 | 通过登录门户一键登录跳转 | JSON | 正常 |

## 其他功能维护

1. **信息化平台页面集成：**持续整合运维服务入口，配合维护和新增信息化平台系统，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。

本月未有该项维护工作发生。

1. **信息化文档管理：**根据实际工作需求，持续维护文档类别，授权对应文档访问权限，丰富相关知识文档。

本月未有该项维护工作发生。

1. **信息化内容汇总：**配合将信息安全要求进行梳理维护至系统中进行下发汇总。

本月未有该项维护工作发生。

## 调整办公电话导流功能

结合公司本部人员分地点办公以及相关人员调整情况，完善现有系统办公电话接听导流服务功能，实现IT运维服务的正确导流。

本月具体维护工作如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **日期** | **运维事项** | **处理过程** | **状态** | **处理人** |
|  | 2023/8/28 | 修改谢乐机的固话及地址，删除邓淦全的固话并备注退休，协助ERP处理登录itil系统报错404问题，关闭兼容性视图即可 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/8/29 | 修改陈颖婕的固话，修改黎松森的归属部门 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/8/30 | 新增谭泳辉手机号 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/8/31 | 修改卢泉波固话，修改朱珊珊归属部门及固话 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/1 | 新增外协组织创智物流删除黄丽萍固话并备注退休 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/4 | 更新黄远征、杨文操、施长喜、钟锐、郑俊岳固话，修改苏小波等7个账号归属部门 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/5 | 修改周培源、王俊文归属部门 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/6 | 修改郭鳌义、覃倩倩的归属部门，更新郭碧霞地址 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/7 | 更新朱伟雄及郭建勋的地址，补充朱诗义手机号信息 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/8 | 更新陈家贤固话 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/11 | 修改龙嘉欣部门更新熊颖艳固话，删除孙茂勇固话 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/12 | 更新罗文君的固话及地址 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/13 | 更新申理政的手机号及地址信息，更新戴伟固话 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/14 | 修改方细玲归属部门 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/18 | 修改刘宝森归属部门，新增梁增发、赵维亮地址信息 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/20 | 德勤的登录名AC\_BPC的名字原为李小侨改为喻婉君，服务器上的员工管理相应更改名字，ERP每个服务目录的事件经理相应更改陈谱欣跟杨高靖 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/22 | 开通陈基思的权限（与翁的铭一致） | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/25 | 服务目录-末端服务-会议服务下添加邱洁恒为一线工程师，新增李洁萍固话 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/26 | 协助ERP调试ITIL登录报错（在IE模式下登录，关闭兼容性视图即可） | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |
|  | 2023/9/27 | 更新郑洁怡固话，修改李云飞的归属部门 | 已处理 | 完成 | 梁敏霞 |

## 系统功能完善

在信息中心部门的工作开展中，因实际工作的需要，需要对系统现有的功能进行完善，或者开发新功能以支撑其业务的开展。

本月未有该项维护工作发生。

## 各类问题处理

为保证系统的正常运行和用户使用系统的通畅性，需要中标人派驻场工程师随时协助解决系统问题和用户提出的各类问题，同时做好每天的应用系统和服务器巡检工作。在出现问题的时候，要求工程师能够以最快的速度进行响应，解决问题，确保系统运行稳定。

1. 本月系统的正常运行，未有解决系统问题工作发生。
2. 服务器日常巡检情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 巡检内容 | 巡检时间 | 巡检人 | 服务是否正常 |
| 呼叫中心服务器巡检、web服务器巡检、数据库巡检 | 2023/8/28 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/8/29 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/8/30 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/8/31 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/1 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/4 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/5 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/6 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/7 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/8 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/11 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/12 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/13 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/14 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/15 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/18 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/19 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/20 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/21 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/22 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/25 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/26 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/27 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/28 | 梁敏霞 | 是 |
| 2023/9/29 | 梁敏霞 | 是 |

## ITIM综合运维管理平台培训

提供现场培训及集中的技术培训，对用户和系统管理员进行培训，使其培训后能够独立地对系统进行操作、管理、维护。

本月未有该项工作发生。

## 信息安全工作支持

依据广东中烟的信息安全管理方面要求，配合广东中烟信息中心完成信息安全检查和系统等保测评等工作；对存在不符合信息安全的问题进行安全整改。

本月未有该项工作发生。

# 2023年9月各系统运维分析报告

## 总体情况

2023年9月，在公司各部门、各中心和各卷烟厂的大力支持和紧密配合下，顺利完成了IT运维服务台的各项工作，为了保障服务台运行稳定，继续提升服务质量，现将2023年9月的运行情况汇报如下：

### 服务台受理情况

2023年8月26日至9月30日期间，全省共收集工单总数2463条，其中通过服务台呼入2178条，占比88.43%。

各区本月工单总数：公司本部1812条，广州厂406条，韶关厂31条，梅州厂76条，湛江厂138条。通过服务台呼入情况如下图示：

95.97%

75.37%

74.64%

39.47%

0%

（PS：本月与8月总工单数（1721条）有所增加。如上图所示可知本月与往月一样通过服务台建单占比最大，但仍有11.57%是未经服务台创建工单的，其中本月韶关厂未经过服务台建单及梅州厂服务台来电建单率较低（与上月情况一致），建议各区按照标准渠道生成工单以此可追溯事件来源。）

### 工程师发起的工单

除通过服务台呼入生成事件工单外，还有部分事件工单是通过其它途径由工程师发起的，业务情况如下图示：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **非电话呼入事件来源** | **公司本部** | **广州厂** | **湛江厂** | **梅州厂** | **韶关厂** |
| **办公协同** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **QQ** | **5** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **巡检** | **26** | **1** | **0** | **2** | **0** |
| **工程师手机** | **33** | **6** | **35** | **44** | **30** |
| **微信** | **3** | **62** | **0** | **0** | **1** |
| **其他** | **0** | **31** | **0** | **0** | **0** |
| **原有服务电话** | **5** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **合计** | **73** | **100** | **35** | **46** | **31** |

未通过服务台，由工程师发起事件主要的内容

* 公司本部和各厂区的一号工程，共155条，占54.38%。
* 末端服务，占63条，占22.1%。
* 主数据管理平台，共29条，占10.17%。

### 每月申告对比情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2023年6月** | **2023年7月** | **2023年8月** | **2023年9月** | **9月与8月对比变化情况** |
| **公司本部** | **1568** | **1450** | **1225** | **1812** | **↑587** |
| **广州卷烟厂** | **253** | **327** | **323** | **406** | **↑83** |
| **韶关卷烟厂** | **12** | **22** | **1** | **31** | **↑30** |
| **梅州卷烟厂** | **31** | **37** | **48** | **76** | **↑28** |
| **湛江卷烟厂** | **111** | **123** | **124** | **138** | **↑14** |
| **合计** | **1975** | **1959** | **1721** | **2463** | **↑742** |

（PS：本月总工单数与往月总工单数相比有所增加，总体趋于正常工单数量范围内）

## 事件工单分析

### 服务台事件工单运维业务分布情况

服务台运维事件按业务分布顺序统计，末端服务和技术服务、办公协同服务、综合项目管理平台、一号工程、ERP服务、MES服务、主数据管理平台及资产管理系统共占98.66%。

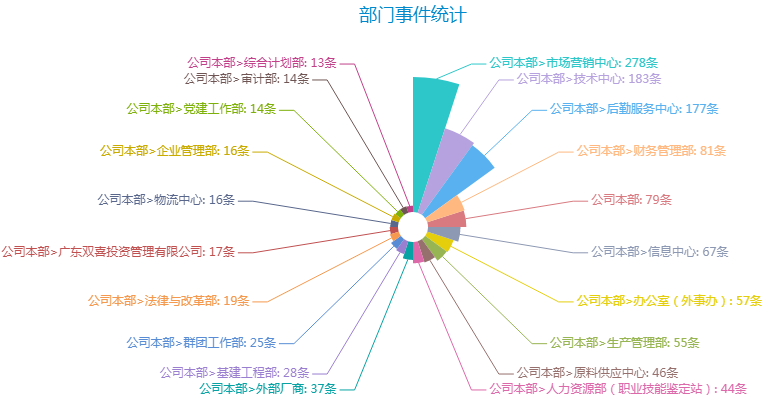
（PS：本月以末端服务和技术服务占比最大为42%，其次为办公协同服务占33%，其余业务运维分布占比较少均占10%左右及以下，本月主体运维业务分布占比情况与上月（98.55%）无异）

### 全省各服务台的受理情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **公司本部** | **广州卷烟厂** | **韶关卷烟厂** | **梅州卷烟厂** | **湛江卷烟厂** |
| **申告数（宗）** | **1812** | **406** | **31** | **76** | **138** |

（PS：公司本部如往月一样工单数占比在各厂区中属最高，广州厂次之，其余厂区工单数占比较少。）

### 公司本部事件工单来源（按部门）统计



本月公司本部事件来源最多的三个部门是：市场营销中心（278条）、技术中心（183条）、后勤服务中心（177条）。

* 本月市场营销中心部门事件工单分类主要有末端服务方面的问题，占38.84%，软件服务主要有（安装及调试360浏览器登录VPN、安装打印机/扫描仪驱动、企业微信、协同及其插件、iNode、亚信、营销管理平台等；硬件方面为打印机更换耗材/一体机故障打印机调试、电脑关机开机故障需更换主板配件、申请键盘鼠标等物品等；业务服务办公协同问题占20.14%，主要对公司B类审查表/考勤表/员工休假表等开权限、授权上传附件、协助修改报销区域/意见/人员异动通知单等问题；综合项目管理平台问题占33.45%，主要为进行公文回收、评审修改/更新附件、删除子项目金额/评审/作废项目等修改及咨询类问题等。
* 本月技术中心部门事件工单分类主要有业务方面办公协同问题占56.28%，主要对人员出差审批表修改公文实例/出差事由/时间/交通工具/出差人等、公司试制通知单进行授权修改附件开权限等及咨询类问题；末端服务问题占27.87%，软件方面为调试office、BPC、操作系统、浏览器、协同、电脑连接打印机、解锁iNode等；硬件方面为转印套件及电脑启动硬件报错、打印机凝水器损坏、电脑搬迁安装及会议协助等。
* 本月后勤服务中心部门事件工单分类主要有会议服务协助占69.49%，其次末端服务占11.3%，主要为调试烟草网络学院、协同插件、台式机无法打开及调试操作系统、显示器移位、申请鼠标电话线、打印机无法扫描/更换耗材墨盒及咨询等。

### 服务台事件工单内容分析

### 末端服务和技术服务

本月共建末端服务和技术服务的工单共1017条，其中公司本部652条，广州厂260条，韶关厂0条，梅州厂2条，湛江厂103条。

占据主要内容的有：办公软件/插件安装或使用问题50条；安装、搬迁或无法使用打印机、扫描仪等辅助办公设备及硬件配换问题103条；咨询/协助类问题453条；电脑安装、搬迁/调试电脑系统或故障问题127条；无法上网/网络搬迁问题52条； Ukey/权限/各软件账号密码问题145条；办公软件故障/调试186条；办公软件的数据修改与维护580条；数据库或服务器巡检25条，打印机更换硒鼓耗材/配件21条等。

故障原因比较集中或突增相同事件的的申告情况如下：

1. 因INODE密码、需安装、调试iNode客户端及版本问题，无法正常联网申告共18宗，WiFi联网问题1宗，iNode密码账号调试1宗。
2. 电脑蓝屏/操作系统故障20宗，电脑开机问题申告19宗，电脑无法连接打印机或扫描仪等设备、需安装打印机扫描仪驱动的申告22宗，电脑主机/显示屏等硬件问题的申告37宗，经处理后使用正常。
3. 域控账号被锁、添加域及其密码问题的申告25宗，解锁ukey/ukey证书问题申告2宗，经解锁账号和重置密码后恢复使用。
4. 因部门调动或办公场所调整而需搬迁、拆卸、回收及安装显示器/电脑的申告8 宗。

### 办公协同服务

本月共建办公协同服务工单共801条，其中公司本部699条，广州厂74条，韶关厂及湛江厂皆0条，梅州厂28条。

主要内容：协同软件的咨询类及转协同问题251条；授权修改/协助修改/删除类工单共237条；开/关权限问题70条，协同增加特殊步骤/退回步骤问题38条；协同发送提示错问题5条；账号锁定同步密码登录问题6条。

申告内容以咨询协助，授权修改/权限开通或关闭、协同账号密码问题、修改数据维护为主。

### 综合项目管理平台

本月共建综合项目管理平台的工单共264条，其中本部138条，广州厂55条，韶关厂11条，梅州厂14条，湛江厂46条。（各厂区的综合项目管理平台事件工单是咨询公司本部综合项目管理平台建单在本部综合项目管理平台服务目录下，所以从申告部门区分统计）

主要内容：关于咨询类50条；删除/修改工单内容157条， 上传/补充/修更新附件问题16条；关闭或修改权限问题4条。

申告内容以采购方面的咨询、权限开通/关闭修改和工单内容修改数据维护为主。

### ERP服务

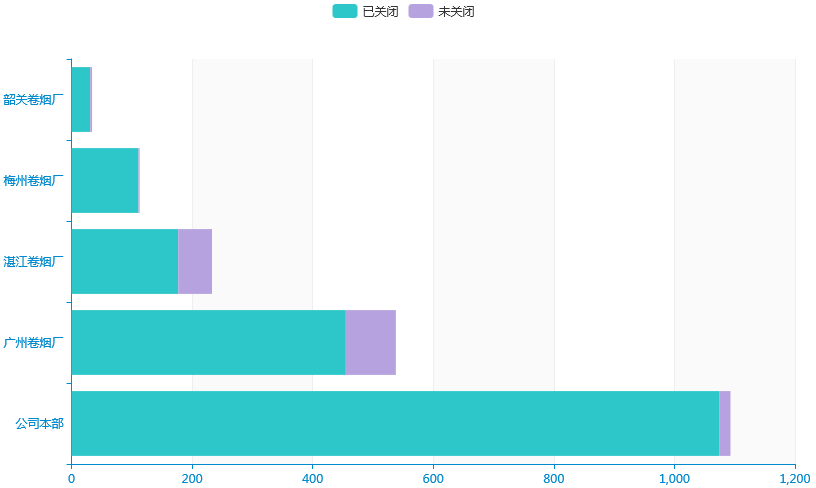
本月共建ERP服务的工单共107条，其中本部63条，广州厂28条，韶关厂1条，梅州厂4条，湛江厂11条。（各厂区的ERP事件工单是咨询公司本部ERP服务台建单在本部ERP的服务目录下，所以从申告部门区分统计）

主要内容：查询/咨询类问题59条；账号密码问题9条。

申告内容以系统使用咨询协助、密码账号问题及少量数据维护为主。

### 事件工单处理情况

各组织事件解决率：本月公司本部事件工单的解决率为98.35%，广州厂84.57%，湛江厂为75.97%，梅州厂为98.23%，韶关厂为91.18%。



（PS：本月公司本部及其他厂区的组织解决率良好。建议各厂区继续保持良好解决率为业务正常运行提供保障）

### 公司本部

业务事件解决率：公司本部共1815事件，分别处理状态如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **总数** | **待处理** | **已关闭** | **解决率** |
| **末端服务和技术服务** | **655** | **15** | **640** | **97.71%** |
| **办公协同服务** | **699** | **0** | **699** | **100%** |
| **综合项目管理平台** | **264** | **0** | **264** | **100%** |
| **ERP 服务** | **107** | **0** | **107** | **100%** |
| **资产管理系统** | **32** | **28** | **4** | **12.5%** |
| **IT运维管理平台** | **2** | **0** | **2** | **100%** |
| **主数据管理平台** | **29** | **0** | **29** | **100%** |
| **企业门户** | **26** | **0** | **26** | **100%** |
| **企业管理工作平台** | **1** | **0** | **1** | **100%** |
| **总计** | **1815** | **43** | **1772** | **97.63%** |

### 广州厂

业务事件解决率：广州厂共406条事件，分别处理状态如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **总数** | **待处理** | **已关闭** | **解决率** |
| **末端服务** | **260** | **52** | **208** | **80%** |
| **办公协同服务** | **74** | **17** | **57** | **77.03%** |
| **一号工程** | **68** | **0** | **68** | **100%** |
| **企业门户** | **4** | **0** | **4** | **100%** |
| **总计** | **406** | **69** | **337** | **83%** |

### 韶关厂

业务事件解决率：韶关厂共31条事件，分别处理状态如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **总数** | **待处理** | **已关闭** | **解决率** |
| **一号工程** | **31** | **0** | **31** | **100%** |
| **总计** | **31** | **0** | **31** | **100%** |

### 梅州厂

业务事件解决率：梅州厂共76条事件，分别处理状态如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **总数** | **待处理** | **已关闭** | **解决率** |
| **一号工程** | **34** | **0** | **34** | **100%** |
| **MES服务** | **12** | **0** | **12** | **100%** |
| **办公协同服务** | **28** | **0** | **28** | **100%** |
| **末端服务** | **2** | **0** | **2** | **100%** |
| **总计** | **76** | **0** | **76** | **100%** |

### 湛江厂

业务事件解决率：湛江厂共138条事件，分别处理状态如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **总数** | **待处理** | **已关闭** | **解决率** |
| **末端服务** | **103** | **50** | **53** | **51.46%** |
| **一号工程** | **21** | **0** | **21** | **100%** |
| **总计** | **124** | **50** | **74** | **59.68%** |

总体来说，本月IT运维服务台运行情况整体业务解决率一般，“已关闭”的工单占93.32%，对比8月的75.83%有所提高。“待处理”状态的工单共162张，占6.68%，对比上月的待处理24.17%有所降低。本月待处理工单主要分布在公司本部（ 43条）、广州厂（ 69条）以及湛江厂（50 条）。请各服务台继续保持并及时处理工单，尽量避免事件长时间停留在“待处理”状态。

## 变更工单分析

### 服务台变更工单处理情况

截止2023年9月止，系统变更工单总待实施变更单数共204条，2023年9月的变更工单共96宗。本月变更工单当前状态处于待实施为33宗，已关闭为63宗，关闭率为65.63%。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **状态/总变更数** | **2023年6月** | **2023年7月** | **2023年8月** | **2023年9月** | **与8月相比浮动情况** |
| **待实施** | 8 | 15 | 10 | 33 | **↑23** |
| **已关闭** | 79 | 66 | 58 | 63 | **↓7** |
| **总变更数** | **87** | **81** | **68** | **96** | **↑16** |

（PS：9月总变更工单数与往月相比差异不大。9月已完结,2023年6月至2023年9月皆有待实施工单，其中本月待实施工单剩33条占比最多，本月待实施主要分布在办公协同共占23条，处理人需合理分配工单及时处理，以保证用户的问题得以及时处理。）

### 服务台变更工单处理人分布情况

本月的变更工单处理人主要是徐喆较多（69条），其余处理人变更工单数较少在10条及以下，具体如下图所示：

（PS：9月总体处理人分布情况与往月分布相比差异不大）

### 服务台变更工单业务运维分布及待处理情况

本月变更工单业务运维主要分布在办公协同，少数业务运维分布在ERP、桌面系统运维及综合项目管理等平台。总体业务分布与往月相比有所减少。

本月的变更工单待实施共33条（办公协同占23条），需尽快处理变更工单。如下图所示：

（PS：本月办公协同系统方面的变更总工单数及其待实施数皆最高。其余平台变更工单数和待实施数占比较少，本月剩余待处理变更工单较33条，建议各处理人及时处理变更工单，避免工单长期处于“待实施”状态影响用户正常运维工作。）

## 任务工单分析

### 服务台任务跟踪情况

任务跟踪是日常固定的巡检计划跟一般计划，本月的巡检任务状态为待处理80宗，已关闭331宗，共411宗，关闭率为80.54%。

截止目前，每月任务跟踪状态情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **任务跟踪状态** | **2023年7月** | **2023年8月** | **2023年9月** |
| **待处理** | **42** | **71** | 80 |
| **已关闭** | **308** | **303** | 331 |
| **总数** | **350** | **374** | **411** |

（PS：任务工单总数与往月相比差异不大，本月待处理任务工单剩余共80条。处理人应及时巡检保障网络机房等设备运行正常。）

### 任务跟踪业务运维分布及待处理情况

2023年9月，任务工单按总体业务运维分布，顺序依次是服务器存储备份及配置、机房设施维护服务、网络及安全设施维护服务及会议服务、一号工程、IT运维管理平台、末端设备培训巡检、安全产品巡检及ERP等。

（PS：本月任务工单完毕情况良好，共剩余80条未处理，处理人需尽快处理任务工单完毕保障业务正常运行，建议巡检人按时保质完成任务。）

## 文档管理情况

### 文档新增情况

本月文档新增共11宗，集中为ERP平台上传月度运维报告等；ITil运维服务台上传月报；末端桌面上传月报培训文档等。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **文档标题** | **上传者** | **文档标题** | **上传者** | **文档标题** | **上传者** |
| 【广东中烟IT运维服务台运行情况统计】@2023年8月份 | 罗泽宇 | 关于2023年8月份IT运维服务台运行情况汇报 | 罗泽宇 | 亚信-中烟本部-20230731到 20230831 | 卢昊君 |
| 附件1：SAP系统2023年07月运维日常工作清单 | 刘丹 | SAP系统2023年07月度运维报告 | 刘丹 | 广东中烟ERP系统维护服务项目考勤表202307 | 刘丹 |
| 附件2：SAP系统2023年07月问题及解决方案 | 刘丹 | 附件3：SAP系统2023年07月详细工作计划V1.1 | 刘丹 | OSCE培训 | 杨文操 |
| 计算机终端桌面管理软件培训手册 | 杨文操 | windows电脑部署screego | 卢昊君 |  |  |

（PS：本月文档新增数量与上月文档新增（38宗）相比新增数量有所下降，本月新增文档主为ERP平台人员及末端人员上传。）

### 文档版本更新情况（**本月暂无文档版本更新。**）

## 服务台日常工作情况

### 服务台考勤情况

本月各服务台出勤统计（本月公司本部实际考勤天数为24天，其它厂区因排产期的不同安排各有变化，详见下表）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门名称** | **本部(ERP)** | **本部(MES和一号工程)** | **本部(OA)** | **本部(桌面)** | **本部(综合项目管理平台)** | **本部(营销、物流、烟叶)** | **本部(资产管理)** | **本部(ITIM)** | **广州厂** | **韶关厂** | **梅州厂** | **湛江厂** |
| **本月出勤参考** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** | **24** |
| **登录天数** | 24 | 0 | 24 | 24 | 24 | 0 | 21 | 23 | 24 | 21 | 24 | 24 |
| **迟到天数** | 24 | 0 | 5 | 12 | 2 | 0 | 21 | 0 | 1 | 0 | 24 | 0 |
| **早退天数** | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **未登录天数** | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 24 | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |

（注：目前除本部（桌面）配置2个座席外，其它业务只配置1个座席，上下班时间按08:30-05:00来计算。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本月出勤参考天数计算。）

### 服务台应答分析

8月26日至9月30日期间，服务台一共接收到3161通电话，其中应答成功2312通，应答成功率98%。具体各业务应答情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **业 务** | **应答成功次数** | **应答失败数** | **应答总数** | **应答成功率** | **事件工单数** | **未起单通话数** |
| **公司本部** | 1346 | 32 | 1378 | 98% | 2147 | -801 |
| 本部(桌面) | 258 | 15 | 273 | 95% | 954 | -696 |
| 本部(OA) | 525 | 9 | 534 | 98% | 797 | -272 |
| 本部(综合项目) | 366 | 6 | 372 | 98% | 261 | 105 |
| 本部(ERP) | 135 | 1 | 136 | 99% | 104 | 31 |
| 本部(ITIL) | 11 | 0 | 11 | 100% | 2 | 9 |
| 本部(营销、物流、烟叶) | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 |
| 本部(资产管理) | 51 | 1 | 52 | 98% | 29 | 22 |
| 本部(MES和一号工程) | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 |
| **广州厂** | 539 | 5 | 544 | 99% | 306 | 233 |
| **韶关厂** | 46 | 7 | 53 | 87% | 0 | 46 |
| **梅州厂** | 145 | 1 | 146 | 99% | 30 | 115 |
| **湛江厂** | 236 | 3 | 239 | 99% | 103 | 133 |
| **合计** | 2312 | 48 | 2360 | 98% | 2586 | -274 |

(PS：本月接通率低于97.5%的座席有：本部桌面和韶关厂 ；本部MES和一号工程服务台、及本部营销物流烟叶服务台与往月情况一致未登录无法获取数据。请各座席及时接听服务台来电，需短暂离开时，确保设置为离席状态，保证用户故障能及时得到响应并处理。)

### 服务台来电分析

本月成功接入服务台的电话共3161通，接听来电最多的服务台分别是本部OA（684通）、广州厂（562通）、本部综合项目管理平台（395通）。

* 本部OA本月主要以账号锁定重置密码问题；授权/协助修改：授权开权限/上传更新附件、修改片烟样品取样申请表、内部培训审批表、厂合同审查表、试制通知单、公司发文等；对厂费用报销单、支付申请书、支出报销单、借款单、职工教育经费报销单等增加特殊步骤；对合同流程、公司签报/发文、厂发文、标识制作需求表、资源采购结果确认表等流程退回及咨询类服务。与往月申告内容无异。
* 广州厂的来电，软件方面：安装WPS、协同，调试Word、Excel、CAD、WMS、flash组件、网络学院、设备管理系统、企业微信、电脑无法联网等调试；硬件服务方面：打印机复印机卡纸故障、显示器有色差、电脑调试连接打印机扫描仪；安装纸盘/打印机、投影/硬盘/鼠标失灵故障等；办公协同方面主要为基建设备维修工程（项目）申请表修改、厂合同审查表开权限授权修改、退回；转协同电话及协同咨询类等；一号工程方面以打码机台切换为行业调控打码端、配合车间核对打码量与入库量、配合测试打码系统、协助打印销售电子版准运证及咨询等相关事宜。与往月申告内容差异不大。
* 本部综合项目管理平台的来电，主要对评审、采购文件、立项信息、单价、谈判时间、专家抽取修改、公文回收、删除作废的子项目、评审、附件更新上传等及咨询类问题。与往月申告内容无异。
* 上述服务台来电由于单个问题咨询时间较长，通话其间会出现同一人多次重复拨打服务台的现象，这现象与排队未接电话的记录一致，建议增设服务台座席或提高回复用户的速度。

### 服务台排队未接电话分析

本月排队未接电话共243个（应答总数2360个），约为应答总数10.29%，对比上月的11%差异不大。较多的业务的分别为：

* 本部OA本月排队未接电话数量有164个。若剔除因用户首次拨打未能接通而连续多次拨打产生的重复记录外，实际的未接电话为107个。排队实际未接电话量与上月（79个）有所增加。
* 本部桌面本月排队未接电话数量有32个。若剔除因用户首次拨打未能接通而连续多次拨打产生的重复记录外，实际的未接电话为16个。排队实际未接电话量与上月（16个）无异。
* 本部综合项目管理平台本月排队未接电话数量有23个。若剔除因用户首次拨打未能接通而连续多次拨打产生的重复记录外，实际的未接电话为17个。排队实际未接电话量与上月（12个）有所增加。

总体来说，本月共（243个）总排队未接电话量与上月总211个未接电话量相比有所提高，与往月相比总排队未接电话量趋于正常范围内。

## 分析总结

1. 2023年9月工单量与来电率与往月相比差异不大。通过服务台来电建立工单占比最高，仍有11.57%未通过规范渠道建立工单，建议规范各员工建单流程，总体事件工单内容分布与往月相比差异不大。
2. 事件工单主要分布在末端服务和技术服务类及其待处理工单皆最多，末端&技术服务待处理事件主要分布在公司本部（15条）、广州厂（52条）及湛江厂（50条）；本月待处理工单为广州厂剩余（69条）、湛江厂（50条）及公司本部（ 43条）。本月待处理事件工单较多，建议尽快处理相关待处理工单。
3. 本月文档新增共计11宗，暂无文档版本更新，与上月文档新增（38宗）数量相比新增数量较少，主要集中在ERP平台及末端人员上传文档。
4. 截止2023年9月止，系统总变更工单待处理共204宗，其中本月（待处理共33条，其中办公协同占23条），2023年6月到2023年9月皆有待处理变更工单（2023年6月占8条，7月占15条，8月占10条,9月占33条），建议尽快处理关闭变更工单保障各业务正常运行。
5. 9月任务工单相比往月相比差异不大，任务工单关闭率80.54%，任务工单待处理2023年7月剩余42条，8月剩余71条，9月剩余80条。2023年9月已完结，任务工单处理人需尽快处理关闭任务工单保障各业务正常运行。

综上运维总结内容，ITIL平台还有小部分未经过标准化流程建单，事件、变更及任务工单还有未能及时处理关闭工单，建议增派人员处理工单避免时长太久造成用户业务不便，本月未出现系统上的技术故障。

# 小结和建议

ITIL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巡检，确保服务器的进程及服务器空间使用情况正常，收集各服务台或在处理信息化申请单时收集对itil系统客户群用户的归属部门账号等信息的调整与修改，对各服务台人员登录ITIL出现异常根据故障现象快速找到问题原因，及时转接或指引用户进行正确按键业务。为了提高系统业务流程的流转效率，建议完善系统工作流程标准化，以提高工作效率和质量，加强系统工作的协同性。

ITIL运维技术人员定期检查服务器负载性能、磁盘空间、检查数据库空间扩展等方面的运行情况，确保系统正常运行。优化系统中发现的相关问题，针对突发性问题进行应急服务，配合信息安全工作支持。

综上所述内容，对下月工作计划如下：继续加强服务水平质量，定期巡检ITIL平台各服务器保证系统业务正常运行，日常用户操作指导和问题解答，抽查事件工单录音保障服务台正常运行，处理服务台事件工单，针对各服务台登录ITIL页面异常及时现场处理或指导，用户账号、权限配置和管理以及系统功能优化和完善。

# 交付签字

2023年9月运维维护过程中，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，圆满完成了本月的系统维护工作。

|  |
| --- |
| 交付签字 |
| 实施商：北京创联致信科技有限公司  项目负责人：  日期： 年 月 日 |