



# 事件管理流程手册

版 本：1.0

发布日期：2017年9月27日

北京伟仕云安科技有限公司

版本	修订日期	修订内容描述	编制人	审批人	审批日期
1.0	2017-9-20	创建	姚幸运	郁庆东	2017-9-27

注：为清楚了解本文档的形成及修改过程，增加可追溯性，请在每次修改之后，认真填写此表。

## 目录

1. 目的.....	4
2. 范围.....	4
3. 定义.....	4
4. 角色.....	5
5. 管理流程.....	7
5.1. 事件受理.....	7
5.2. 事件分类.....	7
5.3. 事件分级.....	7
5.4. 初步支持.....	8
5.5. 调查和诊断.....	8
5.6. 解决和恢复.....	9
5.7. 进展监控与跟踪.....	9
5.8. 事件关闭.....	9
5.9. 事件升级.....	9
5.10. 满意度调查机制.....	10
5.11. 事件解决评估机制.....	10
6. 相关表单.....	14

## 1. 目的

事件管理过程附则发现各类事件，及时报告并协调合适资源，以最短时间恢复正常服务，最大程度地降低服务的负面影响与损失，进而确保能够保持最好的服务质量与可用性级别，其目标包括：

- 1) 快速响应故障及服务请求
- 2) 在成本允许的范围内尽快恢复服务
- 3) 用户在线获得帮助
- 4) 沟通事件解决的状态
- 5) 和用户确认事件的解决
- 6) 进行事件控制
- 7) 就事件的优先级、影响度进行分类
- 8) 分析、诊断，必要时进行升级
- 9) 监视并结束事件
- 10) 定期回顾服务流程
- 11) 故障处理情况和支持效率

## 2. 范围

本手册适用于伟仕云安云服务相关部门。事件管理过程的范围包括服务过程中产生的故障、服务请求及服务咨询等。

## 3. 定义

中文术语	定义
事件	指运维过程中在用户运维环境中发现的所有非正常事件，对现有的服务造成影响或中断。例如：服务器宕机、网络中断、应用不可用等。从来源上分类，主要包括由运维服务内部人员发起的事件以及有用户报告的事件等。
事件管理	是负责解决所有的事件、问题和用户请求等的管理流程。它的目的是尽快恢复被中断或受到影响的服务，所以它的特点往往

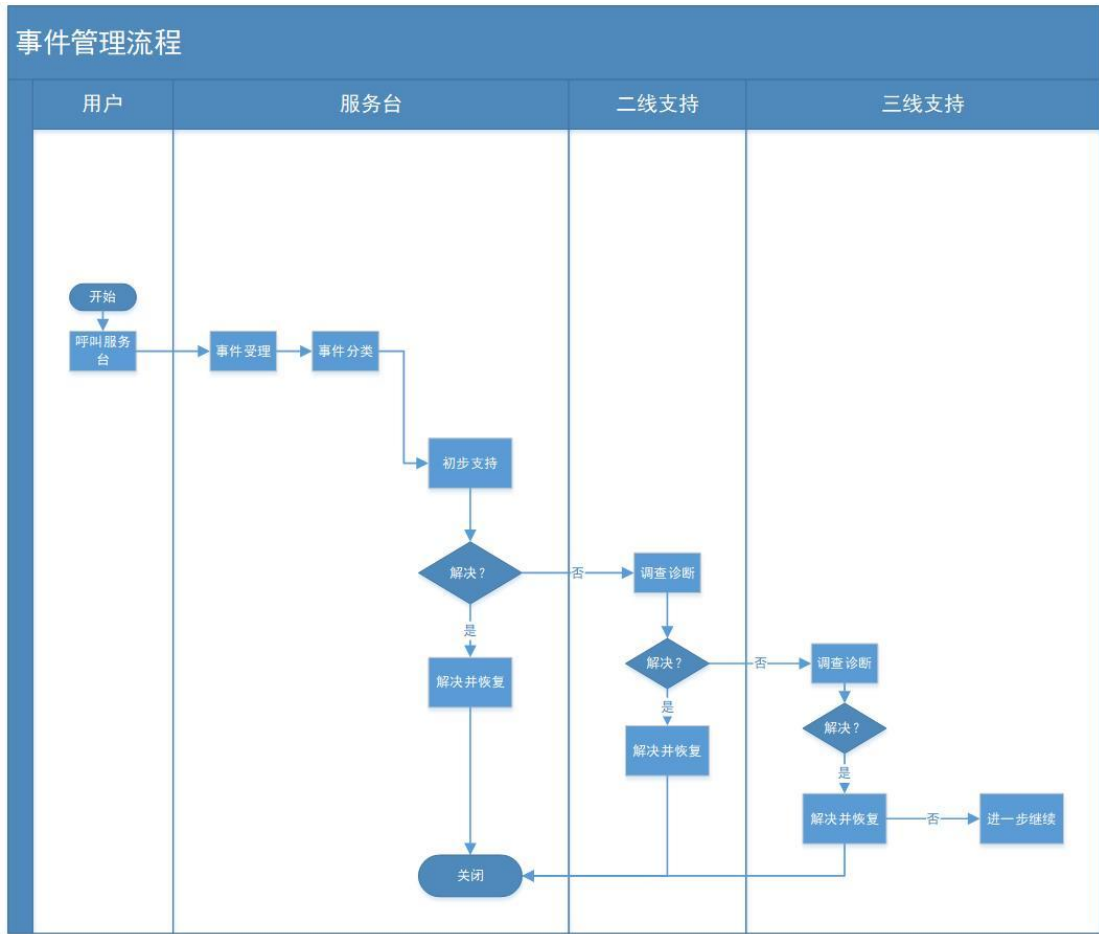
	是以解决表征现象为目的，而不在于查找根本原因。
投诉反馈	指由用户提出的对于运维服务质量或服务方式的抱怨或改进建议，通过服务台统一接受，并进行相应处理。

#### 4. 角色

角色	职责
事件经理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、监控事件流程的运行状况</li> <li>2、负责对事件解决过程中的资源进行协调，保证故障的最终排除</li> <li>3、当存在事件超时升级时或重大事件升级时，负责或参与资源协调，解决事件</li> <li>4、确保和问题管理流程之间的有效合作基于事件处理状况，发现云业务的相关问题</li> </ol>
服务台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、响应、记录事件，对事件进行分类并设定优先级；</li> <li>2、尝试使用工具、初步诊断、分析相关信息等方式解决问题；</li> <li>3、将服务台不能解决的事件分配给二线、三线支持小组/人员来处理</li> <li>4、跟踪、协调二、三线对事件的处理</li> <li>5、监控和跟踪事件处理过程</li> <li>6、检查事件记录的处理进度，适时通知事件处理进展，与事件报告人确认事件解决方案，关闭事件</li> </ol>
二线支持人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、快速、有效地解决服务台无法解决的事件，必要时提供现场支持；</li> <li>2、验证事件的描述和信息，与客户直</li> </ol>

	<p>接进行沟通, 补充相关信息到过程中;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3、确认事件分配合理性</li><li>4、实施事件解决方案</li><li>5、更新事件解决信息, 已解决的事件转回服务台, 由服务台关闭事件</li><li>6、为三线支持人员提供未解决事件的解决过程和测试结果记录</li><li>7、提供解决方案给问题经理进行审核。</li></ol>
三线支持人员	<ol style="list-style-type: none"><li>1、对二线支持人员无法解决的问题进一步调研并找出解决方案</li><li>2、根据设定的事件优先级, 及时响应事件分派</li><li>3、根据经验和专业技能, 决定需要采取何种措施恢复服务并实施有效行动</li><li>4、必要时引入第三方支持</li><li>5、更新事件记录, 记录时间解决日志和最终解决方案</li><li>6、将无法在规定时间内解决的事件升级到事件经理</li><li>7、提供解决方案给问题经理进行审核</li></ol>

## 5. 管理流程



### 5.1.事件受理

用户上报事件后,经信息收集和核实后,应由服务台人员创建相应事件记录。

### 5.2.事件分类

事件类别有：资源配置变更、虚拟机磁盘变更、资源续租、虚拟机申请、物理机申请、监控告警。

### 5.3.事件分级

#### 事件优先级矩阵

影响度：衡量时间对业务的影响程度，主要是影响范围、数量和重要程度。

影响度	影响业务范围	影响业务程度
高	用户业务中断，无法工作	70%以上用户业务受影响
中	用户业务性能下降	20%以上用户业务受影响
低	问题请求，业务性能无下降	用户业务可能潜在影响

紧急度：主要依据业务对服务需求和依赖程度以及可以忍受的时限

紧急度	紧急度时间标准
紧急	1 小时
高	2 小时
中	4 小时
低	8 小时

结合事件发生时的影响程度和紧急程度，可通过下表确定事件的优先级：

优先级		影响度		
		高	中	低
紧急度	紧急	1	2	3
	高	2	3	3
	中	3	4	4
	低	3	4	4

## 5.4.初步支持

根据现有的解决方案或变通方法，进行初步支持。

## 5.5.调查和诊断

若支持人员无法利用现成方案解决事件，可运用自身技能、知识库、诊断工



具等进行更加深入的分析以找到恢复服务的临时措施，必要时可调用多名支持人员以寻求解决措施。

## 5.6.解决和恢复

支持人员实施事件的解决方案，并将解决完毕的事件转回服务台，由服务台通知用户解决的结果，并得到用户的确认。

## 5.7.进展监控与跟踪

服务台及相关支持人员要监控和跟踪事件处理过程，检查事件记录的处理进度，适时与客户沟通事件处理进展。

## 5.8.事件关闭

当用户确认事件解决后，可结束该事件。

## 5.9.事件升级

制定事件升级机制的目的是确保事件在规定的解决时限内能够及时通知相关技术人员和管理人员，引起重视，提供合适的资源，从而快速找到解决事件的方案。

优先级为最高的事件，需要立即事件升级，同时，事件继续按事件管理过程进行快速处理；

超出规定的响应或者解决时限之后，需要立即升级事件，同时，事件继续按事件管理过程进行快速处理；

事件重复派单超过三次直接升级给事件经理。

事件优先级	支持组长	事件经理	运维服务经理	运维服务总监	公司领导
优先级 1	5 分钟	5 分钟	10 分钟	10 分钟	15 分钟

优先级 2	1 小时	1 小时	1 小时	1.5 小时	
优先级 3	2 小时	2 小时			
优先级 4	4 小时	4 小时			

### 5.10. 满意度调查机制

- 1) 针对事件的满意度调查在每次事件关闭后一周内进行
- 2) 由运维服务中心负责组织满意度的调查与汇总测评工作；收集用户对服务态度、服务质量等方面的意见和建议。对调查测评结果按发现的问题位置，问题类型进行分类整理、统计、汇总和分析，报运维服务总监审阅，同时报送相关部门限期进行处理恢复。
- 3) 运维服务中心根据满意度调查结果，针对客户提出的意见和建议，制定相应的纠正和预防措施，组织实施，加以改进。如果确实是在解决能力之外的可报相关部门进行协商处理或对用户进行解释。
- 4) 客户满意度调查有：
  - a) 相关业务部门通过座机电话、电子邮箱接收用户的服务监督及投诉
  - b) 通过现场服务人员直接反馈信息
  - c) 服务台人员通过电话、短信或邮件回访等形式征询用户意见或建议，收集有关信息。

### 5.11. 事件解决评估机制

序号	衡量指标	指标说明
----	------	------

1	事件总数	数量：在事件单中根据以下条件过滤 1. 【重复事件标记】为空 2. 【事件发生时间】在统计周期内
2	事件关闭的数量/ 比率	数量：在事件总数中过滤【事件状态】=‘关闭’ 比率：数量 / 事件总数 × 100 %
3	事件成功关闭的数 量/比率	数量：在事件总数中过滤【事件结束代码】=‘成功’ 比率：数量 / 事件总数 × 100 %
4	重大事件数量/比 率	数量：在事件总数中过滤【事件优先级】=‘1’或‘2’ 比率：数量 / 事件总数 × 100 %
5	知识库利用率	数量：解决问题，获取知识库的数量； 比率：数量/时间总数×100%
6	升级到问题的数量 /比例	数量：在事件总数中过滤【事件结束代码】=‘成功但有问题’ 比率：数量 / 事件总数 × 100 %
7	服务系统无故障率	定义：服务系统无故障时间 / 总服务时间；
服务台指标		
1	电话拨入量	定义：在每月内客户呼入的电话总量；
2	呼入接起量	定义：在每月内所接起来的客户呼入电话总量；
3	电话接起及时率	定义：服务台接起的电话数量/电话拨入总量； 说明：一般情况：电话接通率≥95%
4	电话响应及时率	定义：呼入电话及时响应数量/接起电话数量；
5	服务台录单率	定义：服务台生成的 Ticket 数量/服务台接起的电话总量； 说明：一般情况下，服务台录单率应达到 100%；

6	用户事件响应率	定义: 规定时间内, 响应不同用户(如:VIP/普通客户)事件的 Ticket 数量/有效的 Ticket 总量。
7	Ticket 解决/升级率	定义: 规定时间内, 服务台 Ticket 解决或升级数量/有效的 Ticket 总量; 说明: Ticket 解决/升级率 $\geq$ 90%
8	Ticket 一次解决率	定义: (Ticket 总量-重新开单量)/Ticket 总量; 说明: 一般情况下, ticket 一次解决率 $\geq$ 80%
9	一、2级事件解决/升级率	定义: 规定时间内, Helpdesk 一、2级事件 Ticket 解决或升级数量/有效的一级事件 Ticket 总量;
10	规定时间内解决的事件数量/比率	数量: 在事件总数中过滤【事件解决是否超时】= ‘未超时’ and 【事件关闭代码】= ‘成功’ 比率: 数量/事件总数 $\times$ 100 %
11	服务台平均解决时间	完成的事件: 在事件总数中过滤所有【事件状态】= ‘已解决’, 同时【事件解决人角色】= ‘Helpdesk 工程师’的事件 平均解决时间: 累加完成事件的 (【事件解决时间】-【事件登记时间】) / 完成的事件数量
12	helpdesk 服务满意度	用途: 用户满意度调查分值, 用于衡量用户对 Helpdesk 服务事件处理的体验情况。 数量: 事件记录中【用户满意度】分值总计 / 事件总数
13	helpdesk 服务投诉数量/比率	用途: 用户投诉数量, 用于衡量用户对 helpdesk 服务事件处理效率及有效性的情况。 数量: 事件记录中 “事件投诉数量/ 事件总数 “
现场服务工程师		
1	规定时间内到达客户现场的事件数量/比率	数量: 在事件总数中过滤【到达客户现场时间】= ‘未超时’ 比率: 数量/事件总数 $\times$ 100 %

2	平均响应时间	平均响应时间: 累计对 helpdesk 分派事件响应的时间 (【事件接收时间】 - 【事件分派时间】) / 事件总数
3	现场支持解决率	数量: 在事件总数中过滤所有【事件解决人】= ‘现场’ 比率: 数量 / 事件总数 × 100 %
4	规定时间内解决的事件数量/比率	数量: 在事件总数中过滤【事件解决是否超时】= ‘未超时’ and 【事件结束代码】= ‘成功’ and 【事件解决人角色】= ‘现场’ 比率: 数量/事件总数 × 100 %
5	平均解决时间	完成的事件数量: 在事件总数中过滤所有【事件状态】= ‘已解决’ or ‘关闭’, 同时【事件解决人角色】= ‘现场’的事件 平均解决时间: 累加完成事件的 (【事件解决时间】 - 【事件登记时间】) / 完成的事件数量
6	第三方平均解决时间	完成的事件: 在事件总数中过滤所有【事件状态】= ‘已解决’ or ‘关闭’, 同时【事件解决人角色】= ‘3/n’的事件 平均解决时间: 累加完成事件的 (【事件解决时间】 - 【转至第三方时间】) / 完成的事件数量
7	升级到问题的数量/比例	数量: 在事件总数中过滤【事件结束代码】= ‘成功但有问题’ 比率: 数量 / 事件总数 × 100 %
8	现场服务满意度	用途: 用户满意度调查分值, 用于衡量用户对现场服务事件处理的体验情况。 数量: 事件记录中【用户满意度】分值总计 / 事件总数
9	现场服务投诉数量/比率	用途: 用户投诉数量, 用于衡量用户对现场服务事件处理效率及有效性的情况。 数量: 事件记录中 “事件投诉数量/ 事件总数 “

## 6. 相关表单

《事件单》、《事件汇总记录模板》