

事件管理程序

编 号	***-ITSM-2010-2011
版 本 号	V2.0
受控状态	受控
密 级	内部

2012-3-8 发布

2012-3-10 实施

***公司 发布

文档变更记录

序号	版本	更改处·更改内容	更改人 日期	审核人 日期	批准人 日期

事件管理程序

1 目的

规范事件受理、处理与解决客户申报的服务事件的活动。

2 范围

适用于公司外客户申报的事件处理。

3 术语定义

服务申报：公司客户提出的任何请求，包括事件请求、服务请求和抱怨。

事件：任何不正常的服务运营，导致或可能导致服务中断或使服务质量明显下降的情况。

服务请求：与完成服务相关的合同约定之外的客户的新的需求。

抱怨：来自于客户的对公司所提供服务产生的不满情绪的宣泄。

响应时间：回馈信息的时间。

服务台：直接面对客户的人员或岗位，公司的服务台主要由项目经理担任。

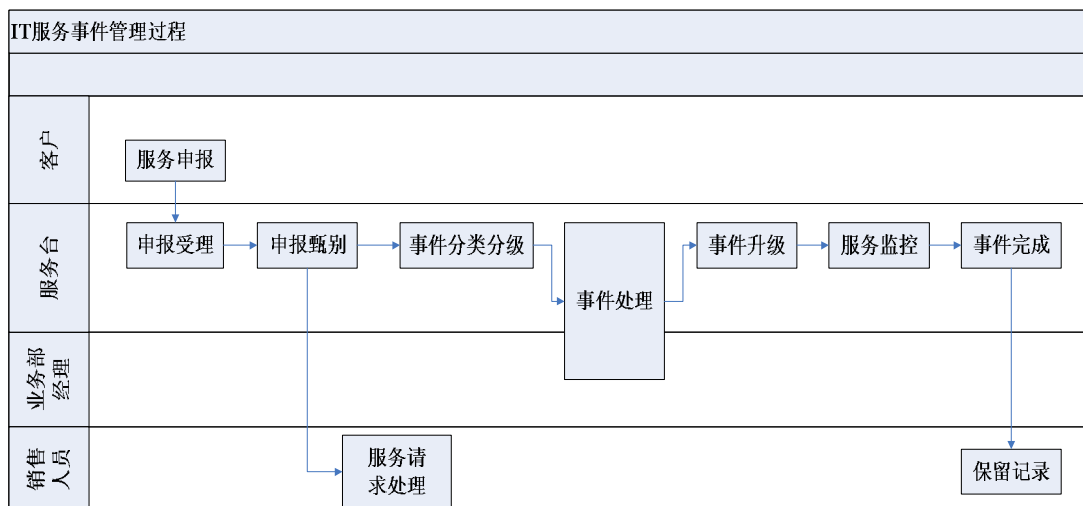
4 职责

4.1 职责

角色 活动	项目经理	业务部负责人	风险控制部
申报受理	√		
申报甄别	√		
事件分类分级	√		
事件处理	√		
服务请求处理		√	√
事件升级		√	√
服务监控	√		

5 过程

5.1 概要图



5.2 启动条件

客户提出的所有服务申报。

5.3 输入

电话、电子邮件、纸质文件（信件）、传真等提交的服务申报。

监控工具或日常维护发现的事件。

5.4 活动

5.4.1 申报受理

对于***业务，服务台即项目经理接收来自客户的服务申报请求，非服务台受理申报后应告知服务台。

5.4.2 申报甄别

服务申报受理人判断所提交的事件是否为有效服务申报。如果是，请客户提供客户名称、联系人、联系方式等信息。如非有效服务申报则结束该申报，如客户不属于服务范围或超过服务范围，记录相关信息转交销售人员处理。

申报类型为服务事件的，遵照本文件如下规定执行。

申报类型为服务请求的，受理人应及时与业务部的负责人联系，将申报人、申报内容以及其他要求如实转达。

申报类型为抱怨的，按照公司的《业务关系管理过程文件》的规定执行。

如服务申报为信息安全事件，按照信息安全事件处理流程处理。

5.4.3 事件分类和优先级确定

服务台对事件请求进行分类和分级，并将结果填入《事件记录单》。

事件分类的参考依据如下：

一层分类	二层分类	三层分类
**服务	人员	人员不足
		人员不稳定
		工作结果未能满足客户要求
		管理人员不符合客户期望
		客户对人员满足感的要求
	业务	业务操作细微失误
		业务操作严重失误
		业务流程调整
		业务量积压
		业务操作时间调整
	设备	实时在线生产系统
		非实时在线生产系统
		非生产系统

事件分级的参考依据如下：

1) 服务事件影响程度和紧急程度定义

事件影响程度	
分级	描述
轻微	基本不会造成不良影响和严重后果，通过安抚客户等方法能够迅速解决
一般	对公司信誉可能会造成一定影响，对客户的声誉和财产造成轻微的影响
严重	对客户的声誉或财产造成较为严重的影响
事件紧急程度	
分级	描述
低	服务性能下降，但没有影响公司运维和最终用户或最终客户的用户的正常业务
中	部分服务不可用，公司运维和最终用户或最终客户的用户的正常业务受到一定影响
高	某个服务中心整个服务不可用，或关键岗位人员缺失，公司运维和最终用户或最终客户的用户的正常业务受到严重影响

2) 服务事件的优先级

事件分级的目的是为了确定事件的优先级，一般来说，对于优先级别高的事件要尽快处理，对于优先级别较低的事件可以延缓处理。

事件优先级是由事件影响程度和紧急程度共同决定的。凡是接到客户的服务申报都应即时响应，根据事件的优先级不同解决时间也有所不同。

优先级 解决时间		影响程度		
		严重	一般	轻微
紧急程度	高	一级 <24 小时	二级 <72 小时	四级 即时处理
	中	二级 <72 小时	三级 <1 个月	四级 即时处理
	低	三级 <1 个月	四级 即时处理	四级 即时处理

5.4.4 事件处理

一般情况由项目经理负责解决事件的处理，事件处理过程中，处理人首先应遵守 SLA 中关于事件处理流程的约定。

若 SLA 中没有明确，则按照以下方式进行解决：

服务台接到事件请求后，首先应查询知识库；

如果知识库中已经存在此类知识点，并有有效的解决方案，可以直接按照已有方案解决；若知识库中没有此类申报的事件记录及处理结果，参照如下流程执行。

对于影响程度轻微的事件，可以通过电话或邮件等方式直接快速解决。

对于优先级较高的事件，服务台应给予足够重视，并提出有效的解决方案，必要时需要到现场帮助客户解决事件。

若事件优先级很高，需要立即处理，服务台又无能力独立处理事件，应及时向所在的业务部门经理汇报，由部门经理负责出面解决。

事件解决处理完成后，服务台应在服务记录单上填写完整的解决过程，必要时得到相关人员的支持。

5.4.5 事件的升级

当事件影响程度为“严重”或事件重复发生 3 次以上时，应将事件升级成问题，转《问题管理过程文件》进行处理。

是否升级由事件受理人请示部门领导后确定。

5.4.6 服务监控

事件处理过程中，处理人应保持与客户的沟通，告知客户事件处理的情况，保证能满足 SLA 的要求，如发现无法满足 SLA 的情况或趋势，应及时向部门经理及客户进行预警，避免处理不当而产生客户抱怨。

5.4.7 事件完成

服务台负责跟踪服务事件的处理解决情况，并收集填写完成的记录，业务部应指定人员保管《事件记录单》。

5.5 输出

《事件记录单》。

6 审核

服务推进组负责对服务事件处理全过程进行审核。

7 度量

事件应在 SLA 约定的时间范围内解决。

8 技能要求

服务台应具备对事件的独立分析和处理能力。

事件处理人应具备良好沟通能力，能控制或降低外部客户、内部用户的不满情绪。

9 参照文件

无。
