

海关 ITIL 流程管理实施总结

(一) 故障单设计

根据 ITILv3 关于故障管理流程的理论，建议故障单包含以下信息项：

1. 故障编号：自动分配故障单流水号
2. 故障状态：新建、已分派、处理中、挂起、已解决、关闭
3. 故障登记时间：故障在服务台记录时的时间，作为故障处理的时间基准
4. 故障来源：电话、Web、主动监控、巡检
5. 故障发生设备：用于按设备统计故障次数
6. 客户名称：用于按客户统计故障次数
7. 故障描述：简单直接的描述，要求复杂了也没人会认真填写
8. 故障性质：故障、服务请求、咨询、投诉、建议
9. 故障分类：

海关有许多平级的科室，参见海关的组织架构图。在设定常见的大类、子类、条目的同时，增加主责科室这类，明确各类故障的主要责任人。

类别	子类	条目	主责科室
网络设备	路由器	初始化失败	网络科
网络设备	路由器	设备散热损坏	网络科

10. 影响度：通常按受影响人数或是客户数来分级，一般不要太多
11. 紧急度：通可按时间节点来分级，一般不要太多
12. 优先级：影响度+紧急度

常见的分级如下：

优先级 \ 紧急度	Very High	High	Medium	Low
Very High	P1	P1	P2	P3
High	P1	P2	P3	P3
Medium	P2	P3	P3	P4
Low	P3	P3	P4	P4

设定优先级的最终目的是为了确定一线升级时限、二线升级时限、解决时限、管理性升级的人员等，便于及时获得资源或审批。

13. 故障当前被分配人员：当前处理的责任人
14. 故障解决人：故障最终由谁解决
15. 解决方法：解决恢复服务的方法的简单描述。如：“更换 XX 零件”、“重启”
16. 计划解决时间：来源于 SLA 或是服务承诺，如果有的话。
17. 实际解决时间：故障解决人解决故障，恢复服务的时间
18. 解决是否超时：实际解决时间 - 计划解决时间 > 0
19. 关联主故障：是否有主故障存在，关联主故障记录的编号
20. 关联的问题单：是否建立了问题记录，关联问题记录的编号
21. 关联的变更单：是否需要通过执行变更来完成故障处理，关联变更记录的编号
22. 对应告警 ID：是否由监控发现，关联监控记录的编号
23. 故障关闭代码：成功解决、变通方法解决、不成功、自动消失、自动关闭、用户误报
24. 故障关闭时间：得到客户确认后关闭故障