

越维 IT 服务管理系统【普及版】 管理员操作手册

版本 V1.0

广州越维信息科技有限公司

2012 年 4 月

目 录

1. 系统介绍.....	3
1.1 系统概述.....	3
1.2 系统特点.....	3
1.3 应用价值.....	4
2. 系统设置.....	4
2.1 组织机构导入.....	4
2.2 人员账号管理.....	5
2.3 部门结构管理.....	7
2.4 组织结构.....	9
2.5 角色管理.....	10
2.6 权限设置.....	错误！未定义书签。
2.7 系统更新.....	11
2.8 更新记录.....	错误！未定义书签。
2.9 安全认证.....	错误！未定义书签。
2.10 调度备份.....	错误！未定义书签。
2.11 事件管理基础配置.....	12
2.12 资产管理基础数据维护.....	13
附录：.....	14
附 1：功能结构表.....	14
附 2：故障和请求业务流程.....	15
附 3：参考数据.....	19
附 4：权限模型.....	22

1. 系统介绍

1.1 系统概述

对于中小企业来说，OMS 普及版在内置 ITIL 故障和请求管理的基础之上，整合了即时通讯工具，邮件短信平台、BBS、自助服务门户、自动通知提醒升级机制、智能统计分析报表等功能，使业务部门和 IT 部门沟通协作更加紧密，对故障/请求的响应-解决-跟踪-监控-分析等更加及时有效，IT 人员的工作生活更加轻松自如，是一款智能的人性化的 IT 服务管理软件。

1.2 系统特点

- 内置 ITIL 故障/请求管理
针对 ITIL 难以落地，系统内置 ITIL 故障/请求管理，让理论更好地服务实际操作，通过流程规范化实现 IT 服务管理的最佳实践，帮助客户更好地运用 IT 驱动业务。
- 整合及时通讯工具，邮件短信平台、BBS
针对在 IT 服务管理过程中，不同区域的人员沟通交流困难，信息无法及时更新共享的问题，系统提供丰富的人性化协同工作机制，如：公告、留言、邮件、论坛等功能，方便跨部门和跨区域的协同工作，达到信息资源共享和信息沟通顺畅的管理目标，降低企业管理沟通的成本。
- 自助服务门户
针对服务通道并发处理能力差，热线经常占线，对故障处理的进度和情况一无所知等问题，系统提供自助服务门户，用户可以快捷地进行报障，跟踪故障处理进度，对工程师服务水平进行评价，从而达到及时有效地解决故障，提高用户满意度。
- 自动通知、提醒、升级机制
系统提供完善的事件通知、提醒、升级、监控机制，防止重大事件的漏报、错报和延误，让故障快速高效解决，提升员工工作效率。
- 智能统计分析报表
系统提供智能统计分析报表，按照不同的维度进行数据挖掘、智能排障，对事件管理各流程的关键因素进行关联统计分析，根据不同指标和维度对事件进行数据挖掘，通过智能分析准确定位故障源，并将分析结果以多种图形的形式展现，为企业决策提供依据。
- 易部署实施，开箱即用
系统安装部署简单，内置越维多年在 ITSM 领域积累而设计的行业标准流程和表单，不需要再次开发，可直接使用。
- 系统自带帮助手册，易操作使用，免培训
用户在使用系统的过程中遇到系统操作或者功能上的问题需要帮助时，系统提供帮助手册，方便用户需要时随时可以进行查阅。

1.3 应用价值

➤ 规范 IT 部门运营流程，提升企业 IT 水平

规范流程、人员、技术架构，规范故障和请求处理流程，从根本上提高提高处理效率和质量，全面提供提高 IT 服务管理水平。

➤ 智能化故障分析，降低企业成本

按照不同的指标进行数据挖掘、智能排障，对事件管理各流程的关键因素进行关联统计分析，有利于针对系统中存在的问题给出准确的指导意见，消除重复发生的故障，有效降低故障发生率，用最低的成本交付高质量的 IT 服务。

➤ 完善事件管理机制，提升员工工作效率

完善的事件沟通、升级、监控机制，防止重大事件的漏报、错报和耽误，让故障快速可快速高效解决，提升员工工作效率。

➤ 全面的报表统计分析，实现业务与战略的协同

帮助用户分析流程、服务产品、以及供应商的服务水平以及服务能力，为决策者提供多维度、多角度的服务报表与视图，以便为未来的决策提供有效依据，确保 IT 服务与企业业务发展保持同步。

2. 系统设置

系统管理员的账号，密码默认为，用户名：system 密码：1

2.1 组织机构导入

在这里，系统管理员可以快速地建立组织、设置用户信息，灵活地赋予用户使用权限，还可以将系统里预设的标志更换为自己企业的标志，确保系统高效率上线使用。

1、批量录入

主要功能是批量录入某组织的用户账号，如下图所示



上级组织	组织名称	组织级别	排序	01					
<input type="checkbox"/>	用户帐号	用户全名	用户登录名	电子邮件	职位	领导的主管	成员的主管	首要职务	排序
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0001

注:组织名称、用户帐号、用户登录名不能重复

- 1) 选择要添加账号的组织、级别等
- 2) 输入用户账号、用户全名、用户登录名等
- 3) 根据实际情况勾选头衔、首要职务
- 4) 添加更多条记录点‘增加’按钮
- 5) 最后保存即可

2、批量导入

主要功能是批量导入组织结构，如下图所示



导入的文档要严格按照文件模版标准书写（部门名称、上级部门、用户账号、用户全名、登录名、职位、是否领导、成员领导、首要职务、排序），用 Excel 书写如下

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	部门名称	上级部门	用户帐号	用户全名	登录名	职位	是否领导	成员领导	首要职务	排序
2	软件部	软件部	张三	张三	zs	程序员	1	0	1	01001
3	财务部	财务部	李四	李四	ls	会计	1	1	1	01002
4	软件部	软件部	王五	王五	ww	程序员	1	0	1	01001
5										
6										

- 1) 点击‘导入’，‘浏览’选择事先写好的要导入的 EXCEL 文档并上传
- 2) 最后点‘保存’

注意：一个部门的领导的主管只能有一个；排序不能重复。

2.2 人员账号管理

1、新建用户

进入【企业管理器】——【人员账号】，会出现如下图界面。



添加用户：点击“添加”出现下图界面。



越维IT服务管理系统 -- 网页对话框

保存 保存并继续

人员账号

用户账号

用户全名

登录账号

电子邮件

办公电话

移动电话

入职日期

任职部门

在 岗

安全认证 密钥

邮箱大小 M

排 序

照 片

备 注

输入用户全名，点击登录账号后面的按钮，可自动获取用户账号和登录账号，也可以手动输入登录账号；其它信息可以选填。

任职部门：在这不用填写，在添加了‘组织结构’后会自动加入。

上传照片：点‘上传图片’按钮，出现下图对话框，点浏览，选择要上传的照片，然后点击‘上传’按钮。



越维IT服务管理系统 -- 网页对话框

附件 浏览... 上传

列表

2、修改密码

新建的用户默认密码为 1，修改用户密码方法有两种：

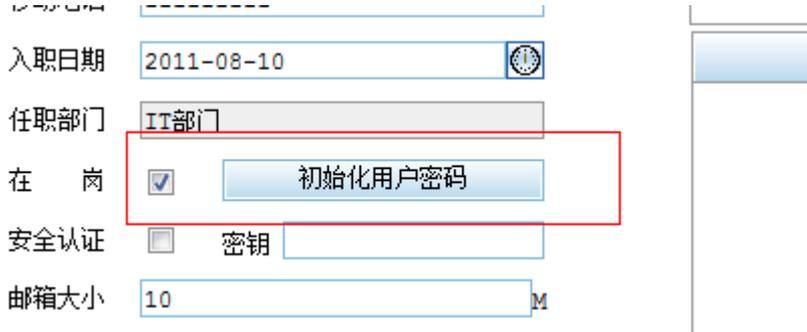
- 一、用户自己登录进去修改密码，用户登录之后进入“我的资料”——“个人信息”中可修改密码。
- 二、管理员对用户的登录密码进行初始化。此方法适用于用户忘记密码。

初始化方法如下：

管理员在‘企业管理器’——‘人员账号’中选中账号，点击右上角‘修改’按钮，或右击账号选择‘修改’，如下图示



在下图页面中，点击‘初始化用户密码’按钮，将用户密码初始化为 1。



2.3 部门结构管理

建立‘部门结构’可以对整个公司的结构进行的管理，映射企业的树状结构。本系统在编辑某些业务单据时需要选择部门，所以请在此输入部门资料，以后当您进行业务操作时就可以直接引用了。

维护部门结构可通过该模块实现，选择【企业管理器】——【部门结构】菜单，出现如下图界面。点击“添加”按钮弹出“组织管理”界面。



添加顶级组织组：

输入“组织名称”（如“越维 ”），输入组织类型（如“公司”），则上级组织也是填写“越维 ”，填写完成后选择“保存”。

注：第一次添加‘组织类型’和‘上级组织’时，下接选择框没有数据，手动输入数据后自动保存，下一次打开时可以选择。

保存

组织管理

注意：
上级组织等于组织名称表示是第一级组织
组织结构中必须至少有一个第一级组织

组织编号

组织名称

组织类型

上级组织

停 用

排 序

修改部门结构：添加完成的部门结构如下图所示，点击记录前面的复选框，再点击修改按钮；或右击记录选择修改。

部门结构

选择预设条件

添加 修改 删除 浏览

当前显示：[全部数据]

组织编号	组织名	组织类型	上级组织
<input checked="" type="checkbox"/> 001	越维	公司	越维
<input type="checkbox"/> 002	人事部	部门	越维

添加下级组织：

添加下级组织如下图所示，在“组织名称”中输入如“人事部”
组织类型：输入组织类型或点下拉箭头进行选择，如部门。
上级组织选择是“越维”，点击保存。

注意：
上级组织等于组织名称表示是第一级组织
组织结构中必须至少有一个第一级组织

组织编号

组织名称

组织类型

上级组织

停 用

排 序

依照上面方法，将公司部门结构维护在系统中，完成后列表左边树型目录呈现完整的企业部门结构。

2.4 组织结构

主要功能是树形化的组织结构定义与编辑。

将人员和部门结构挂钩。可以设定员工的职位属性。能根据组织结构，列出员工的职务、头衔、所在部门等，如下图所示



点击‘添加’按钮，出现如下图所示窗口。

- 1) 选择要设置的账号
- 2) 选择所在组织
- 3) 输入职位名称
- 4) 职责角色等根据实际情况填写（注：对于一个人来说，必须有一个首要职务）
- 5) 最后保存设置

2.5 角色管理

1、角色概述

结合企业内部的权限管理，可以先设置角色，对角色分配权限，给指定用户设置相应的角色。将具有相同权限人员集合到角色中，便于权限的管理；还有一些系统预设的角色在流程中担任单据审批的任务。可以把相同权限的用户指定到同一个角色，就不必对各个用户进行权限设置。进入【角色管理】菜单，如下图所示，默认有‘系统管理员’角色，此角色不可删除。



角色管理

当前显示：[全部数据]

<input type="checkbox"/>	角色编号	角色名称	说明
<input type="checkbox"/>	001	系统管理员	*设定系统权限

2、新建角色

点击‘添加’按钮，出现如下图所示窗口，在“角色名称”中输入想要设置的名称和说明，选择该角色的成员（角色成员可以包括多个），点击保存按钮。

角色设计完成之后，点击列表中的角色数据，有明细中可以维护角色成员和角色权限。

角色管理

角色编号

角色名称

说 明

	角色成员
<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	<input type="button" value="添加"/> <input type="button" value="删除"/>

3、角色权限

点击某个条角色，在出现的明细表中，有‘角色权限’模块，点击设置权限，出现如下图所示，会列出系统现有的各个模块。

人员权限

浏览权限	
模块名称	
企业管理器	权限设置
事件管理	权限设置
外部邮件短信	权限设置
资产管理	权限设置

功能号	所属模块	功能名	功能类型	表单名	业务对象
-----	------	-----	------	-----	------

点击要设置权限的模块后面对应的权限设置，即可进入设置该模块内的所有表。如下图所示,给该角色分配权限，选中对应权限项，运行‘系统数据更新’，则设置才能生效。

权限设置 (注意：需要运行[企业管理器->系统数据更新]之后权限设置才生效)

模块名称: 事件管理 用户: chenzhuren 全选 清空 关闭

权限	功能名	功能类型	表单名
<input type="checkbox"/>	待办事件		
<input type="checkbox"/>	历史事件查询		
<input type="checkbox"/>	事件报表		
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 产品 -> 产品服务水平	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 产品 -> 产品故障定位分布&TOP5&TOP5趋势图	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 产品 -> 产品故障分布&TOP5&TOP5趋势图	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 供应商&客户 -> Top5报障部门&趋势图	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 供应商&客户 -> Top5报障人	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 供应商&客户 -> 发生事件按部门分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 流程 -> 发生事件数按来源分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 流程 -> 发生事件数按优先级分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 流程 -> 发生事件数按状态分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 流程 -> 解决事件数按关闭码分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 流程 -> 解决事件数按解决方式分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 流程 -> 解决事件数按解决阶段分布	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 人 -> 处理单数以及SLA达成率	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 人 -> 工程师满意度	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件报表 -> 人 -> 一线解决率	浏览	SystemForm
<input type="checkbox"/>	事件登记	启动流程	启动申请
<input type="checkbox"/>	事件分析		

2.6 系统更新

该功能是为部门、组织结构、角色、人员账号等系统数据发生变化时，需要运行系统数据更新，才能使设置的生效否则无需更新。

点击【系统更新】菜单，如下图所示，填写更新内容，点击‘开始更新’按钮，更新系统需要耐心等待一会。

系统更新

更新时间	2012-05-21	更新人	管理员
更新内容			

注：填写更新内容如同备注，无特殊要求。

2.7 事件管理基础配置

该功能是对事件管理的基础数据进行配置，如下图所示：

事件配置包括：服务目录、故障定位、影响度配置、优先级配置、供应商信息、基础数据配置（产品线、版本号、产品大类、模块、事件来源、解决方式、解决阶段、客户满意度、关闭码、故障分析、事件状态）、故障类别。



2.8 资产管理基础配置

➤ 资产类型维护

如图中的树形结构列表，点击相应的节点可以读资产类型进行相应的增、删、改操作。



➤ 基础数据维护

该功能是系统基于品牌的增、删、改维护配置及资产状态的配置。

注：如果添加的品牌没有上层，类型即为 ID。



附录：

附 1：功能结构表

模块	功能	描述
个人工作台	通知公告	企业内部信息发布平台
	内部论坛	企业内部的沟通和讨论平台
	工作日历	用于个人工作计划、任务以及突发事件的制定、跟踪和处理
	待办事宜	个人待处理事件列表
	流程追踪	可对已办事件进行跟踪和监控，包括事件催办、退回等流程处理
	事件看板	可供管理者查看整个部门当前待处理的故障和请求，并能催办或者干预
	个人绩效仪表盘	可实时查看工程师个人绩效，如平均处理时间、满意度、一线解决率等、服务水平达成率
	团队绩效仪表盘	可实时查看整个 IT 部门的绩效，如平均处理时间、满意度、一线解决率等、服务水平达成率
自助服务	提交故障和请求	为终端用户提供在线简易报障和自助报障
	故障和请求追踪	可供终端用户追踪申报的故障和请求，并能发起催办申请

	满意度评价	可对已完成的故障和请求进行评价
事件管理	事件登记	记录事件的基本信息, 可关联该事件受影响的人、资产或者历史重复事件, 并能发出通知公告给相关人
	事件分类分级	确定事件分类、故障分类、事件紧急度、影响范围, 识别出重大事件
	事件处理	确定事件的原因、解决方案、临时解决方案和处理过程、解决阶段以及解决方式
	事件关闭	对已解决的事件进行满意度调查
	待办事件列表	个人待办事件列表, 是个人进行故障和请求处理的入口
	事件跟踪与监控	可供管理者跟踪和监控故障和请求的处理过程, 并能进行干预和催办; 预置重大事件、升级事件、违反 SLA 事件、重复事件、所有待处理事件列表
	历史事件查询	可组合多种条件查询历史事件清单信息
	事件分析	提供智能分析工具对事件进行分析, 找到问题的根本原因, 降低故障率, 防止重复故障发生
	事件报表	提供日报、周报、月报, 从人、产品、流程、供应商&客户四个维度以图表形式展现服务质量、工作绩效、故障分布以及趋势等数据, 辅助决策和管理
	基础数据配置	组织机构、人员、账号等信息管理; 服务目录、故障分类、故障定位、优先级别等信息的设置

附 2: 故障和请求业务流程

➤ 目的

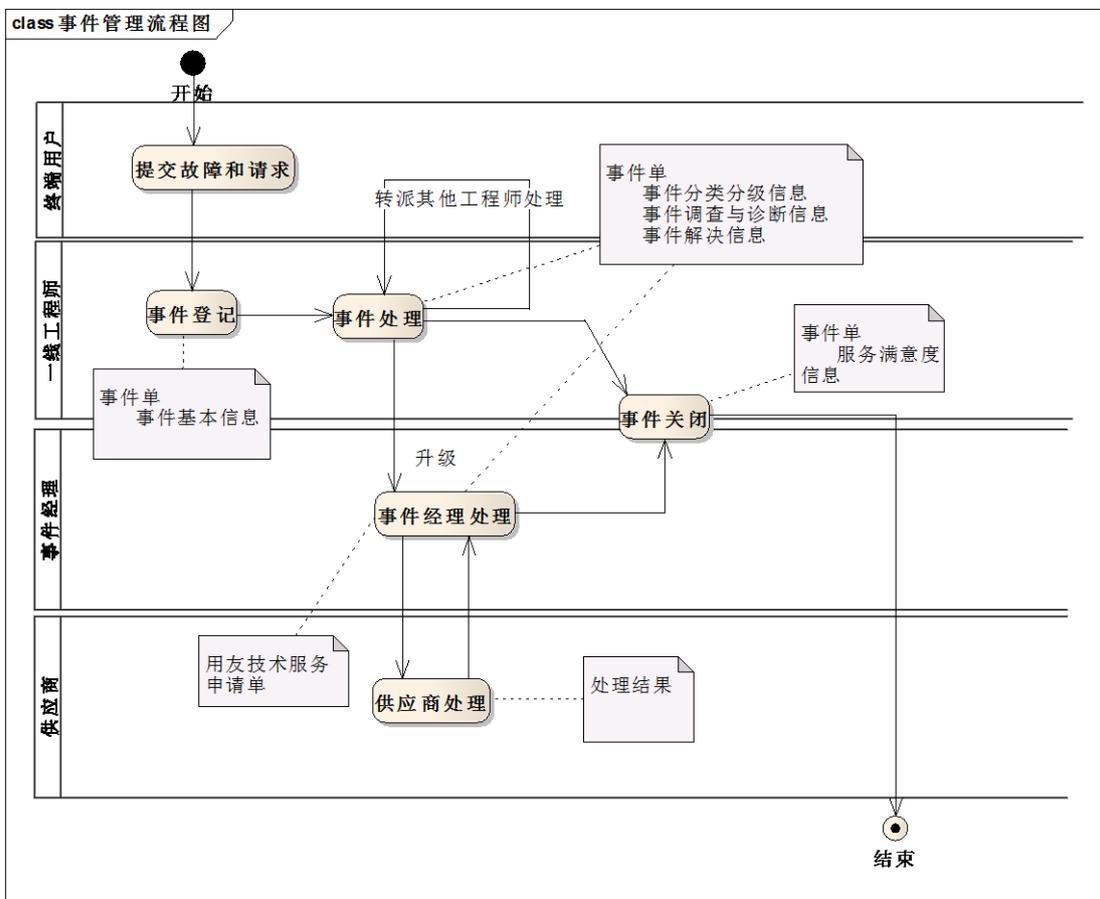
本产品预置的业务模型的目的主要是为了提升故障和请求处理的绩效, 绩效包括流程、工程师/供应商、服务目录等的平均响应时间、解决时间、满意度等。业务模型中通过对故障和请求的受理、跟踪、监控和事后分析; 对工程师、供应商、服务目录等的绩效考核和分析来帮助用户提升故障和请求处理绩效, 提升 IT 服务管理水平。

➤ 参与角色及职责

序号	角色	职责
1	终端用户	1、提交故障或者请求; 2、对提交的故障和请求的处理情况进行跟踪; 3、对最终的处理结果进行评价
2	一线工程师	负责接听和记录终端用户的电话故障请求; 对用户在线提交的故障或者请求, 或者来自其它渠道的故障

		<p>请求, 进行初步的调查和诊断, 并完善相关信息; 对故障和请求进行处理, 否则转派给其它事件处理员; 对无法处理的故障和请求升级给事件经理; 对已完成的故障和请求进行满意度调查; 对未完成的故障和请求进行跟踪和监控;</p>
3	事件经理	<p>1、对已升级的故障和请求进行处理; 2、对于用友 U8 故障和请求, 若无法处理, 则升级到用友技术服务中心, 并进行跟踪和监控 3、对所有未完成事件进行监控, 特别是重要事件或者多次转派的事件或者升级给供应商的事件或者重复事件</p>
4	供应商	<p>1、处理故障和请求, 并将结果反馈给事件经理</p>

➤ 处理流程



流程图

角色	活动	输入	输出
终端用	1.1 提交故障和请求	事件描述	

户	用户通过电话、邮件、在线等多种方式提交故障和请求。	请求人 请求时间	
一 线 工 程 师	<p>1.2 事件登记</p> <p>登记用户提交的故障和请求，对事件进行初步的分类和分析的调查诊断；</p>		<p>事件单基本信息： 请求人、联系人、编号、标题、来源、描述、期望解决时间、附件</p> <p>分类分级信息： 服务目录、紧急度、影响度、优先级</p> <p>调查诊断信息： 受影响资产、受影响人员、关联重复事件、故障原因、故障定位。</p> <p>对于用友 U8 产品，需要转发：产品线、产品版本、产品大类、产品模块</p> <p>事件服务级别信息： 响应时间、解决时间。</p>
	<p>1.3 事件处理</p> <p>对故障和请求进行处理，并记录故障的处理过程以及解决方案等信息</p>		<p>事件处理信息： 处理过程、解决时间、处理人、解决方式、解决阶段、解决方案、临时解决方案</p>
	<p>1.4 事件升级：</p> <p>对无法处理的故障和请求，转发给其它一线工程师处理；</p> <p>或者直接升级给事件经理</p>		<p>事件升级信息： 是否升级、升级次数</p>
事 件 经 理	<p>1.5 事件处理：</p>		同 1.3
	<p>1.6 转交供应商处理：</p> <p>对无法处理的问题，需要转给供应商来处理，事件状态更改为“供应商处理”</p>		<p>转发信息</p> <p>供应商名称、计划解决时间等请求信息</p>

供应商	1.7 供应商处理: 提供解决方案		故障解决方案
一线工程师/事件经理	1.8 事件关闭:		关闭信息: 关闭码、满意度、客户建议

活动说明

➤ 业务规则

1、升级规则

- 1、一线工程师无法处理的事件可以同级转派给其他一线工程师（水平升级）；
- 2、一线工程师无法处理的事件可以升级给事件经理（垂直升级）；

2、通知规则

提醒时机	对象	方式	事件级别
流转 to 下一环节	下一环节处理人	系统消息	不限
流程退回	接收人	邮件通知	不限
事件登记	终端用户	邮件通知	不限
事件关闭	终端用户	邮件通知	不限
超时【参考事件服务级别设定】	事件经理	邮件通知	不限
升级（升级次数超过 3 次）	事件经理	邮件通知	

3、事件分级规则

优先级别	响应时间时限规定	解决时间时限规定
1	0.5 小时	1 小时
2	1 小时	4 小时
3	2 小时	12 小时
4	4 小时	20 小时

4、优先级别与紧急度和影响度的关系

影响度 紧急度	重大	一般	微小
紧急	1	2	3
一般	2	3	3

不紧急	2	3	4
-----	---	---	---

附 3：参考数据

基础数据	事件来源	网络、监控、电话、邮件、即时消息、内部创建
	事件状态	新建、处理中、供应商处理中、已解决、关闭
	紧急度	紧急、不紧急、一般
	影响度	一般、微小、重大
	优先级	一级、二级、三级、四级
	解决方式	远程、电话、现场
	解决阶段	一线解决、事件经理解决、供应商解决
	关闭码	部分解决、完全解决、未解决、搁置、取消
	满意度	很满意、不满意、一般、满意、很不满意

基础数据

一级分类	二级分类	三级分类
故障受理	桌面类故障修复	PC
		笔记本
		打印机
		扫描仪
		复印机
		外设
	网络类故障修复	交换机
		路由器
		ADSL_Model
		无线上网卡
	主机系统设备故障修复	PC 服务器
		刀片服务器
		磁盘阵列
		小型机
	机房类故障修复	空调
		UPS
		机柜
其它机房设备		
业务系统类故障修复	U8	
	OA	
	网站	
请求与支持	桌面服务	标准软件服务
		非标准软件服务
		标准硬件服务
		非标准硬件服务

		防(杀)病毒服务
		邮件服务
		员工入职桌面配置
		设备移动和变更服务
		特殊环境服务
	网络服务	局域网访问
		互联网访问
	数据服务	数据备份
		数据恢复
		数据共享
	办公支持服务	电话服务
		扫描服务
		打印服务
		摄影摄像服务
		会议服务
	业务系统服务	系统安全
系统优化		
系统数据支持		
新需求		
投诉	投诉	

服务目录

一级分类	二级分类
PC	工具软件授权到期
	office 不会使用
	office 无法使用
	中病毒
	无法接收邮件
	无法上网
	无法打印文档
	系统运行速度慢
	光驱不读盘
	光驱不能刻录光盘
	键盘不能使用
	鼠标不能使用
	网卡灯不亮
	打印机
打印机不能进纸以及夹纸	
打印字迹不清晰	
打印机不能识别	
检测不到打印机, 连续不停打印乱码	
服务器	服务器频繁宕机

越维 IT 服务管理系统（普及版）管理员手册

	服务器无法启动
	面板指示灯呈红色
	面板指示灯类型呈橙色
扫描仪	扫描仪不能扫描
	扫描画面不正确
	扫描仪正确安装后，不能使用，系统找不到设备
网络设备	网络不通
	络设备通电后无反应
	网络设备工作不稳定
	网络设备正常启动后，接口卡上灯不亮
	缺少路由条目
	不能正常访问
	不能 Ping 通对端
备注：不完整版，需要用户自己完善	

故障分类

一级分类	二级分类
PC	操作系统
	浏览器
	防病毒软件
	工具软件
	outlook
	显卡
	键盘
	光驱
	声卡
	主板
	鼠标
	硬盘
	CPU
服务器	操作系统
	数据库软件
	业务软件
	中间件
	电源
	显卡
	阵列卡
	CPU
	主板
网络设备	网卡
	内存 NVRAM
	风扇
	配置软件

	Flash 卡
	网线
打印机	驱动程序
	喷头
	硒鼓
	色带
	墨盒
	线路板
扫描仪	驱动程序
	线路板
	灯管
备注：不完整版，需要用户自己完善	

附 4：权限模型

功能模块	功能	终端用户	一线工程师	事件经理	部门主管	系统管理员	
首页	行事历	√	√	√	√	√	
	共享	√	√	√	√	√	
	活动	√	√	√	√	√	
	任务	√	√	√	√	√	
	公布栏	√	√	√	√	√	
	待办事宜		√	√	√	√	
	事件仪表盘 (个人)			√			
	事件仪表盘 (团队)				√	√	
	流程追踪			√	√		√
	经办流程追踪			√	√		√
	便签	√	√	√	√	√	√
	留言	√	√	√	√	√	√
	快捷方式			√	√	√	
	简易报障	√					
	自助报障	√					
	我的待处理故障与请求	√					
	我的历史故障与请求	√					
事件管理	事件登记		√				
	待办事件		√	√			

	事件跟踪与监控		√	√	√	
	历史事件查询		√	√		
	事件分析			√	√	
	事件报表			√	√	
	事件配置		√			√
资产管理	资产登记表		√	√		
	资产报表		√	√	√	
	资产基础配置		√			√
企业管理器						√
外部邮件						√