



运维监控系统 故障工单处理说明及操作指引

运维监控项目组

2015-07

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引

目 录

一、账号权限配置

.....

..... 3 1、各省管理员账号

..... 错误 ~ 未定义书签。

2、账号权限管理

.....

.... 3

.....	4
2.1、代维用户账号管理	
2.2、铁塔用户账号管理.....	5
2.3、用户操作权限配置.....	6
2.4、部门人员类型配置.....	7
..... 7 二、故障工单受理	
.....	
..... 8 1、告警自动派发	
.....	
.... 8 2、人工故障受理	
.....	
.. 10 三、省市工单管控	
.....	
..... 13 1、工单监控	
.....	
..... 13 2、综合查询	
.....	
..... 14 四、工单预警配置	
.....	
..... 14	
五、工单操作说明	
.....	
..... 16	
1、一般故障工单	
.....	
.. 16 1.1、查看	

..... 17

1.2、接单..... 18

1.3、故障反馈..... 21

1.4、升级..... 23

1.5、转派..... 26

1.6、催办..... 27

1.7、故障追加描述..... 29

1.8、回单..... 31

1.9、故障确认..... 34

1.10、回退..... 36

1.11、归档..... 37

2、停电故障工单

..... 38

2.1、接单..... 39

2.2、发电判断..... 41

2.3、挂起等待..... 44

2.4、回单

..... 45

2.5、归档.....

..... 47

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引 **一、账号权限配置**

1、账号权限管理

在导航菜单找到下图中的图标单击，弹出此部分包含的模块，选择常用图标单击，弹出组织管理模块。



图组织管理导航菜单

点击组织管理图标进入组织管理模块。

Navigation bar: 系统管理, 系统设置, 系统维护, 系统日志, 系统监控

Main Content Area:

系统设置

系统名称: [输入框]

系统编号: [输入框]

系统地址: [输入框]

系统电话: [输入框]

系统传真: [输入框]

系统邮编: [输入框]

系统行业: [输入框]

系统类型: [输入框]

系统状态: [输入框]

系统备注: [输入框]

系统操作: [按钮]

系统列表:

系统编号	系统名称	系统地址	系统电话	系统传真	系统邮编	系统行业	系统类型	系统状态	系统备注
001	系统名称	系统地址	系统电话	系统传真	系统邮编	系统行业	系统类型	系统状态	系统备注
002	系统名称	系统地址	系统电话	系统传真	系统邮编	系统行业	系统类型	系统状态	系统备注
003	系统名称	系统地址	系统电话	系统传真	系统邮编	系统行业	系统类型	系统状态	系统备注
004	系统名称	系统地址	系统电话	系统传真	系统邮编	系统行业	系统类型	系统状态	系统备注
005	系统名称	系统地址	系统电话	系统传真	系统邮编	系统行业	系统类型	系统状态	系统备注

图组织管理界面查询

组织机构

点击右边侧边栏的可以在侧边栏的下半部分看到该部门下所有的

组织查询

账户记录。也可以通过来查找对应的部门和人员。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



图组织管理查询界面

1.1、代维用户账号管理

点击右边侧边栏中用户姓名的超链接跳转到用户账号管理，点击

用户基本信息

可以维护该账号的用户名、登录账号以及用户的基本信息。

重置密码

可重置该账号的登录密码。



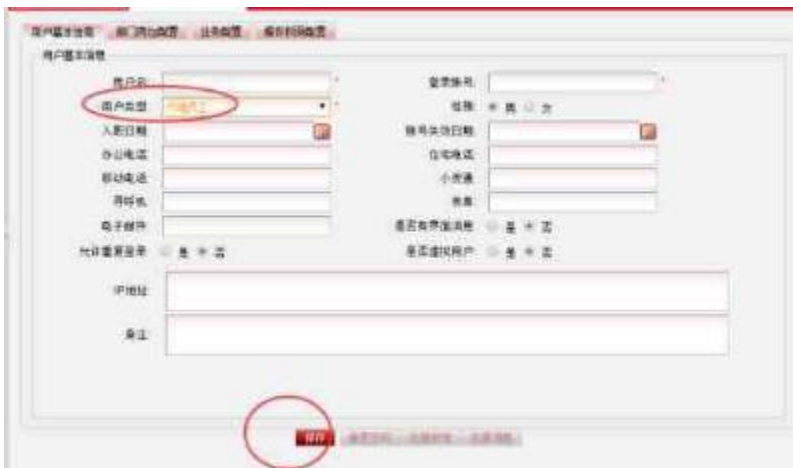
图系统用户管理界面

新增用户:在右边部门组织机构树上，选择一个部门，右键点击“新增用户”



，进入用户新增界面，填写完基本信息，点击“保存”完成用户新增。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



图系统用户新增界面

注意:此处一般用来维护代维人员的账号信息，“用户类型”属性中要选择

，同时为避免代维员工的账号和铁塔用户账号冲突，建议**各省市在“代维人员”**

配置代维人员账号时，增加前缀(DW_ or DW- 等)。

1.2、铁塔用户账号管理

如果是铁塔员工，需要创建运维监控系统的用户账号，按照上面的模式来操作，可以正常登陆并使用运维监控系统，但通过OA门户进行单点登录时会有问题，提示“账号未授权，联系管理员”之类的话语，因此**根据统一要求，建议维护铁塔员工的账号时，通过4A系统进行维护**，4A系统和我们运维监控系统之间已有接口，可自动实时同步账号过来，之后在运维监控系统中配置相关角色权限即可正常使用。在4A系统中操作时，如出现“账号已存在”的提示，需要先修改或删除运维监控系统中的已有账号。4A系统URL:

<http://123.126.34.146:7081/uap/login.jsp>，登陆界面如下:

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



登陆后首页如下:



重庆4A系统管理员是冉迪。

1.3、用户操作权限配置

在用户信息界面中(点击“姓名”链接),点击“操作权限配置”TAB页,进入用户操作权限配置界面。勾选分配给用户的权限组或权限项,点击“保存”按钮即可。

根据目前角色设置,代维人员一般分配“铁塔工单处理角色权限”即可;区域经理可视情况分配“铁塔工单处理角色权限”、“铁塔告警监控角色权限”、“铁塔日常维护角色权限”、“铁塔网络管理角色权限”等;省市建维部经理可分配“铁塔管理考核角色权限”等。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



图用户操作权限配置界面

操作权限一览

点击可以浏览该用户所具有的操作权限。



图用户操作权限浏览界面

2.4、部门人员类型配置

在右边部门组织机构树上，选择一个部门，进入部门信息界面，在该页面上点击“领导信息”TAB页。进入部门人员角色分配页面。在该部门下，修改相应人员的“领导类型”，点击“保存”按钮，完成人员类型分配。

代维人员务必设置成“地市-现场维护人员(包站人)”类型;区域经理需要设置成“地市-区域经理”类型，这样在“站址管理”中的机房(动环)维护人员、铁塔维护人员配置操作时才能被选择。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



图人员类型分配界面

二、故障工单受理

1、告警自动派发

“网络监控” -》 “告警管理” -》 “活动告警管理” ，

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



根据规则定义，一二级告警系统自动派发工单到一线，因此“生成工单”按钮是灰色不可用，同时告警记录已经关联了故障工单流水号。



三、四级告警由响应中心人工派单，经过综合判断后点击“生成工单”按钮，弹出确认提示，点击“确定”后进行派单。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



工单生成后，点击工单流水号进行工单详情查看：



2、人工故障受理

“运营管理”-》“运维管理”-》“故障受理”，界面如下：

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



根据界面上的要求，填写相应的故障受理信息，首先选择站址，点击“选择”弹出下图选择界面，可以再框中输入关键字进行快速检索，勾选一个站址，点击“确定”即可。



填写完整信息后，点击“提交”按钮，弹出确认框，点击“确定”，

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



受理成功后，工单已经派发到一线人员，并弹出成功提示以及单号信息，如图：



复制单号，进入“综合查询”中进行查询工单生成情况：



注:后续APP中也会加入这块内容以保障快速进行工单派发，操作过程类似。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引 **三、省市工单管控**

1、工单监控

菜单位置：“运营管理”-》“运维管理”-》“监控箱”，界面如下：



在监控箱中，建维部人员可以看到管理范围内的所有在途工单状态、处理人等信息，可实时跟踪工单状态和处理进展。点击“故障单编码”链接，可以打开工单详情界面，通过工单详情中的“操作记录信息”可以了解工单处理情况，建维部人员通过“催办”操作按钮可对当前工单进行催办提醒，系统会通过app给代维人员发送催办消息提醒。



运维监控系统故障工单处理说明及操作指引 2、综合查询

“运营管理”-》“运维管理”-》“综合查询”，界面如下：



省市建维部人员可通过“综合查询”菜单，查询到所管理范围内的所有在途工单和历史工单，界面默认显示的是“历史工单”，可通过修改“查询类型”和

并可进行工单导出。查询时间范围等条件进行定制查询，

四、工单预警配置

根据各地实际情况不同，以站址为单位，对单站进行设置工单预警提醒，系统根据设置的时间点、人员、通报内容信息进行自动推送通知，提高工单处理及时性。菜单位置：“资源管理”-》“站址管理”-》工单预警提醒配置按钮。



点击“工单预警提醒配置”按钮，弹出配置界面，点击“增加”，显示维护界面：

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



选择“监控点”，输入时限(分钟为单位)，选择提醒人等信息后，点击“保存”，记录保存成功并在列表中显示。可添加多条，双击记录进行修改。



此时，关联站址的工单将按照配置的规则进行预警提醒，可在工单详情中“操作记录信息区域进行查看验证。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



五、工单操作说明

1、一般故障工单

通常情况下，故障工单有两种来源(从接口过来情况不考虑)，一种是告警自动产生并派发的工单(关联告警)，一种是人工受理派发的工单(不关联告警)。

前者工单处理步骤为:接单-》回单-

》(系统自动)归档;告警产生工单回单时系统自动判断关联的告警是否都已经清除，存在未清除的关联告警，则不允许回单。

后者工单处理步骤为:接单-》回单-》(派单人)故障确认-

》(系统自动)归档。相比前者，人工受理工单回单时不需要进行关联告警的状态判断，同时多了一个“故障确认”的环节。

不论哪种来源，在处理过程中，包站人都可以进行“故障反馈”操作，随时上报故障现象描述及处理进展情况，响应中心、省市建维部、区域经理等可实时查看;同时包站人可以进行工单升级、转派操作;另外响应中心、省市建维部、区域经理等也可以进行工单催办、故障追加描述等操作，系统会通过app方式对包站人进行通知提醒，督促包站人尽快处理故障以及回单。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引 **1.1、查看**

1.1.1、省市建维部查看工单

同“省市工单监控”章节，在“工单监控”或“综合查询”中查看，系统默认查询时间范围是一天，用户可在界面上修改时间范围以便查询更多记录，同时支持导出excel。



1.1.2、区域经理查看工单

区域经理可以在“监控箱”中对管辖范围内故障工单进行跟踪管控，了解掌握工单处理状态和进展。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引



1.1.3、包站人查看工单

包站人可以在“待办箱”中查看需要自己处理(接单、回单等)的工单，系统默认查询周期是一个月，如发现有些代办工单并没有回单但找不到了，可试着通过修改查询开始时间来调整。



1.2、接单

1.2.1、概念

工单派发后，系统会根据预配置的站址机房(动环)维护人员信息(可以是多个人)，将工单派发过去并通过手机app进行通知提醒，包站人收到提醒后，通过PC或APP进行接单响应，系统自动记录日志信息，向管控部门或区域经理传递工单已收悉，正在处理的信息。

运维监控系统故障工单处理说明及操作指引 1.2.2、谁来操作

该操作是由现场维护人员(包站人)来操作，具体到某一张工单，是由工单对应的站址信息中配置的机房(动环)维护人员来接单，如下图。如果是多个维护人员，那么同时工单提醒，其中一个人接单后，其他人无需接单(系统自动不再显示)，由接单人继续后续工单处理步骤。



如想修改某个站址故障工单的接单人，那么需要在站址管理中进行操作，选中一个或多个站址复选框，点击“机房(动环)维护人员”操作按钮，在弹出的人员选择界面上进行人员选择，最后点击“确定”按钮即可。

此修改只针对新工单或未接单工单生效，如果站址关联工单已经被接单，那么修改后工单还是由原接单人进行处理。



运维监控系统故障工单处理说明及操作指引 1.2.3、如何操作

包站人在“代办箱”中查看是否有需要自己待接单的工单：



点击单号，弹出工单信息展示及处理界面，上面是工单、告警及站址信息，下面是处理情况，操作记录信息以及操作按钮区域：



点击“接单”按钮，在弹出的页面上填写相关信息，点击“确认”按钮完成接单。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/495014101012011142>