

HelpDesk 系统需求规格说明书

一、引言	2
1.1 编写目的	2
1.2 项目背景	2
1.3 定义	2
1.4 参考资料	2
二、任务	3
2.1 目的	3
2.2 运行环境	3
2.3 应用目标	3
2.4 作用范围	3
2.5 条件与限制	3
2.6 人员说明	3
三、功能需求	4
3.1 系统流程	4
3.2 详细模块	4
3.3 主要工作主要流程	4
四、数据描述	8
4.1 数据流图	8
4.2 静态数据	8
4.3 动态数据	8
4.4 数据字典	8
4.5 数据库描述	8
五、性能要求	9
六、运行需求	9

1 引言

1.1 编写目的

1.1.1 定义 HelpDesk 系统的开发目的、功能需求、数据描述、运行环境。

1.1.2 此文档可以为系统设计人员、开发人员、测试人员、维护人员的参考资料。

1.2 项目背景

为了改变目前纯粹“应招式”运维模式，整合运维资源，统一运维服务口径，进行运维服务的接单、处理和反馈；建立运维资料库，提供管理分析报表和提高服务质量

1.3 应用目标

用户、运维、供应商处理异常及需求使用

1.4 定义

无

1.5 参考资料

无

2 任务

2.1 目的

2.1.1 对需求、异常等进行记录、管理、分析和统计，提高需求和异常处理的及时性、有效性。

2.1.2 对需求、异常处理流程中的各个环节进行有效的管控。

2.1.3 提高用户与运维部门的衔接，提高用户满意度

2.2 作用范围

2.2.1 公司内部已正式上线系统、硬件、网络等

2.3 应用目标

用户（内部用户和客户）、运维管理部门、供应商的运维服务和管理

2.4 运行环境

2.4.1 开发环境

操作系统	XP
开发工具	Visual Studio 2005(c#)
数据库	Oracle
运行服务	IIS

2.4.2 前台运行环境：

前台主要为 PC	
操作系统	XP
IE	6.0

2.5 条件与限制

2.5.1.1 由于人力原因，开发将分段进行。

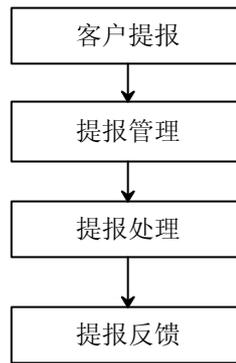
2.6 人员说明

2.6.1 需求调研人员：xxx、xxx

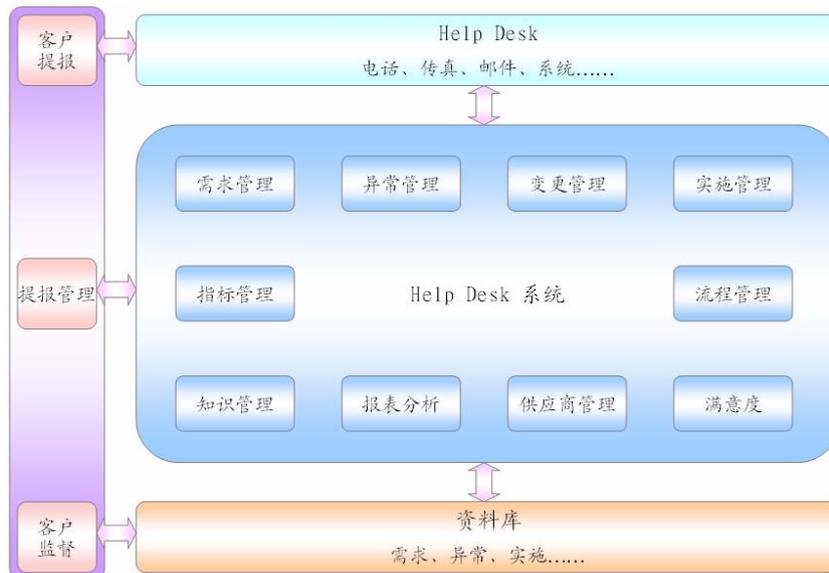
2.6.2 开发人员：xxx

3 功能需求

3.1 系统流程:



3.2 详细模块:



3.2.1 客户提报包括:

- 3.2.1.1 电话提报时, 由运维人录入提报
- 3.2.1.2 传真提报, 由运维人录入提报
- 3.2.1.3 邮件提报, 由运维人录入提报
- 3.2.1.4 书面提报, 由运维人录入提报
- 3.2.1.5 通过系统提报

3.2.2 提报管理—需求管理

3.2.2.1 登记用户需求, 需要考虑的情况如下:

- 3.2.2.1.1 需求登记
- 3.2.2.1.2 需求作废
- 3.2.2.1.3 需求修改
- 3.2.2.1.4 需求审核流程
- 3.2.2.1.5 需求统计
- 3.2.2.1.6 需求关联(需求中延伸出其出需求时, 需要关联)

3.2.3 提报管理—异常管理

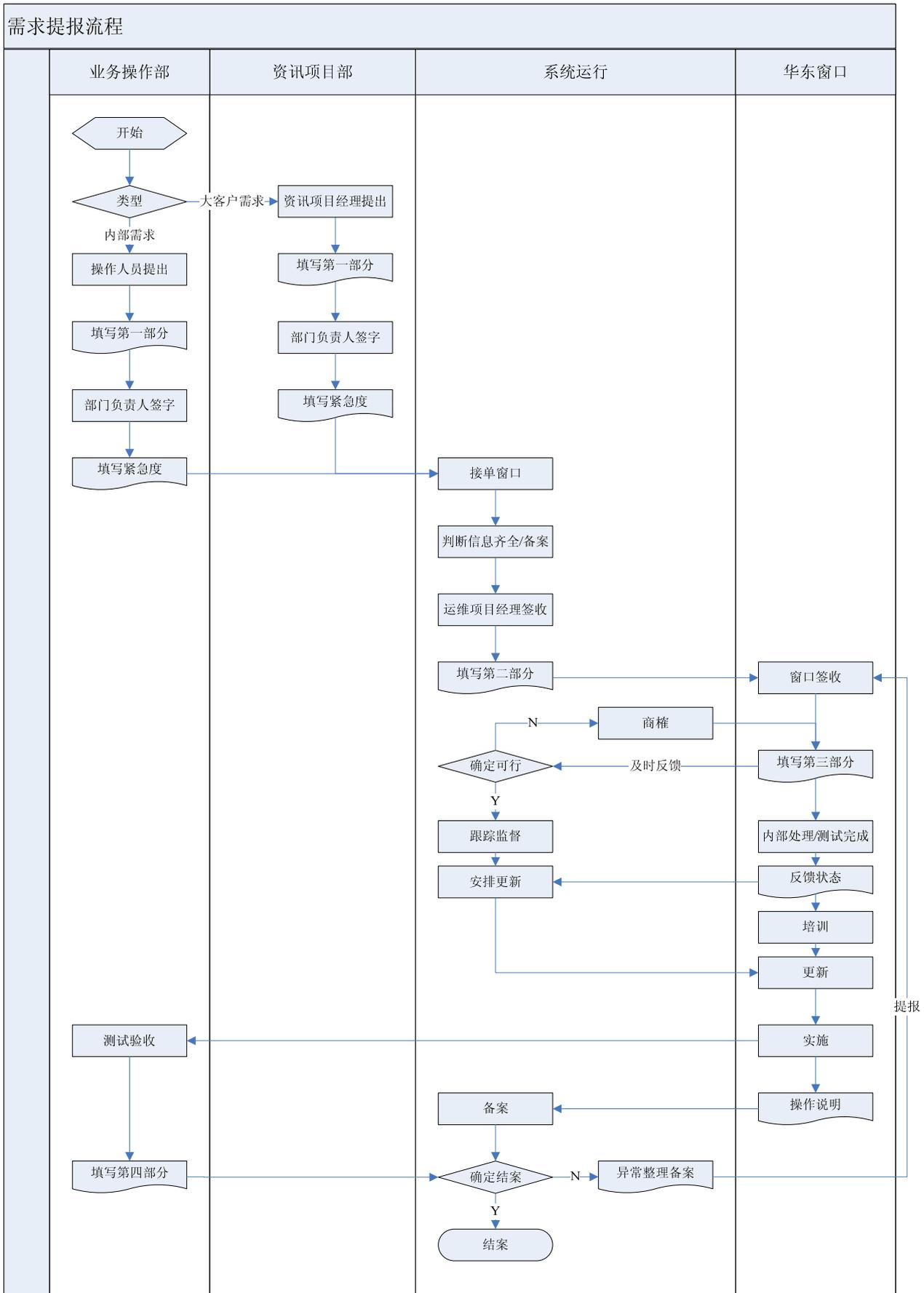
3.2.3.1 登记异常, 需要考虑的情况如下:

- 3.2.3.1.1 异常登记
- 3.2.3.1.2 异常作废
- 3.2.3.1.3 异常修改
- 3.2.3.1.4 异常审核流程

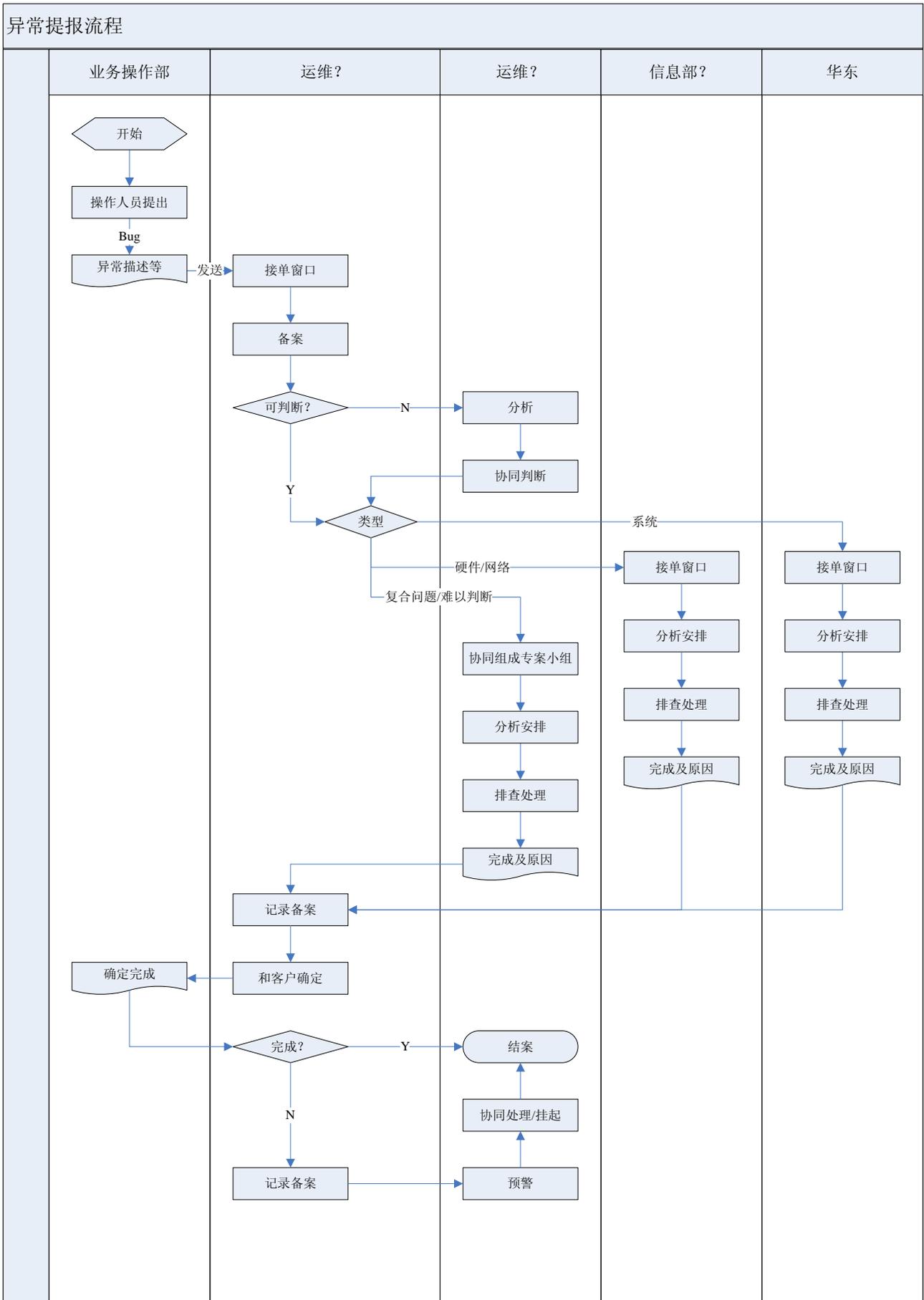
- 3.2.3.1.5 异常统计
- 3.2.3.2 注意：
 - 3.2.3.2.1 异常没有变更，有异常时，有预计时间为半小时。
 - 3.2.3.2.2 超半小时，提出预计完成时间。完成后，填写实际完成时间
 - 3.2.3.2.3 结案时间由运维填写
 - 3.2.3.2.4 多人提的同一个异常，系统中会有多个同一个异常。以第一个异常为准
- 3.2.4 提报管理—变更管理
 - 3.2.4.1 主要是需求及异常的需求及处理完成时间变更。
 - 3.2.4.2 变更急时，需插入，这样会导致后续其它用户需求进度会延后。与需求变更者确认变更费用。及确认其其它需求延后。或付加班费用。或与其它需求提出者商议其它开发延后
- 3.2.5 提报管理—实施管理
 - 3.2.5.1 主要是新电脑环境(运行环境，公司系统环境)安装
- 3.2.6 提报管理—指标管理
 - 3.2.6.1 指标主要有时效、数量、工作量。
 - 3.2.6.2 对于超出指标的部分，将给予警示。
- 3.2.7 提报管理—流程管理
 - 3.2.7.1 与需求入异常管理相似
 - 3.2.7.2 对加急需求进入管理
- 3.2.8 提报管理—知识管理
 - 3.2.8.1 对需求及异常分门别类，并对常见的异常分析原因。
 - 3.2.8.2 整理出常见异常解决方法
- 3.2.9 提报管理—报表管理
 - 3.2.9.1 对需求及异常按指标、类别整理出报表
- 3.2.10 满意度
 - 3.2.10.1 用户对运维的满意度
 - 3.2.10.2 用户对资讯专员的满意度
 - 3.2.10.3 运维对供应商的满意度

3.3 主要工作主要流程

3.3.1 需求提报流程



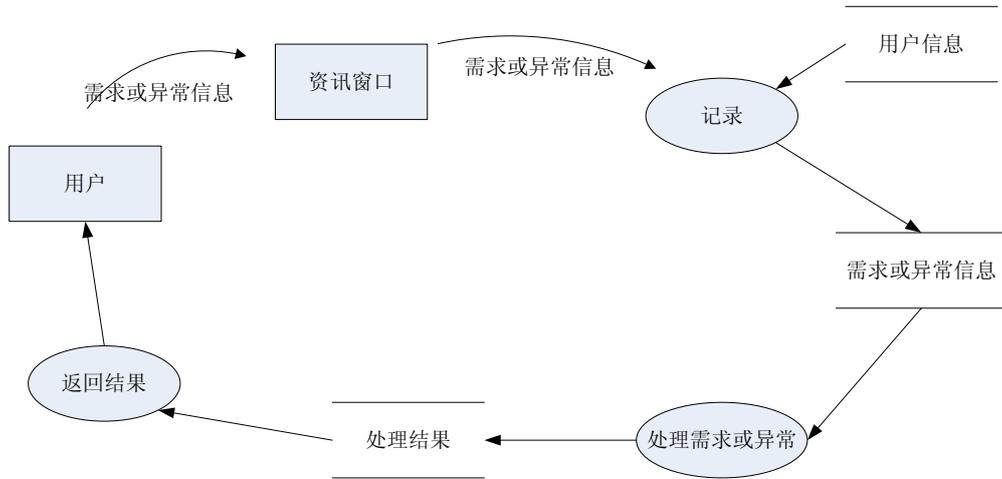
3.3.2 异常提报流程



4 数据描述

4.1 数据流程图

根据业各流程，总体数据流程如下图：



4.2 静态数据

主要包括人员信息、部门信息、异常类型，客户信息

4.3 动态数据

输入：提报人信息、提报内容、提报方式；处理人信息等
输出：提报结果。

4.4 数据字典

用户运维需求：需求、异常、硬件、网络、新点实施等
异常：包括业务系统、硬件、网络等

4.5 数据库描述

本系统使用 Oracle 9i 数据库。在设计时将需要考虑到数据库变更等内容。

5 性能需求

5.1 考虑到公司客户端电脑分布距离较远，需要注意页面速度

6 运行需求

6.1 用户界面

6.1.1 风格统一

6.2 硬件接口主要是服务器，客户端用 IIS 与服务器时行交互。

6.3 软件接口

无

6.4 故障处理

无