

OpenITSM 服务管理系统

管理员使用手册

版权所有(C) OpenITSM

客服 QQ:948742178

目录

管理员用户手册.....	4
1. 地域	4
2. 部门	4
3. 人员	4
3.1 . 创建.....	4
3.2 . 列表.....	5
3.3 . 搜索.....	5
4. 角色	6
4.1 . 创建.....	6
4.2 . 列表.....	6
5. 工作组	7
5.1 . 创建.....	7
5.2 . 列表和搜索.....	8
6 . 代码	9
6.1. 常规.....	9
6.1.1 . 电话类型.....	9
6.1.2 . 代码类型.....	9
6.1.3 . 树类型.....	10
6.2 . 配置项.....	11
6.2.1 . 类别.....	11
6.2.2 . 关系.....	12
6.2.3 . 使用状态和用途.....	13
6.2.4 . 资源类型.....	14
6.2.5 . 资源状态.....	14
6.3. 事件.....	15
6.3.1 . 类别.....	15
6.3.2 . 影响程度、紧急程度、严重程度.....	16
6.3.3 . 级别映射.....	17
6.3.4 . IP 地址段.....	18
6.3.5 . 原因.....	19
6.3.6 . 处理状态.....	20
6.4 . 问题.....	20
6.5. 变更.....	22
6.6. 知识库.....	23
6.7. 计划作业.....	24
6.7.1. 类别.....	24
6.7.2. 重要性、执行结果.....	25
6.8 . 值班任务.....	25
6.9 . 视图.....	26
6.9.1 . 事件视图.....	26
6.9.2 . 问题视图、变更视图.....	27

7. 其它	28
7.1 . 流程.....	28
7.2 . 分配规则.....	31
7.3 . 文档库.....	32
7.3.1. 新建目录.....	32
7.3.2. 编辑/删除目录.....	33

管理员用户手册

1. 地域

在左侧树中点击地域，出现如图 1-1 所示的地域的树结构，在树中选择相应的位置点击创建，可以添加新的地域如图 1-2 所示，点击编辑和删除可以对已有的地域进行修改和删除。

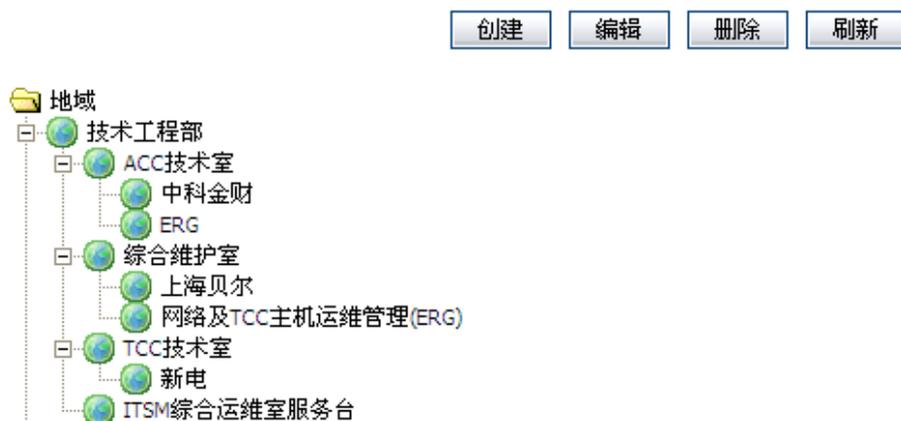


图 1-1 地域的树结构

图 1-2 新建地域

2. 部门

部门的创建参考地域的创建、编辑和删除功能。

3. 人员

3.1 . 创建

在左侧树点击人员→创建，如图 3-1 所示，填写人员的基本信息以及用户账号和密码，点击创建，完成人员的创建。

创建人员

图 3-1 创建人员

3.2 . 列表

在左侧树中点击人员→列表，就会出现所有人员的列表，在表中可以查看、更新或者是删除人员的信息。

人员列表

姓名	类型	部门	地域	详细信息	更新	删除
梁平	经理	/技术工程部	/技术工程部			
王金利	经理	/技术工程部/ACC技术室	/技术工程部/ACC技术室			
梁材	经理	/技术工程部/ACC技术室	/技术工程部/ACC技术室			
于江波	工程师	/技术工程部/ACC技术室	/技术工程部/ACC技术室			
冯利昌	工程师	/技术工程部/ACC技术室	/技术工程部/ACC技术室			
顾振鹏	经理	/技术工程部/ACC技术室/中科金财	/技术工程部/ACC技术室...			
王茂青	工程师	/技术工程部/ACC技术室/中科金财	/技术工程部/ACC技术室...			
衣大阔	工程师	/技术工程部/ACC技术室/中科金财	/技术工程部/ACC技术室...			

图 3-2 人员列表

3.3 . 搜索

在左侧树中点击人员→搜索，如图 3-3 所示，可以根据人员的姓名、用户名、地域、部门、类型等信息来搜索相关人员。

图 3-3 搜索人员

4. 角色

4.1 . 创建

在左侧树中点击角色→创建，填入基本信息，在操作权限中给角色赋予流程中操作的权限，在权限中赋予角色对配置项类别的权限。如图 4-1 所示，

新建角色

名称	<input style="width: 90%;" type="text"/>
描述	<input style="width: 90%;" type="text"/>

操作权限		权限																				
<input type="checkbox"/> 选中全部 事件 <input type="checkbox"/> 创建 <input type="checkbox"/> 批准流程 <input type="checkbox"/> 处理流程 <input type="checkbox"/> 处理 <input type="checkbox"/> 查询 <input type="checkbox"/> 拒绝		<div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;"> 创建 查看 更新 审批 </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>																			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
		<ul style="list-style-type: none"> 配置项类别 <ul style="list-style-type: none"> ACC业务系统及主机设备 TCC业务系统 通信系统 网络设备及TCC主机设备 认证及运维管理系统 																				

图 4-1 新建角色

4.2 . 列表

点击左侧树中角色→列表，可以查看所有角色列表，在列表中可以对角色进行编辑和删除。

角色列表

行号	名称	描述	更新	删除
1	京投踏网领导			
2	部门领导			
3	ACC中科金财:巡检管理员			
4	服务台			
5	ACC中科金财:服务经理			
6	ACC中科金财:技术工程师			
7	系统验证			
8	ERG:巡检管理员			
9	ERG:服务经理			
10	ERG:技术工程师			
11	上海贝尔:巡检管理员			
12	上海贝尔:技术工程师			
13	上海贝尔:服务经理			
14	ACC:技术工程师			

图 4-2 角色列表

5. 工作组

5.1 . 创建

在左侧树中点击工作组→创建，首先填写工作组的基本信息，如图 5-1 所示，在人员和角色中添加工作组的人员和角色，在管理域中添加工作组对每个流程的管理权限。点击创建完成工作组的创建。

新建工作组



图 5-1 新建工作组

5.2 . 列表和搜索

在左侧树中选择列表选择工作组→列表或搜索，可以查看工作组列表，并对工作组进行查看、更新或者删除。

工作组列表

地域	名称	描述	详细信息	更新	删除
技术工程部	ACC部门领导				
技术工程部	ITSM巡检组				
技术工程部	itsm功能验证组	项目临时验证			
技术工程部	事件流程审批工作组				
技术工程部	技术工程部：京投路网领导组				
技术工程部	问题流程审批工作组				
ACC技术室	ACC技术室：巡检组				
ACC技术室	ACC技术室：技术组				
ACC技术室	ACC技术室：服务台				
ACC技术室	ACC技术室：服务经理				
ACC技术室	ACC技术室：部门领导组				
TCC技术室	TCC技术室：部门领导组				
中科金财	中科金财：巡检组				
中科金财	中科金财：技术组				
中科金财	中科金财：服务经理				
ERG	ERG：巡检组				

图 5-2-1 工作组列表

搜索工作组

名称		<input type="checkbox"/> 包含子地域
地域		

每页行数: 10

图 5-2-2 工作组搜索

6 . 代码

6.1. 常规

6.1.1 . 电话类型

在左侧树中选择代码→常规→电话类型，可以编辑和删除已创建的类型，点击创建，填写电话类型信息，确定创建新的电话类型。

电话类型

电话类型	更新	删除
传真		
办公电话		
移动电话		

Explorer 用户提示 ✕

脚本提示：
电话类型

图

6-1 电话类型及创建

6.1.2 . 代码类型

在左侧树中选择代码→常规→代码类型，得到代码类型列表(如下图 6-1-2-1 所示)，可以编辑和删除已建立的代码类型，点击新建代码类型，填写图 6-2 所示的信息，之范围以回车作为一个选项，也可以多选和单选。

代码类型列表

名称	更新	删除
地点		
频率		
是否判断		
操作系统类型		
网卡类型		
硬盘类型		
磁盘阵列级别		
备份方式		
备份频率		
存储介质		
系统状态		

总计11行 总计1页 

图 6-1-2-1 代码类型列表

新建代码类型

名称
 多选

值范围

创建
重置
取消

图 6-1-2-2 新建代码类型

6.1.3 . 树类型

在左侧树中选择代码 → 常规 → 树类型，点击新建树类型，如图 6-3 所示，



图 6-1-3 新建树类型

6.2 . 配置项

6.2.1 . 类别

在左侧树中选择代码→配置项→类别，可以查看到配置项的类别（如下图 6-2-1-1 所示），点击创建可以新建配置项，如图 6-2-1-2 所示，填写配置项类别信息，并增加此类配置项的详细表单，点击提交完成新建配置项。



图 6-2-1-2 新建配置项

6.2.2 .关系

在左侧树中选择代码→配置项→关系，可以查看配置项之间的关系，并可以新建、更新和删除配置项关系。

配置项 关系

关系	逆	更新	删除
父子	子父		
子父	父子		
集群			
一般关联			
安装于	被安装于		
被安装于	安装于		
应用于	被应用于		
被应用于	应用于		
监控	被监控		
被监控	监控		

创建

图 6-2-2-1 配置项关系

6.2.3 . 使用状态和用途

在系统界面中选择左侧菜单配置项下的“使用状态”、“用途”，单击右侧框的“创建”按钮，在弹出的输入框中，输入名称，确定即可。

使用状态

状态	更新	删除
在用		
停用		

创建

图 6-2-3-1 使用状态

用途

用途	更新	删除
测试培训		
生产系统		
备用		
客户端		
灾备系统		
ITSM		
实验系统		
票卡系统		
测试培训,实验系统,票卡系统		
生产系统,灾备系统		
生产		
测试		
生产备份		

创建

图 6-2-3-2 用途

6.2.4 .资源类型

CMDB 中的特殊配置项，对于那些可以永久使用而且可以进行分配和变动的都可划为资源。资源类型就是对资源属类进行划分，例如：IP 地址、机柜空间。

资源类型

名称	独占的?	更新	删除
IP地址	是		
机柜空间	否		

创建

图 6-2-4-1 资源类型列表

6.2.5 .资源状态

资源配置项状态定义资源的当前使用状态划分，例如：被占用、停用、闲置等。

资源状态

状态	更新	删除
被占用		
停用		
闲置		

图 6-2-5-1 资源状态列表

6.3. 事件

6.3.1 .类别

编辑类别目录：选择事件类别下的树形目录的一个目录，点击相应的“创建”、“编辑”或“删除”按钮，即可对目录进行编辑。在创建或编辑窗口录入类别名称及描述。



图 6-3-1 事件类别列表

事件类别

父	<input type="text"/>	名称	<input type="text"/>
描述	<input type="text"/>		
默认的附件目录	<input type="text"/>		
外部的类别代码	<input type="text"/>		

默认的 公开 需要反馈

表单

字段名称	显示名称	类型	值范围	非空	更新	删除

图 6-3-2 事件类别的创建

6.3.2 .影响程度、紧急程度、严重程度

对事件的重要程度进行描述。对于事件的重要程度分为影响度（如下图 6-3-2-1 所示）、紧急度（如下图 6-3-2-2 所示）、严重程度（如下图 6-3-2-3 所示）三类，每类以不同的数字代表相应的程度。

创建方法：在系统界面中选择左侧菜单事件下的“严重程度”，单击右侧框的“创建”按钮，在弹出的输入框中，输入名称及相应的数值（可用数字来表示），其名称与数值之间用英文半角“逗号”隔开，确定即可。

紧急程度、影响程度的创建方法与上相同。

事件 影响程度

影响程度	值	更新	删除
其它	0		
无影响	1		
局部影响	2		
全部范围影响	3		

图 6-3-2-1 事件影响程度

事件 紧急程度

紧急程度	值	更新	删除
低	1		
中	2		
高	3		

创建

图 6-3-2-1 事件紧急程度

事件严重程度

严重程度	值	更新	删除
其它	0		
服务请求	1		
业主安排任务	2		
投诉处置	3		
告警处置	4		
外部接口引发的故障	5		
三级故障	6		
二级故障	7		
一级故障	8		
系统重大运营事故	9		

创建

图 6-3-2-3 事件严重程度

6.3.3. 级别映射

根据影响程度和紧急程度来确定优先级别，优先级别也是用数字来表示。如图 6-3-3-1 所示。定义方法：在系统界面中选择左侧菜单事件下的“级别映射”，单击右侧框的“创建”按钮，在弹出的输入框中，选择影响程度、紧急程度下拉菜单相应的级别，在外部的级别处输入相应的优先级数值，创建即可（如下图 6-3-3-2 所示）。

事件级别映射

创建

级别	影响程度	紧急程度	编辑	删除
1	无影响	低		
2	无影响	中		
3	无影响	高		
4	局部影响	低		
5	局部影响	中		
6	局部影响	高		
7	全部范围影响	低		
8	全部范围影响	中		
9	全部范围影响	高		

图 6-3-3-1 事件级别映射列表

事件级别映射

外部的级别	<input type="text"/>
影响程度	其它 <input type="text"/>
紧急程度	低 <input type="text"/>

创建

图 6-3-3-2 创建事件级别映射

6.3.4 . IP 地址段

系统可以根据监控报的告警事件 IP 地址，确定事件单所属区域。一般情况下为了便于管理可将所有 IP 地址划分成段，为每个区域分配适当的 IP 地址段（例如：192.168.1.0—192.168.2.255 分配给 A 部门使用，192.168.3.0—192.168.4.255 分配给 B 部门使用）。

操作方法：在系统界面左侧菜单依次展开和选择“事件”->“IP 地址段”。在系统界面右侧窗口列出已创建的 IP 地址段列表，可对已有的 IP 段进行修改。如果列表中创建的 IP 地址过多，可以在窗口上部分搜索 IP 地址段，输入关键字检索到想要列出的 IP 地址段。如下图：

创建默认的地域：意思是在所有已创建的 IP 地址段以外的 IP 地址，都默认属于此创建的地域。

创建：点击创建按钮，创建新的 IP 地址段，输入所属区域的起始 IP 和终止 IP，选择所属地域，创建即可。如果一个区域有多个 IP 地址段，例如：192.168.1.1-192.168.1.100 和 192.168.2.1-192.168.2.100，那么分别创建即可。

搜索IP地址段

IP	<input type="text"/>	
地域	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 包含子地域

每页行数:

事件IP地址段

地域	起始IP	终止IP	描述	查看	编辑	删除
综合维护室	192.168.1.1	192.168.1.100				
ACC技术室	192.168.1.192	192.168.1.192				

图 6-3-4-1 搜索 IP 地址

6.3.5. 原因

事件处理完成后需要工程师分析是那类原因造成的，用于日后根据故障原因进行统计分析，可以辅助作今后的重点针对规划等用途。操作方法：依次选择左侧菜单下的“事件”->“原因”，在右侧创建框直接创建即可（如下图 6-3-5-2 所示）。

事件 原因

原因	更新	删除
硬件老化		
软件漏洞		
用户操作		
物理环境影响		
硬件性能不足		
服务请求		

图 6-3-5-1 原因列表



图 6-3-5-2 创建原因

6.3.6 . 处理状态

在工程师处理实际故障的过程中，可选择多种状态。用于表明处理的进度境况。其状态内容添加编辑方法如下：依次选择左侧菜单下的“事件”->“处理中的状态”，在右侧创建框直接创建即可（如下图 6-3-6-2 所示）。



图 6-3-6-1 处理状态列表



图 6-3-6-2 创建处理状态

6.4 . 问题

用于问题的类别、及问题的表单、严重程度的创建。其类别、严重程度的创建方法，请参照“事件”章节中的“类别”、“影响度”部分的说明。

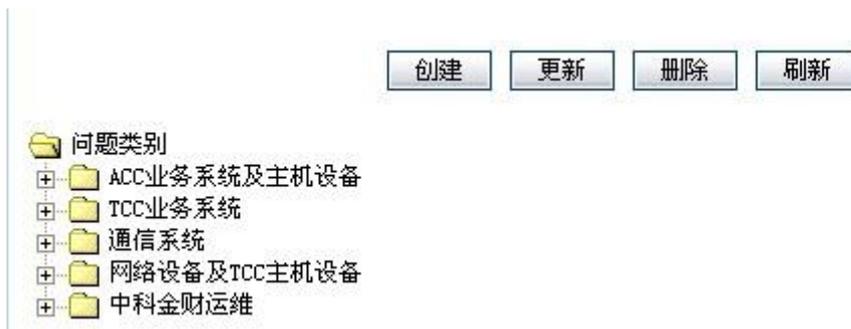


图 6-4-1 问题类别列表



图 6-4-2 问题类别创建

问题严重程度

严重程度	值	更新	删除
较低	1		
普通	2		
非常严重	3		

图 6-4-3 问题严重程度列表



图 6-4-4 问题严重程度创建



图 6-4-5 问题处理状态创建

6.5. 变更

用于变更的类别、及变更的表单、影响度、紧急度的创建。其类别、影响度、紧急度的创建方法，请参照“事件代码”章节中的“类别”、“影响度”部分的说明。



图 6-5-1 变更类别列表



图 6-5-2 变更类别创建

变更影响程度

影响程度	值	更新	删除
重大变更	1		
常规变更	2		

创建

图 6-5-3 变更影响程度列表



图 6-5-4 变更影响程度创建



图 6-5-5 变更处理状态创建

6.6. 知识库

对存储的知识、学习资料等内容在后台划分类别（如下图 6-6-1 所示）。操作方法：依次选择左侧菜单“知识库”->“类别”。在右侧菜单选择已创建的目录后，点击创建，输入相应的子类名称，确定即可创建所选目录的子类。创建根目录，直接点击创建即可（如下图 6-6-2 所示）。

知识类别

创建 编辑 删除

- 知识 类别
- + 规章制度
- + 解决方案
- + 通用知识
- + 各项标准
- + 运维题库
- 运维统一流程

图 6-6-1 知识库类表列表

知识类别

名称	
公开	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否
查看权限	部门 <input type="checkbox"/> 技术工程部 <input type="checkbox"/> 测试团队

图 6-6-2 知识库类别创建

6.7. 计划作业

6.7.1. 类别

在左侧树中点击代码→计划作业→类别，如图 6-7-1 所示，根据表格填写类别信息，点击增加表单如图 6-7-3 所示，添加工程师行此类作业时输入相应的任务信息。



图 6-7-1 计划作业类别列表

作业类别

父 计划作业类别 名称 继承父类别的表单

增加 预览

表单

字段名称	显示名称	类型	值范围	非空	更新	删除
------	------	----	-----	----	----	----

提交 重置 取消

图 6-7-2 创建计划作业类别

表单

显示名称	<input type="text"/>
类型	整数
非空	<input type="checkbox"/>

提交 重置 取消

图 6-7-3 计划作业增加表单

6.7.2. 重要性、执行结果

重要性和执行结果的建立参照事件影响程度、紧急程度、严重程度的创建。

文本	更新	删除
高		
中		
低		

创建

图 6-7-2-1 重要性列表

文本	更新	删除
正常		
告警		
错误		

创建

图 6-7-2-2 执行结果列表

6.8 . 值班任务

值班任务类别的创建（如下图 6-8-2 所示）、编辑和删除参照计划作业类别的操作。



图 6-8-1 值班类别列表



图 6-8-2 值班类别创建

6.9 . 视图

6.9.1 . 事件视图

在左侧树中点击代码→视图→事件视图，可以查看视图列表，可以对已创建的视图进行更新和删除，如图 6-9-1 所示：



图 6-9-1 事件视图列表

点击创建，可以新建视图，如图 6-9-2 所示：

新建视图

名称			
地域	<input type="radio"/> 当前登录者所在地域	<input type="checkbox"/> 包含子地域	<input type="radio"/> 其它地域: <input type="text"/>
类别	<input type="checkbox"/> 包含子类别		
工作组	<input type="checkbox"/> 同一工作组		
申请人	<input type="radio"/> 当前登录者	<input type="radio"/> 其它申请人: <input type="text"/>	
创建者	<input type="radio"/> 当前登录者	<input type="radio"/> 其它创建者: <input type="text"/>	
处理人	<input type="radio"/> 当前登录者	<input type="radio"/> 其它处理人: <input type="text"/>	
参与者	<input type="radio"/> 当前登录者	<input type="radio"/> 其它参与者: <input type="text"/>	
来源类型	<input type="text"/>		
申请时间	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>	完成时间	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>
影响程度	<input type="text"/>	严重程度	<input type="text"/>
紧急程度	<input type="text"/>	原因	<input type="text"/>
关闭类型	<input type="text"/>	状态	<input type="text"/>

创建

重置

图 6-9-2 新建视图

在新建视图中填写视图的名称，以及对此视图的约束条件，点击完成即可建立视图。

6.9.2 . 问题视图、变更视图

问题视图、变更视图的创建、编辑和删除参照事件视图的创建、编辑和删除。

视图

视图	名称	更新	删除
7	本部门所有问题单		
8	本部门待处理的所有问题单		
14	我参与过的问题单		

创建

图 6-9-2-1 问题视图列表

视图

视图	名称	更新	删除
11	本部门的所有变更单		
12	本部门所有待处理的变更单		
13	我参与过的变更单		

创建

图 6-9-2-1 变更视图列表

7. 其它

7.1 . 流程

点击左侧流程管理菜单下的“列表”即可列出以创建的审批流程（如下图 7-1-1 所示）。

流程定义列表

行号	名称	描述	版本	编辑	删除
1	事件单审批流程	事件单审批流程	2		
2	问题单审批流程	问题单审批流程	1		

图 7-1-1 流程定义列表

在系统界面左侧菜单依次展开和选择“其它”->“流程”->“创建”。在系统界面右侧窗口显示流程基本信息定义界面。如图 7-1-2 所示：

新建流程定义

名称	<input type="text"/>
描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

应用于

事件类别	问题类别	变更类别	设备操作类别
类型: <input checked="" type="radio"/> 前置流程 <input type="radio"/> 后置流程			
<ul style="list-style-type: none">  事件类别 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ACC业务系统及主机设备 <input type="checkbox"/> TCC业务系统 <input type="checkbox"/> 通信系统 <input type="checkbox"/> 网络设备及TCC主机设备(楼宇网络) <input type="checkbox"/> 中科金财运维 <input type="checkbox"/> TCC应用软件及接口 <input type="checkbox"/> TCC系统软件 <input type="checkbox"/> TCC系统硬件 			

创建

流程

重置

图 7-1-2 新建流程定义

在界面中录入相应的基本信息，勾选采用此流程的各功能模块相应类别，点击流程按钮划制流程并对每个流程步骤进行设置，最后保存并创建即可生效。

下面是每步的详细说明及操作方法：

1、录入基本信息

在基本信息定义界面中输入名称及关于流程的描述。

2、勾选采用此流程的各功能模块相应类别

在“应用于”编辑栏中，选择要采用此流程的工能模块进行设置。选择“类型”用于指定该审批流程是在处理工单前进行（前置流程），还是处理工单后进行（后置流程）。在下面选择采用此流程的相应类别即可。

在设置过程中可能多个功能模块的一些类别需要采用此流程，直接选择各功能模块“选择”或“勾选”就可以了。

3、画制流程

点击基本信息定义界面下方的“**流程**”按钮，即弹出流程定制界面。如图 7-1-3 所示：

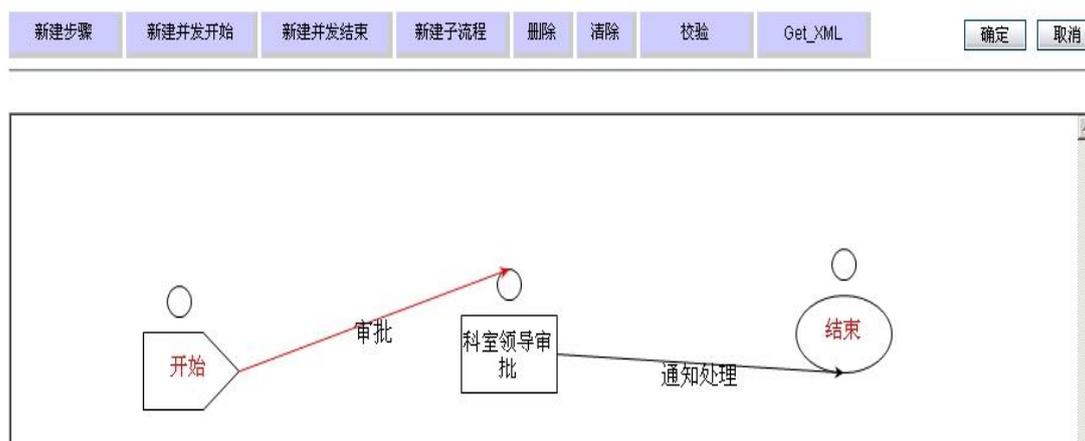


图 7-1-3 流程的建立

移动鼠标到步骤或节点上，双击即弹出编辑窗口。如图 7-1-4 所示：

The screenshot displays two windows for editing workflow components:

步骤 (Step) Window:

- 名称: 科室领导审批
- 描述: [Empty text box]
- 负责人:
 - 角色: 系统测试
 - 浮动的
 - 控制变量:
 - 类型: 地域 部门
 - 名称: [Empty text box]
 - 人员: 王金利
 - 发起人
- Buttons: 增加任务, 确定, 取消

任务1 (Task 1) Window:

- 名称: 任务111
- 描述: [Empty text box]
- 需要审核
- 类型: 用户任务 自动任务
- 用户任务:
 - 执行者:
 - 角色: 配置管理员
 - 浮动的
 - 控制变量:
 - 类型: 地域 部门
 - 名称: 按地域
 - 人员
 - 发起人
 - 抄送:
 - 角色: [Empty text box]
 - 人员: 张莉,王照华,
 - 发起人
 - 后续任务
 - 执行者:
 - 类型: Internal 外部的
- Internal:
 - 表单: [Table with columns: 名称, 类型, 范围, 非空, 全局, 只读]
 - Buttons: 增加, 预览
- 外部的:
 - integrative: 是 否
 - url: [Empty text box]
- 自动任务:
 - 类名称: [Empty text box]
 - 方法名称: [Empty text box]

图 7-1-4 流程具体编辑

详细说明

分为步骤设置和任务设置，一个步骤中至少有一个或多个任务。

编辑框中的名词含义说明如下

- 名称：审批步骤名称或任务名称。例如（领导审批、财务审批）
- 描述：任务或步骤的内容描述。
- 负责人：步骤的负责人，可对任务完成后进行审批。
- 角色：按角色选取步骤或任务的人员。
- 浮动的：可根据工单的地域或部门，选取某个角色的人员。例如：A 地域的网络管理员、B 部门的财务人员。

- 控制变量：选择是根据部门还是地域，执行浮动角色。
- 类型：分为用户任务、自动任务。如果是用户任务则需要用户执行才可才可完成。自动任务是由系统替代用户自动完成该任务。
- 名称：任务名称。
- 人员：选择步骤或任务的执行人或负责人。
- 发起人：工单发起人来执行或负责此步骤或任务。
- 添加任务：添加该步骤的任务，可添加多个。
- 需要审批：任务执行完成后需要步骤负责人审批。
- 执行者：任务执行人员。
- 抄送：抄送给相应的人员，类似于 email 的抄送。
- Internal：创建任务表单，表单可以选择全局、只读、非空，全局的意思是流程所有相关人员都可以看到此字段。只读如果勾上只读，那么此流程的其它步骤不可修改此字段中的内容，相反则可以修改。“非空”内容不允许为空。
- 外部的：可以引用外部表单
- 自动任务：直接调用外部的的方法或类。

7.2 .分配规则

系统可根据工单发起人的所在部门、工单类别，按预先定义的工单分配规则，自动将工单分配给具有相应角色的工程师。创建及更新方法：输入相应的名称和描述（如上图），分别勾选应用于、来源、分配给，创建即可。如图 7-2-1 所示：

分配规则列表

名称	描述	更新	删除
中科金财技术支持	中科金财技术支持		
ACC技术室：事件分派规则	ACC技术室事件自动分派		
TCC技术室：事件分派规则	TCC技术室事件自动分派规则		
综合运维室：事件分派规则	综合运维室事件自动分派规则		
ERG自动分配			
中科金财自动分配			
上海贝尔自动分配			
新电自动分配			
网络设备及TCC主机设备(ERG)自...			

总计9行 总计1页 

图 7-2-1 分配规则列表

新建分配规则

图 7-2-2 新建分配规则

7.3 . 文档库

文档库可以对文档库目录进行新建、编辑/删除操作，并可以设置文档库的查看权限。



图 7-3-1 文档库目录列表

7.3.1. 新建目录

新建文档库目录，并设定各个角色对此文档目录的管理、查看、更新等权限。



图 7-3-1-1 新建文档库目录

7.3.2. 编辑/删除目录

通过此功能可以查看目录的详情，如目录下文档的数目、个角色对此文档的操作权限，对没有添加过文档的目录可以进行删除操作。



图 7-3-2-1 编辑/删除目录