**中华女子学院运维管理系统升级及定制开发项目需求**

1. **项目背景：**

目前我校教学多媒体设备已经日趋完善，运维管理效率明显提升，故障率显著降低。在为广大老师和学生提供了良好的教学环境的同时，也提升了教学信息化水平，基本具备了规范的管理流程、报修及维修流程。

随着教学业务体量增加和运维服务外包人员加入，过去管理方式的运行效率、适用性已无法适应当前的要求，需对业务流程梳理重构，引入先进的管理思路，来对学校运维管理过程中的信息留存、故障报修、运维服务人员管理、信息共享等数据应用进行升级和定制开发。

基于以上考虑，本项目拟在原有运维管理系统的基础上进行升级和部分功能的定制开发。该系统应为B/S架构并支持当前主流的浏览器,包括但不仅限于Microsoft IE、firefox、chrome、Microsoft edge等。同时需支持Android、Ios等手机操作系统及并可通过微信进行管理和操作。

**二、售后服务要求：**

1、本项目自验收合格之日起质保期不低于五年。

2、中标方应提供详细的培训教材和技术资料，按照现场培训方式，负责对使用人员进行日常操作及系统维护培训。

**三、系统功能需求及定制开发功能：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 需求描述 |
| 1 | 设备信息  采集 | 对约1500余件设备的配置信息进行统计，并提供完整的数据信息，应包括基本设备信息、购置信息、固定资产登记情况、配置情况。为了保证系统的准确运行，信息采集须详尽和准确。 |
| 2 | 现有数据  迁移 | 将现有多媒体教学总控系统的相关数据（应包括：中控的运行数据、IC卡刷卡记录数据、投影机相关数据等）迁移至升级后平台上。 |
| 3 | 二维条码  标识牌 | 多媒体设备识别二维条码标识牌不少于1500个，材料为双面亚克力材质丝网印刷，此二维条码应为系统生成且对应系统内的设备信息。可以实现基于手机端二维码的扫描的信息的快速录入和维修信息的查询，包括但不限于：1.批量生成二维码；2.二维码与设备绑定（批量绑定或逐个绑定）;3.手机移动端可进行设备检索，可按照位置、资产、教学楼等不同形式检索。 |
| 4 | 权限及流程管理功能 | 1、权限管理功能，应可实现基于不同管理角色的系统权限分配管理。  2、业务流程管理，应可实现基于角色和个人业务流程自定义功能（包括自定义表单与报修流程），支持待办事项提醒、业务代理等工作流标准功能。  3、灵活的状态定义功能，可以自定义设备的各种状态和属性。 |
| 5 | 消息提醒功能 | 具有消息提醒功能，可进行以下消息的多渠道（手机短信、微信；邮件，弹出待办事项等）提醒：工作流的业务提醒功能。 |
| 6 | 运维管理功能 | 系统应支持从总控系统收集中控、IC卡权限控制器、投影机、计算机等硬件产品收集状态信息并可根据预设状态生成服务请求，包括设备运行过程中的状态信息，设备故障等信息；设备的维护的过程信息、故障解决信息录入功能；管理人员接报修请求后，相关事件处理信息可以记录、整理并形成知识库。可以随时查询任何一件服务请求的处理进展状态。可根据服务请求的不同性质，自动执行对应的流程。简单的请求有响应、处理中、处理完成等状态，引起变更的请求有响应、方案审核、变更审核、方案执行、处理完成等状态。 |
| 7 | 业务流程管理功能 | 1，当出现故障或有服务请求时，运维人员可以通过两种方式进行工单提交，（1）、通过手机扫描二维码进入报修页面，勾选填写故障现象、故障设备、故障类型，系统生成故障报修单到后台。（2）、拨打服务电话，值班人员后台录入故障现象、故障设备、故障类型，提交系统工单到后台。  2，提交工单后，系统按照已经分配好的工作组，将工单信息通过微信或邮件的形式通知相对应的工作人员。  3，运维人员收到工单信息后，即前往解决问题，问题未处理前，工单状态为处理中。问题处理后，工作人员提交处理问题的方法，工单状态变为已处理。  4，业务流程可根据用户实际需求进行流程调整。 |
| 8 | 自定义业务报表和统计功能 | 1、支持权限控制及业务报表查看、生成以及报表图像化展示功能：可以自定义查询报表，同时可选择报表的图形化展示，支持工单完成率、教室故障率、故障类型统计、故障资产统计的展示、支持投影机分楼宇、分教室、分品牌的灯泡时间使用统计展示（包括但不仅限于饼图、柱状图、雷达图、折线图等），并且可以导出各种格式的报表数据（包括并不仅限于excel、word等），为预算制定和科学决策提供数据支撑。  2、系统支持运维人员工作量统计功能，采用环形图的方式查看到运维人员的工作量统计，支持通过本月、近30天、近7天或者自定的方式来查看一段时间内的人员工作量；支持以趋势线的方式进行数据呈现；支持客服工作量对比。点击图标之后，可以查看到运维人员的任务详情。  3、系统支持以组的方式查看一定区域或者自定义范围内的工作量统计，采用环形图的方式查看运维人员的工作量统计，支持通过本月、近30天、近7天或者自定的方式来查看一段时间内的人员工作量；支持以趋势线的方式进行数据呈现；支持客服工作量对比。点击图标之后，可以查看到组的任务详情。 |
| 9 | 知识库管理功能 | 支持知识库管理，支持在线添加、导入等方式创建个性化知识库，支持其他不同的平台或者app以接口的方式获取指定共享的知识库信息。支持工单信息在处理的过程中自动匹配相应的知识库条目。 |