

档案管理系统运行维护管理与体系建设

王 红

(中国石油兰州石化公司自动化研究院,甘肃 兰州 730060)

摘 要:介绍了中油集团公司档案管理系统运行维护体系,详细分析了运维工作内容、管理组织结构和职责划分以及运维体系建设情况。旨在培养一支档案信息化专业队伍,促进档案工作者由实体保管员向知识提供者转变,为实现档案工作专业化管理及如何改进档案管理系统运维体系提出了构想。

关键词:信息化;档案管理系统;运维体系

中图分类号:TP311.52

1 档案管理系统运维现状

1.1 系统应用情况

中油集团公司非常重视档案管理系统的应用。通过制定统一的档案管理标准规范、与其他业务信息系统进行有效集成、建立三级运维体系等方式建立起统一的档案信息资源管理和共享平台,以实现档案工作的标准化和规范化管理。同时,实现传统档案的数字化管理、网络化应用,提高管理效率,提升档案工作服务能力。现已完成包括油田、炼化、销售在内的10家试点单位的实施推广工作。中油集团公司还希望通过档案管理系统建设,培养一支档案信息化专业队伍,促进档案工作者由实体保管员向知识提供者转变,实现档案工作的专业化管理,为建设综合性国际能源公司提供有效的档案信息支持。

1.2 运维机制

1.2.1 机构和职责

档案管理系统建立了一个三级运维体系,包括专家中心、档案管理系统技术支持中心(以下简称技术支持中心)、各单位运行维护队伍。专家中心由内外部档案业务专家、信息化专家、软硬件供应商共同组成,协助指导解决各类复杂问题;技术支持中心由兰州石化自动化研究院牵头组建,负责起草运行维护计划,制定运行维护方案,组织交流、培训与研讨、实施系统升级,对中油总部及地区公司提供技术支持和现场服务;以各单位关键用户为主的一级运维队伍承担各地区公司的现场支持服务,以保证支持的及时性,培养各单位的档案信息化队伍。

技术支持中心的职责还包括:

1)对软件运行过程中的业务咨询和操作问题

的解答;

2)分解、处理同级应用部门及下级运维中心提交的业务问题,并及时进行反馈;

3)维护业务代码和参数、角色设置、岗位配置、权限分配;

4)按照规定的职责和权限进行前台数据修改;

5)协助技术组对升级后的软件进行操作及功能测试;

6)负责收集、审核、整理、提交二次需求;

7)组织对同级应用部门及下级运维中心的监督、考核。

1.2.2 运维流程

用户在系统使用过程中发现问题首先联系本地区公司支持人员,由地区公司运维人员先进行维护和处理;对于地区公司无法处理的问题,须由用户填写《中国石油档案管理系统问题咨询处理表》并通过门户平台及邮件上报技术支持中心;技术支持中心会及时响应地区公司各类请求,组织专业人员进行技术支持,将处理结果反馈给地区公司,并做好问题记录、知识整理及共享工作。

2 建立规范、科学、高效的运维体系

档案管理系统运维工作实践表明,管理维护好一个已建成的信息系统,确保其长时间正常运行并持续发挥应用效益,比建设一个新的信息系统更重要,而且这是长期性的工作。

2.1 运维系统需要完成的任务

在实践中我们认识到,系统的运行维护管理不只是简单维持系统正常运行这么简单,而应该包含以下一系列的任务。

1)保障系统正常运行;

- 2) 推广系统的应用;
- 3) 更新和充实信息资源;
- 4) 排除和修正档案系统的错误;
- 5) 改进和完善系统的功能;
- 6) 网络和信息安全监控;
- 7) 引导、构思新系统的建设。

2.2 建立规范、科学、高效的系统运维体系应兼顾的原则

2.2.1 防范预警原则

运维系统中应包含各种预案,争取实现在故障、问题出现时有章可循,在紧急状态有应急措施,提高运维效率,将运维代价减到最小。

2.2.2 科学性原则

运维管理不能陷入事务性处理中,运维机构不能处于疲于应对各种问题处理的局面,各级运维组织避免重复处理。

2.2.3 指导性原则

实现运维中发现、解决的问题要反作用于系统的开发完善,反作用于优化机构、岗位设置,反作用于业务流程的改进。

2.3 打造多功能的运维平台

2.3.1 运维技术支撑平台的性能至关重要

首先,运维平台要实现问题提交、处理、反馈高速流转,确保信息系统正常运行,数据信息准确无误。

其次,运维平台要具备操作指导功能。地区公司在系统的使用中,由于业务变动、系统升级更新、经验不足等原因,操作人员常常会产生使用疑惑,缺乏实时有效指导。对前台操作开展即时帮助指导,减少操作错误产生的错误、数据故障,无疑对减少运维压力、提高信息准确性产生深远的影响。

2.3.2 形成不断优化系统功能的良性循环

通过运维平台,发现系统的不足,积累解决问题的经验,完善功能、优化软件设计,从而提高系统性能。

2.3.3 具备信息仓库功能

信息仓库包括建立故障、问题处理经验,以对运维产生有益的信息再利用;及时更新信息系统功能、信息流转、使用指导等资料,为信息系统的推广应用储备丰富的资源。

2.4 建立完善的制度保障体系

在运维系统建设过程中,要建立一整套科学的管理制度,如运维管理办法、应急预案、考核办法等,以保障运维体系切实发挥其实用性、高效性。完善

的运维制度,是运维体系稳定运行的根本保证,可使运维管理人员按章有序地进行维护,减少运维中的不确定因素,更有效地提高工作质量和水平。同时要通过严密的激励、考核机制,形成对信息系统操作人员、运维管理人员日常工作的科学评价,既调动其积极性,又提升工作效率,以促进信息化建设良性发展。

3 如何在实践中提高运维质量

如何才能提高运维人员的服务质量和服务意识?这是一门很深的学问。

3.1 运维团队的定位

在具体谈如何提高服务质量与服务意识前,首先应明确运维团队的定位,说的再清楚些就是让运维人员明白自己是干什么的,因为工作定位是提高服务质量、服务意识的先决条件。

所谓“运维”就是运行及维护管理。字面意思很好理解,唯一不同的是具体的工作与项目建设的性质相关。我们都清楚,“系统上线”就标志着系统纳入了运维的管理范畴。按照正规的方式,在系统上线后应该有相应的培训、移交等过程,这样方可使运维工作有的放矢、事半功倍。但是,由于多种原因,这些工作可能没有开展,或成效甚微,但即便如此,也不能成为运维工作可以出问题的借口。运维工作的性质就是确保运行环境的安全、稳定,这是根本。因此,运维人员一定要清楚这个定位,为运维工作提供高效的配合是工作职责。同样也是为项目的发展做贡献。

3.2 如何提高服务质量

3.2.1 从硬件方面提高服务质量

首先从硬件来说,工作流程应该牢记在运维人员头脑中,并且有必要以此引导“用户”应该做什么。运维人员应能够熟练掌握工作技能,尽可能节省服务时间,提高效率,让用户体验到运维工作的快捷性。

3.2.2 从软件方面提高服务质量

其次从软件来说,工作态度决定一切,一定要摆正,不能感情用事。运维人员要时刻提醒自己牢记工作原则,处理任何事情要多为用户着想,提高了这种意识,才能真正的提高自身素质,进而提高服务质量。

3.3 如何提高服务意识

如何更好地服务用户,运维人员需要比用户更了解用户,要加强主动服务意识。(下转第81页)

.....
(上接第 97 页)

不要等用户来要某样东西时才想到应该请同事帮忙解决;不要给用户不想要的东西,要了解用户的需求,因为每一个用户的需求都会不一样;一定要高效地完成答应用户的承诺;保证提供给用户任何资料的准确性。

3.3.1 积极主动服务用户

根据服务用户的经验,感觉到用户比以前更重视服务人员的主动服务意识,他们更希望运维人员无时无刻不在关心他在用的系统,他们渐渐不满足于没有错误的服务,他们更期望服务人员创新、带给他们惊喜。我们认为在解决用户问题时,更应积极主动,灵活而且有弹性,因为永远有更好的办法。总是为用户想出更好的办法,体现了运维人员的专业水平,也体现了对自己、对用户的负责。和用户沟通时,运维人员需要摆正自己的位置,服务人员不是被

动的服务提供者,而是主动的意见贡献者。

3.3.2 做好常规服务,再做增值服务

运维人员需要打破以往的框架,为用户提供在自己能力和成本范围内可以为自己加分的服务,而好的加分服务可以给用户带来惊喜,同时它在用户心目中会留下更深刻的印象。但是做任何事情都要有个度,如果拿捏不好,增值服务也有可能给用户留下不好的印象,比如认为运维人员的专业水平还不够等等,所以提供增值服务的前提是:一定要注意常规服务内容和增值服务的主次之分,提供的服务项目是力所能及、并且控制在成本范围内的。

参考文献:

- [1] 张照余. 档案信息化理论与实践[J].
- [2] 刘泽强,乔伟,吴莉敏,等. 浅谈规范化信息系统运维体系建设[J].