



iTop 绿色版使用说明

ITIL 先锋论坛 iTOP 推广社区

ITIL 先锋论坛 iTOP 专家团队
《iTop 实施指南》系列丛书编辑部
深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

2018 年 4 月

自 20 世纪 80 年代 ITIL 发布以来，全球有数百万 IT 组织积极学习并成功实施了 ITIL 流程，不少 IT 组织使用商业 ITSM 工具实现 ITIL 流程落地，也有众多的 IT 组织使用类似 iTop 这样的开源、免费的 ITSM 工具，而且实施效果也很不错。

iTop 这款开源 ITSM 工具最大的特点是它具备了 ITIL 核心思想中的两个中心：服务管理中心和配置管理中心。严密的数据结构和流程关系使得它具有非常高的可集成性，可以将它的 CMDB/ 各流程模块与云平台、IT 监控系统、信息安全管理系统、第三方报表平台等进行无缝集成，当前 DevOps 解决方案正方兴未艾，iTop 的 CMDB 模块可以被方便地集成到工具链中。

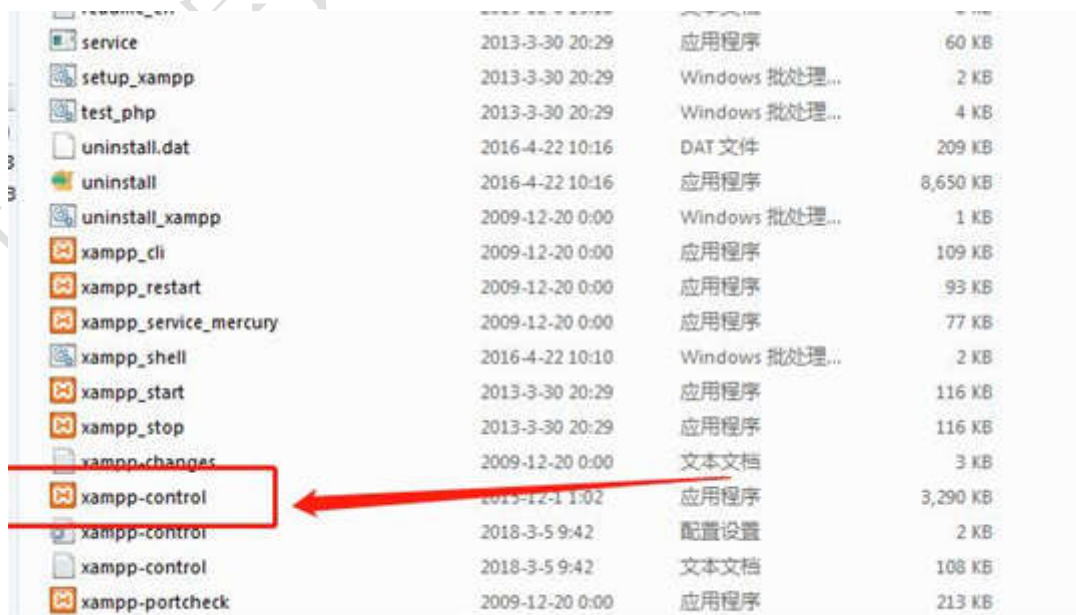
ITIL 先锋论坛的 iTop 专家团队花费了三年多的时间大力推广 iTop 在国内的落地，已经有很多网友通过收听论坛举办的免费网络讲堂或参加地面演练活动而掌握了 iTop 的实施方法，并在他们各自的组织成功实施了 iTop 系统，这些成功的先行者们也积极地在社区里解答网友的疑难问题，分享自己的成功经验，用实际行动来反哺社区，指引那些“iTop 菜鸟”们快速运用这一优秀的工具。

我们特别定制了这套无需安装即可直接执行的“绿色”iTop 软件，方便大家方便、快捷地体验该国际最流行的开源 ITSM 工具，感受其强大的模块功能及对 ITIL 思想的完美践行。

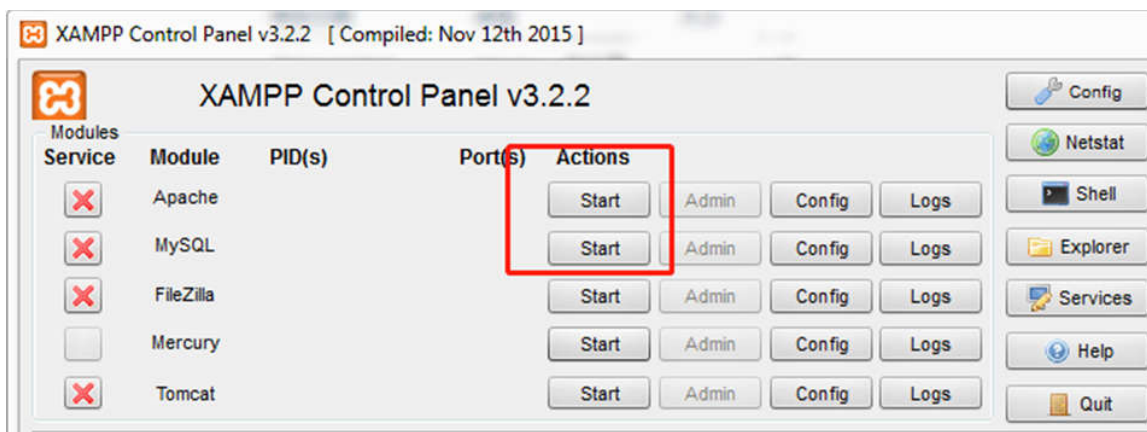
1.1 绿色版解压

解压出来的文件夹放在 C 盘根目录下，这里要注意，不要在 C:\XAMPP 目录下再出现一级 XAMPP 子目录；

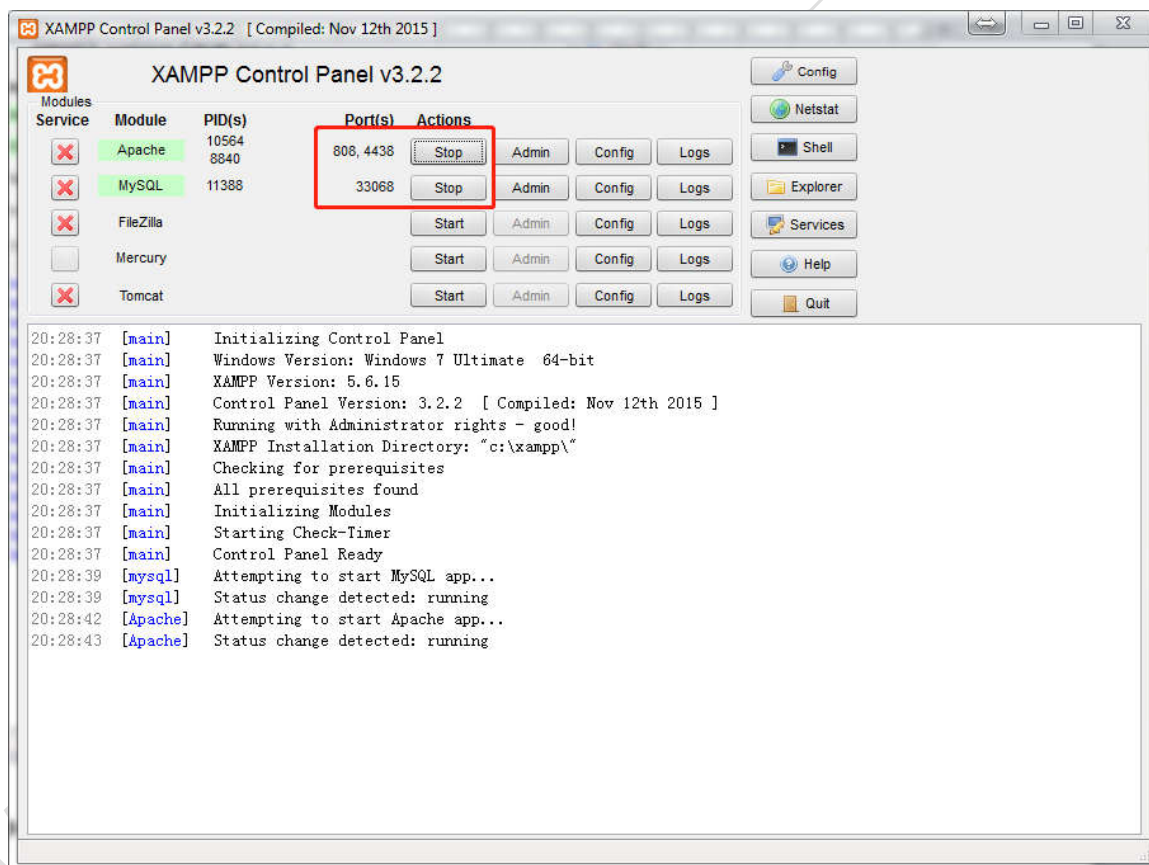
启动图中所示的可执行程序，注意其目录路径是 C:\xampp\，使用其它路径将导致系统的功能出现异常。



打开控制台后，启动 mysql 和 apache 服务



启动成功后如下图：



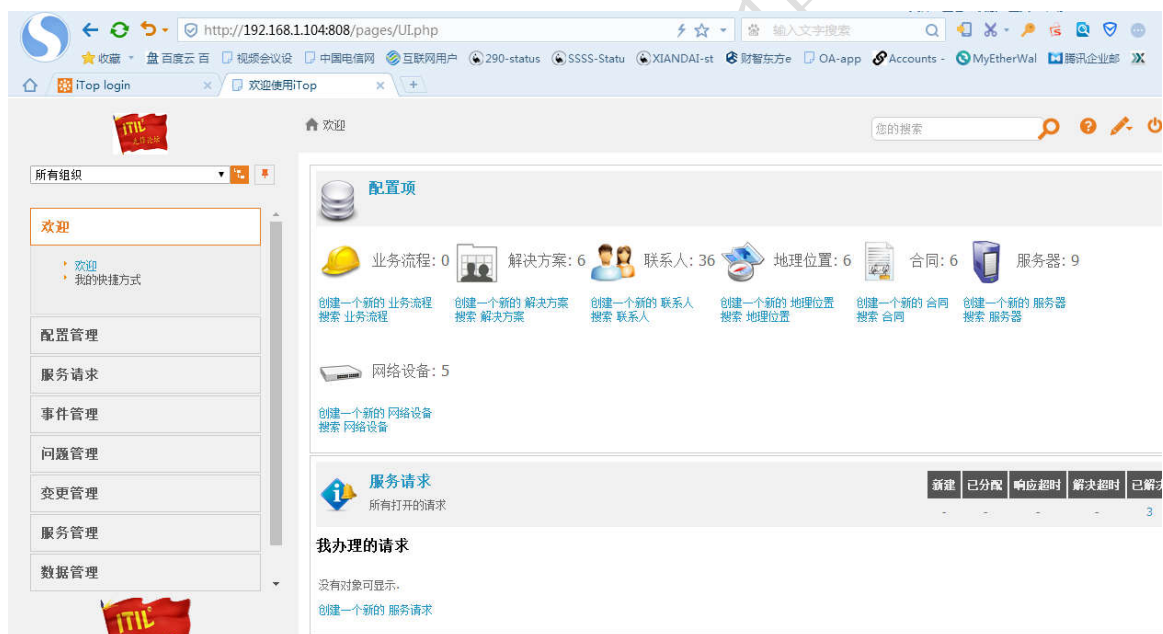
需要注意此处，我们的 mysql 端口是 33068，apache 端口是 808 和 4438 (https)。

1.2 登录 iTop

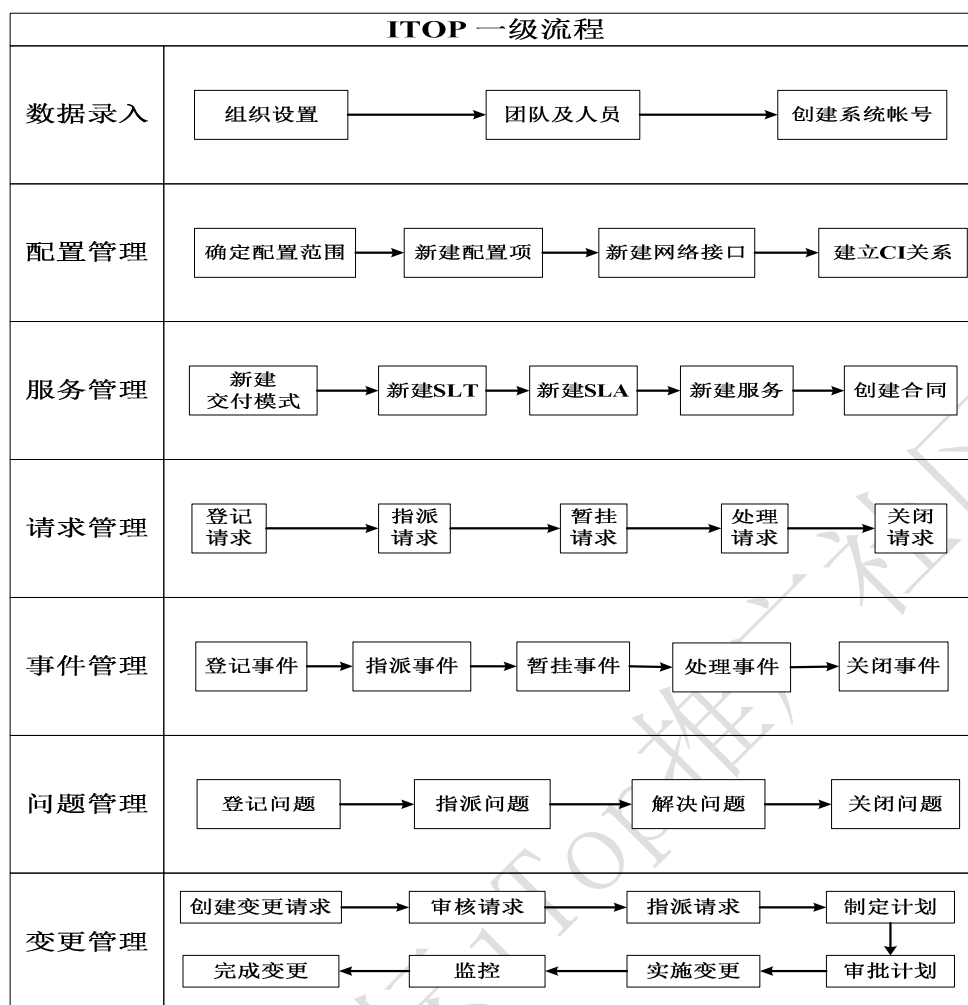
登录地址：http://localhost:808 (也可以用本机 IP 地址，如 <http://192.168.1.104:808> 这样，网内其它电脑也可以访问)；



账号：管理员帐号和密码是 admin，登录后的界面如图：



iTop 操作的总体流程如下：



1.3 基础数据说明

1.3.1 组织

系统内已定义三个组织：

- ✓ 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司（甲方，有自己的IT团队）
- ✓ IT服务公司（乙方）
- ✓ 星光集团（甲方，有自己的IT团队）

1.3.2 团队信息

详细见下图：

一共: 10 个对象.

组织	团队
IT服务公司	设备支持
IT服务公司	桌面运维
IT服务公司	综合
星光集团	IT部
星光集团	物流部
星光集团	采购部
星光集团	信息系统开发部
深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	007-MIS部
深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	007-市场部
深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	007-生产部

当你要测试乙方（如 IT 外包）的流程时，请在指派时选“IT 服务公司”这个组织。

1.3.3 用户账号

用户账号 admin 具有所有权限，在测试流程时，若不想切换具体账号，可以直接使用 admin 来测试，所有功能均可使用。

用户账号如下表，密码与账号相同（如果密码不对，可以用 admin 登陆后进行修改，路径是管理工具->用户帐号->点击帐号成打开状态->修改）：

序号	角色	账号	人员
1	事件经理	im	
2	变更主管	cs	
3	变更经理	ca	
4	工程师	sr01	
5	工程师	sr02	
6	服务台员工	sd	
7	配置经理	cm	
8	问题经理	pm	

或者采用下面的账号操作星光集团的账套，各账号的密码均为 123:

序号	角色	账号	人员
----	----	----	----



1	支持工程师、问题管理员、变更执行者	u01	赵建一
2	支持工程师、问题经理、变更执行者	u02	钱润尔
3	配置管理员、变更主管（负责初审）	u03	孙华三
4	变更经理（代表 CAB 作最终审批）	u04	李魏师
5	配置管理员、服务台坐席、支持工程师	u05	周怀武
6	问题管理员、变更经理、门户用户（可以通过 Portal 自己提交事件或请求单的 IT 用户）	u06	吴训陆
7	门户用户	u07	郑兰其
8	门户用户	u08	王桂芭
9	超级管理员	u09	冯金利

1.4 流程操作

1.4.1 请求管理

关键流程活动：创建、指派、完成、关闭。

1) 用服务台帐号 sd (或 admin) 登录系统;

2) 点击【服务请求】→【新用户请求】打开登记页面；假设市场部员工 01 要求重置系统密码，服务台登记然后点击下方“标记为解决”，服务台将该故障通过“指派”动作分派给 MIS 部工程师 01 去处理；

注意：指派=创建+分派，而如果点击“创建”的话，该请求并未分派给相关工程师，这时工单登记人就是处理工单的人。

3) “工程师 01”现在用他的帐号 sr01 (或 admin) 登录 iTop，进行工单的处理；

4) 工程师标记完成后, 点击其它操作下拉列表、 “标记为已解决按钮”, 进入申请完成步骤, 填写解决方案, 点击下方按钮 “标记为已解决”; 这样, 工单状态变成 “已解决” 了。

5) 关闭工单, 再次点击【其它操作】下拉列, 选择 “关闭这个请求”, 即可进入关闭环节, 此时可填写满意度; 官方标准版本中, 工程师可以关闭工单, 但实际使用过程中, 很多企业都会通过二次开发, 取消工程师的关单权限, 转而给服务台授予关闭工单权限。

6) 申请关闭后, 可看到表单全部的字段内容;

1.4.2 事件管理

关键流程活动: 创建、指派、完成、关闭。

案例场景: 服务台接到报障, 生产部人员说他的电脑开机一直黑屏, 服务台人员在电话里指引他重开机, 但还是不成功, 服务台人员于是把这个事件记录下来, 登记完成后, 马上指派给工程师 01, 工程师 01 接到单并到现场处理, 20 分钟后仍没头绪, 于是将单转给了水平更高的工程师 02, 工程师 02 又花了 10 分钟才处理好。完整的操作步骤如下:

1) 服务台人员登录系统, 进入 iTop 系统后, 选择【事件管理】→【新建事件】, 进入登记事件页面, 登记后指派给工程师 01 (办理人), 很多企业在系统中, 会配置使用邮件通知功能, 这需要一定的配置调试能力和实际的邮箱帐号, 当登记工单后, 一般会发邮件告知发起人, 已记录下其本人所提报的内容, 当然, 在后续的指派时, 会通知办理人和发起人, 申请完成时, 会通知服务台和发起人, 关闭时会通知发起人, 这些是实际案例中的需求, 也有需要短信通知的企业。

指派 - I-000024

处理团队: 007-MIS
处理人: 工程师 01
取消 指派

基本信息

所在组织: 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司
发起人: 生产部员工 01
状态: 新建
接单途径: 电话
标题: 电脑开不了机
描述: 电脑开机黑屏, 多次重启无法正常开机。

详细信息

服务目录: 电脑维护服务
服务子目录: 硬件维护

票据类型

影响度: 个人
紧急度: 低
优先级: 低

关系关系

父级事件: 未定义
父级问题: 未定义
父级变更: 未定义

相关联系人

日期信息

起始日期: 2014-01-03 16:08:53
最近更新: 2014-01-03 16:08:53
TTO最后期限

解决方案

服务级别协议报告

2) 办理人接到工单, 工程师 01 用他的帐号 sr01 登录, 登录后点击【事件管理】→【指派给我的事件】。如图:

! 指派给我的事件

总共: 1 个对象。

修改... 新建... 其他操作

事件	标题	所在组织	发起人	启始日期	状态	处理人
I-000024	电脑开不了机	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	生产部员工 01	2014-01-03 16:08:53	指派	工程师 01

3) 点击事件编号, 查看事件工单详细内容, 见图;

事件: I-000024

属性

关联配置项

相关联系人

衍生事件

相关请求

工作分解单

附件

已知错误

基本信息

所在组织
深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

发起人
生产部员工 01

状态
指派

接单途径
电话

标题
电脑开不了机

描述
电脑开机黑屏, 多次重启无法正常开机。

详细信息

服务目录
电脑维护服务

服务子目录
硬件维护

热门标识
不

热门原因

票据类型

影响度
个人

紧急度
低

优先级
低

相关联系人

处理团队
007-MIS

处理人
工程师 01

日期信息

启始日期
2014-01-03 16:08:53

最近更新
2014-01-03 16:11:13

指派日期
2014-01-03 16:11:13

TTR最后期限

关联关系

父级事件
未定义

父级问题
未定义

父级变更
未定义

解决方案

服务级别协议报告

SLA tto 已过
否

SLA tto 结束
0s

4) 工程师 01 因无法处理而将工单转给工程师 02, 于是点击【其它操作】下拉列表的“重指派”, 对手上的事件工单进行升级转派, 这个过程也是通常说的升级操作;

重指派 - I-000024

处理团队
007-MIS

处理人
工程师 02

取消 重指派

5) 选择好重指派的办理人后, 点击下方“重指派”, 即可完成升级转派动作, 对于一些指派有误或需要升级的工单, 均可通过重指派来进行;

6) 工程师 02 使用帐号 sr02 登录, 查看事件单, 通过【属性】选项卡的日志及选项卡【历史】可以查到历史记录和派单操作, 见图:

事件: I-000024

属性	关联配置项	相关联系人	衍生事件	相关请求	工作分解单	附件	已知错误	历史
基本信息 所在组织: 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司 发起人: 生产部员工 01 状态: 指派 接单途径: 电话 标题: 电脑开不了机 描述: 电脑开机黑屏, 多次重启无法正常开机。		票据类型 影响度: 个人 紧急度: 低 优先级: 低	关联关系 父级事件: 未定义 父级问题: 未定义 父级变更: 未定义	相关联系人 处理团队: 007-MIS 处理人: 工程师 02	日期信息 起始日期: 2014-01-03 16:08:53 最近更新: 2014-01-03 16:22:46 指派日期: 2014-01-03 16:11:13 TTR最后期限	解决方案 服务级别协议报告 SLA tto 已过: 否 SLA tto 结束: 0s	详细信 服务目录: 电脑维护服务 服务子目录: 硬件维护 热门标识: 不 热门原因	内部日志 公共日志

事件: I-000024

!

属性

关联配置项

相关联系人

衍生事件

相关请求

工作分解单

附件

已知错误

历史

日期	用户	变更
2014-01-03 16:22:46	工程师 01	<ul style="list-style-type: none">处理人 set to 工程师 02 (previous value: 工程师 01)
2014-01-03 16:11:13	服务台 员工	<ul style="list-style-type: none">指派日期 set to 2014-01-03 16:11:13处理人 set to 工程师 01 (previous value:)状态 set to 指派 (previous value: 新建)处理团队 set to 007-MIS (previous value:)
2014-01-03 16:08:53	服务台 员工	<ul style="list-style-type: none">Object created

7) 当工程师处理完后, 点击【其它操作】列表下拉的“标记为已解决”, 填写相应解决方案, 然后点击下方“标记为解决”; 见图

标记为解决 - I-000024

服务目录	电脑维护服务
服务子目录	硬件维护
解决编码	硬件维修
解决方案	擦拭内存金手指, 后进行安装。
取消	标记为解决

8) 点击【其他操作】下拉列表的【关闭】, 进入到关闭环节, 填写用户满意度并关闭工单, 同样, 一般情况下, 企业都会通过二次开发把工程师的关闭工单权限去掉, 转授予服务台;

修改...	新建...	其他操作
		再指派
		关闭

关闭这个请求 - I-000024

用户满意度	非常满意
用户注释	生产部的主管很满意。
取消	关闭这个请求

9) 申请关闭后, 显示全部的字段内容, 见图;

属性	关联配置项	相关联系人	衍生事件	相关请求	工作分解单	附件	已知错误	历史
基本信息								
所在组织: 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司								
发起人: 生产部员工 01								
状态: 关闭								
接单途径: 电话								
标题: 电脑开不了机								
描述: 电脑开机黑屏, 多次重启无法正常开机。								
详细信息								
服务目录: 电脑维护服务								
服务子目录: 硬件维护								
热门标识: 不								
热门原因								
置顶原因								
数据类型								
影响度: 个人								
紧急度: 低								
优先级: 低								
关联关系								
父级事件: 未定义								
父级问题: 未定义								
父级变更: 未定义								
相关联系人								
处理团队: 007-MIS								
处理人: 工程师 02								
日期信息								
起始日期: 2014-01-03 16:08:53								
最近更新: 2014-01-03 16:32:14								
指派日期: 2014-01-03 16:11:13								
解决日期: 2014-01-03 16:31:25								
关闭日期: 2014-01-03 16:32:14								
解决方案								
解决编码: 硬件维修								
解决方案: 擦拭内存金手指, 后进行安装。								
解决延期: 22min 32s								
用户满意度: 非常满意								
用户注释: 生产部的主管很满意。								
服务级别协议报告								
接单时限已过: 否								
超过接单时限: 0s								
完成时限已过: 否								
完成时限结束: 0s								
内部日志								
公共日志								

1.4.3 问题管理

问题管理包括两部分, 分别是问题和已知错误。

关于问题管理的权限, 系统在问题管理的权限设置方面仅有一个问题经理简档, 在实际生产使用中, 您有可能会将这个简档的权限进行拆分 (通过二次开发), 分别授予工程师和问题经理。

1.4.3.1 问题管理流程

流程活动: 创建、指派、完成、关闭。

案例场景: 问题经理发现, 最近有很多电脑出现无故死机的现象, 他创建了一个问题, 并指派给自己去调研处理。

操作步骤:

1) 问题经理以 pm 账号登录系统, 点击左侧【问题管理】→【新建问题】, 点击新建, 如图:

取消 创建 指派

属性 关联配置项 相关联系人 已知错误 工作分解单 相关工作请求 附件

基本信息

参照

标题 电脑死机现象

所在组织 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 新建

优先级 低

服务目录 电脑维护服务

服务子目录 硬件维护

生产

日期信息

起始日期

最后的更新

相关联系人

发起人 变更审批 F

关联关系

关联变更 -- 选择一个

详细

影响度 个人

紧急度 高

2) 指派问题，如图：

指派 - P-000025

处理团队 007-MIS

办理人 问题经理 B

取消 指派

3) 查看【问题管理】→【我的问题】，看到目前有一个问题待处理：如图：

我的问题

总共: 1 个对象。

修改... 新建... 其他操作...

问题	标题	所在组织	起始日期	状态	服务目录	优先级
P-000025	电脑死机现象	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	2014-01-03 16:39:46	已指派	电脑维护服务	中

点击问题编号，查看问题详细情况。

4) 问题经理思考、分析之后，对该问题进行处理并完成在系统内的信息维护：标记完成、关闭问题；见图

解决 - P-000025

服务子目录 硬件维护

生产 原因为机器使用时间过久，夏天温度

取消 解决

5) 申请关闭后，显示所有的字段内容，见图；

问题: P-000025

属性 关联配置项 相关联系人 已知错误 工作分解单 相关工作请求 附件 历史

基本信息

参照 P-000025

标题 电脑死机现象

所在组织 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 已关闭

优先级 中

服务目录 电脑维护服务

服务子目录 硬件维护

生产 原因为机器使用时间过久，夏天温度较高，引起机器发热。

日期信息

开始日期 2014-01-03 16:39:46

最后的更新 2014-01-03 16:47:43

指派日期 2014-01-03 16:40:49

关闭日期 2014-01-03 16:47:43

相关联系人

发起人 变更审批 F

处理团队 007-MIS

办理人 问题经理 8

关联关系

关联变更 未定义

详细信息

影响度 个人

紧急度 高

描述 电脑经常出现死机现象

内容日志

1.4.3.2 已知错误

已知错误没有流程，直接创建。

步骤：

1) 创建已知错误，【问题管理】→【新的已知错误】，点“创建”完成。见图

取消 创建

属性 Cls 文档

名称 网闸程序自动关闭

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

相关的问题 -- 选择一个 +

错误编码

域 应用程序

卖主

型号

版本

症状 网闸程序自动关闭。

根源原因 程序对多核服务器的支持。

工作区

方案 程序运行后调整程序的进程为单进程。

2) 创建完毕，见图

已知错误: 网闸程序自动关闭

属性 CIs 文档 历史

名称	网闸程序自动关闭
客户	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司
相关的问题	未定义
错误编码	
域	应用程序
实主	
型号	
版本	
症状	网闸程序自动关闭。
根源原因	程序对多核服务器的支持。
工作区	
方案	程序运行后调整程序的进程为单进程。

1.4.3.3 FAQ

FAQ 的操作与已知错误的操作一致，这里不再赘述，需要明确的是，FAQ 可以在 Portal 页面中显示，普通用户可自行查阅，非常方便实用。

1.4.4 变更管理

1.4.4.1 标准变更（绿色版中叫“例行变更”）

标准变更的流程活动：创建、指派、计划、实施、监控、完成。

步骤如下：

- 1) 创建标准变更，用变更主管帐号 cs 登录系统；
- 2) 选择【变更管理】→【新变更】，在“选择要创建的变更的类别”的选项中选择“标准变更”后点击“应用”，再填写变更表单，点击“创建”完成，见图；

3) 将变更单分派给变更实施的工程师，与普通工单的指派活动相比，变更要求参与的人员较多，见图；

4) 变更执行者以 ci 账号登录系统，查看【变更管理】→【指派给我的变更】，点击变更单编号，见图；

变更	类别	标题	客户	计划启动	结束	状态	办理人
C-000032	例行变更	1月份服务器的巡检加固	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司			已指派	变更执行员 E

5) 点击右上角【其它操作】→【计划】按钮，制定变更计划，见图；

计划 - C-000032

影响	周五下班后更新
停歇	是
回退计划	策略恢复脚本
计划启动	2014-01-04 09:08:49
结束	2014-01-04 09:08:49
<input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="计划"/>	

6) 点击【其他操作】→【实施】，进入到变更实施活动中，见图；

实施 - C-000032

<input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="实施"/>		
基本信息 参照 C-000032 客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司 状态 已计划和安排 标题 1月份服务器的巡检加固 描述 1、操作系统补丁 2、组策略调整 3、病毒查杀	解决方案 原因 周五下班后更新 影响 是 停歇 是 回退计划 策略恢复脚本	日期信息 创建 2014-01-04 09:04:55 计划启动 2014-01-04 09:08:49 结束 2014-01-04 09:08:49 最后更新 2014-01-04 09:09:59
相关联系人 发起人 变更主管 D 处理团队 007-MIS 办理人 变更执行员 E 监督团队 007-MIS 监督者 变更主管 D 管理团队 007-MIS 管理人 变更审批 F		
关联关系 父变更 未定义		

7) 点击【其他操作】→【监控】，执行【监控】，进入到变更后的观察和验证阶段，见图；

监控 - C-000032

<input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="监控"/>		
基本信息 参照 C-000032 客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司 状态 已实施 标题 1月份服务器的巡检加固 描述 1、操作系统补丁 2、组策略调整 3、病毒查杀	解决方案 原因 周五下班后更新 影响 是 停歇 是 回退计划 策略恢复脚本	日期信息 创建 2014-01-04 09:04:55 计划启动 2014-01-04 09:08:49 结束 2014-01-04 09:08:49 最后更新 2014-01-04 09:11:24
相关联系人 发起人 变更主管 D 处理团队 007-MIS 办理人 变更执行员 E 监督团队 007-MIS 监督者 变更主管 D 管理团队 007-MIS 管理人 变更审批 F		
关联关系 父变更 未定义		

- 8) 查看状态是“已监控”的变更，进入查看详情，由变更主管来操作，点击【其它操作】→【关闭】，关闭后详情见图：

例行变更: C-000032

属性 配置项 联系人 工作单 相关的请求 相关的事件 相关问题 子变更 附件 历史

基本信息

参照 C-000032

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 已关闭

标题 1月份服务器的巡检加固

描述 1、操作系统补丁
2、组策略调整
3、病毒查杀

解决方案

原因

影响 周五下班后更新

停歇 是

回退计划 策略恢复脚本

日期信息

创建 2014-01-04 09:04:55

计划启动 2014-01-04 09:08:49

结束 2014-01-04 09:08:49

最后更新 2014-01-04 09:13:10

关闭 2014-01-04 09:13:09

相关联系人

发起人 变更主管 D

处理团队 007-MIS

办理人 变更执行员 E

监督团队 007-MIS

监督者 变更主管 D

管理团队 007-MIS

管理人 变更审批 F

关联关系

父变更 未定义

“监控”的涵义其实是“验证”，即由他人（非变更实施者本人）来验证变更已经得到成功实施。

1.4.4.2 一般变更（绿色版中叫“正常变更”）

流程节点：创建、生效、指派、计划、审批、实施、监控、关闭。

操作步骤如下：

- 1) 创建一般变更，用变更主管帐号 cs 登录系统；
- 2) 选择【变更管理】→【新变更】，在“选择要创建的变更的类别”的选项中选择“一般变更”后点击“应用”，填写变更表单，点击“创建”完成，见图；

取消 创建 生效 拒绝

属性 配置项 联系人 工作单 相关的请求 相关的事件 相关问题 子变更 附件

基本信息

参照

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 新

标题 市场部需要部门网页板块做调整

描述 新增栏目A
修改原行业动态的栏目名称

解决方案

关联关系

父变更 -- 选择一个 --

日期信息

创建

最后更新

相关联系人

发起人 市场部员工 01

3) 生效，所谓生效，就是同意、允许做该变更的意思；见图

生效 - C-000033

接受说明 根据业务部门需要进行完整

处理团队 007-MIS

监督团队 007-MIS

管理团队 007-MIS

接受日期 2014-01-04 09:17:49

取消 生效

4) 将变更单指派给变更实施的工程师来执行；见图

指派 - C-000033

办理人 变更执行员 E

监督者 变更主管 D

管理人 变更审批 F

取消 指派

基本信息

参照 C-000033

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 已生效

标题 市场部需要部门网页板块做调整

描述 新增栏目A
修改原行业动态的栏目名称

接受说明 根据业务部门需要进行完整

解决方案

原因

关联关系

父变更 未定义

日期信息

创建 2014-01-04 09:17:46

最后更新 2014-01-04 09:18:43

接受日期 2014-01-04 09:17:49

5) 变更实施工程师以 ci 帐号登录系统，查看【变更管理】→【指派给我的变更】，见图；

指派给我的变更 (作为办理人)

总共: 1 个对象.

修改... 新建... 其他操作 X

变更	类别	标题	客户	计划启动	结束	状态	办理人
C-000033	正常变更	市场部需要部门网页板块做调整	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司			已指派	变更执行员 E

点击单号，进入详情页面，填写变更计划，见下图；标准版本内的计划内容较为简单，生产环境还应考虑一些如：测试报告、实施计划、人员资源安排、备件安排、变更后检查计划等；

计划 - C-000033

影响 影响网页部分

停歇 否

回退计划 在WCM中删除新建的频道

计划启动 2014-01-06 10:00:00

结束 2014-01-04 12:00:00

取消 计划



6) 当变更计划完成后, 变更经理或 CAB 顾问委员会对该变更及相关计划进行评定; 变更经理以 ca 用户登录, 在【变更管理】→【等待批准的变更】中找到状态是“已计划和安排”的变更请求; 见图

批准的变更	类别	标题	客户	计划启动	结束	状态	办理人
C-000033	正常变更	市场部需要部门网页板块做调整	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	2014-01-06 10:00:00	2014-01-04 12:00:00	已计划和安排	变更执行员 E

点击进入详情页面后, 点击【其它操作】→【批准】, 操作见图, 变更单为“已批准”状态;

批准 - C-000033

批准说明 请按照操作规范进行操作。

批准日期 2014-01-04 09:25:27

7) 变更单得到批准后, 变更实施的工程师可以在计划的变更时间窗口按计划进行实施; 变更实施完成后, 他在 iTop 系统里通过【变更管理】→【指派给我的变更】查看, 进入状态是“已批准”的变更单, 再点击【其它操作】→【实施】, 在系统内完成流程活动; 见图

正常变更: C-000033

修改... 新建... 其他操作...

实施

邮件

CSV 导出

属性	配置项	联系人	工作单	相关的请求	相关的事件	相关问题	子变更	附件	历史
----	-----	-----	-----	-------	-------	------	-----	----	----

基本信息

参照 C-000033

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 已批准

标题 市场部需要部门网页板块做调整

描述 新增栏目 A
修改原行业动态的栏目名称

批准说明 请按照操作规范进行操作。

接受说明 根据业务部门需要进行完整

解决方案

原因

影响 影响网页部分

停歇 否

回退计划 在 WCM 中删除新建的频道

日期信息

创建 2014-01-04 09:17:46

计划启动 2014-01-06 10:00:00

结束 2014-01-04 12:00:00

最后更新 2014-01-04 09:25:49

批准日期 2014-01-04 09:25:27

接受日期 2014-01-04 09:17:49

关联关系

父变更 未定义

相关联系人

发起人 市场部员工 01

处理团队 007-MIS

办理人 变更执行员 E

监督团队 007-MIS

监督者 变更主管 D

管理团队 007-MIS

8) 变更监控人员进入系统, 点击【其它操作】→【监控】, 进入到监控、检查活动;



正常变更: C-000033

属性	配置项	联系人	工作单	相关的请求	相关的事件	相关问题	子变更	附件	历史
<div><div>基本信息 参照 C-000033 客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司 状态 已监控 标题 市场部需要部门网页板块做调整 描述 新增栏目A 修改原行业动态的栏目名称 批准说明 请按照操作规范进行操作。 接受说明 根据业务部门需要进行完整</div><div>解决方案 原因 影响 影响网页部分 停歇 否 回退计划 在WCM中删除新建的频道 关联关系 父变更 未定义</div><div>日期信息 创建 2014-01-04 09:17:46 计划启动 2014-01-06 10:00:00 结束 2014-01-04 12:00:00 最后更新 2014-01-04 09:29:21 批准日期 2014-01-04 09:25:27 接受日期 2014-01-04 09:17:49</div></div>									

9) 变更主管用帐号 cs 登录系统, 进入【变更管理】→【待处理的变更】, 查看状态是“已监控”的变更单, 点击右上角【其它操作】的【关闭】, 将当前变更单关闭, 关闭后见图;

属性	配置项	联系人	工作单	相关请求	相关事件	相关问题	子级变更	附件	历史
<div><div>基本信息 参照 C-000033 客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司 状态 已关闭 标题 市场部需要部门网页板块做调整 描述 新增栏目A 修改原行业动态的栏目名称 批准说明 请按照操作规范进行操作。 接受说明 根据业务部门需要进行完整</div><div>解决方案 原因 影响 影响网页部分 停歇 否 计划&回退 在WCM中删除新建的频道 关联关系 父级变更 未定义</div><div>日期信息 创建 2014-01-04 09:17:46 计划启动 2014-01-06 10:00:00 结束 2014-01-04 12:00:00 最后更新 2014-01-04 09:41:10 批准日期 2014-01-04 09:25:27 接受日期 2014-01-04 09:17:49 关闭 2014-01-04 09:41:09</div></div> <div>相关联系人 发起人 市场部员工 01 处理团队 007-MIS 办理人 变更执行员 E 监督团队 007-MIS 监督者 变更主管 D 管理团队 007-MIS 管理人 变更审批 F</div> <div>私有日志</div>									

1.4.4.3 紧急变更

操作步骤:

1) 变更主管以帐号 cs 登录系统, 进入【变更管理】→【新变更】, 选择变更类型为“紧急变更”, 再点击【应用】, 出现新建页面, 见图;



创建一个新的 紧急变更

取消 创建 指派

属性 配置项 联系人 工作单 相关的请求 相关的事件 相关问题 子变更 附件

基本信息

参照

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 新

标题 核心数据库不能启动

描述 需紧急采购原厂oracle服务

解决方案

关联关系

父变更 -- 选择一个

日期信息

创建 最后更新

2) 指派变更单，操作和一般变更过程一样，见图；

指派 - C-000035

处理团队 007-MIS

办理人 变更执行员 E

监督团队 007-MIS

监督者 变更主管 D

管理团队 007-MIS

管理人 变更审批 F

取消 指派

基本信息

参照 C-000035

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 新

标题 核心数据库不能启动

描述 需紧急采购原厂oracle服务

解决方案

关联关系

父变更 未定义

日期信息

创建 2014-01-04 09:38:45

最后更新 2014-01-04 09:38:45

3) 变更实施工程师以帐号 ci 登录系统，通过【变更管理】→【指派给我的变更】，可发现该变更。点击进入之后就可以直接“计划”了；步骤依然是【其它操作】→【计划】，见图；

计划 - C-000035

影响 影响很大，很经济

停歇 是

回退计划 如果一旦不成功，重新安装数据库，并恢复最新的数据库备份。

计划启动 2014-01-04 09:42:20

结束 2014-01-04 09:42:20

取消 计划

4) 计划完成后, 变更经理以帐号 ca 登录系统, 进入到对应的变更单, 点击【其他操作】→【批准】, 见图

The screenshot shows the ITIL system interface for a change request. The top bar includes a warning icon, the text '紧急变更: C-000035', and buttons for '修改...', '新建...', and '其他操作'. The '其他操作' dropdown menu is open, showing '批准' (Approve), '拒绝批准' (Reject), '邮件' (Email), and 'CSV 导出' (Export CSV). The main content area has tabs for '属性', '配置项', '联系人', '工作单', '相关的请求', '相关的事件', '相关问题', '子变更', '附件', and '历史'. The '属性' tab is active, displaying details for the change request C-000035. The '基本信息' section shows the reference, customer, status, title, and description. The '解决方案' section shows the reason, impact, urgency, and rollback plan. The '日期信息' section shows the creation, start, end, and last update dates. The '相关联系人' section lists the initiator, processing team, handler, supervisor, management team, and manager.

属性	配置项	联系人	工作单	相关的请求	相关的事件	相关问题	子变更	附件	历史
基本信息									
参照	C-000035								
客户	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司								
状态	已计划和安排								
标题	核心数据库不能启动								
描述	需紧急采购原厂oracle服务								
解决方案									
原因									
影响	影响很大, 很经济								
紧急	是								
回退计划	如果一旦不成功, 重新安装数据库, 并恢复最新的数据库备份。								
日期信息									
创建	2014-01-04 09:38:45								
计划启动	2014-01-04 09:42:20								
结束	2014-01-04 09:42:20								
最后更新	2014-01-04 09:44:57								
相关联系人									
发起人	工程师 01								
处理团队	007-MIS								
办理人	变更执行员 E								
监督团队	007-MIS								
监督者	变更主管 D								
管理团队	007-MIS								
管理人	变更审批 F								

5) 负责变更实施的工程师以帐号 ci 登录系统, 进入到该变更单, 依次点击【其它操作】→【实施】和【监控】, 在系统内进行实施和监控活动; 见图:

The screenshot shows the ITIL system interface for a change request. The top bar includes a warning icon, the text '紧急变更: C-000035', and buttons for '修改...', '新建...', and '其他操作'. The '其他操作' dropdown menu is open, showing '实施' (Implement), '邮件' (Email), and 'CSV 导出' (Export CSV). The main content area has tabs for '属性', '配置项', '联系人', '工作单', '相关的请求', '相关的事件', '相关问题', '子变更', '附件', and '历史'. The '属性' tab is active, displaying details for the change request C-000035. The '基本信息' section shows the reference, customer, status, title, and description. The '解决方案' section shows the reason, impact, urgency, and rollback plan. The '日期信息' section shows the creation, start, end, last update, and approval dates. The '相关联系人' section lists the initiator, processing team, handler, supervisor, management team, and manager.

属性	配置项	联系人	工作单	相关的请求	相关的事件	相关问题	子变更	附件	历史
基本信息									
参照	C-000035								
客户	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司								
状态	已批准								
标题	核心数据库不能启动								
描述	需紧急采购原厂oracle服务								
批准说明	请马上协调处理。								
解决方案									
原因									
影响	影响很大, 很经济								
紧急	是								
回退计划	如果一旦不成功, 重新安装数据库, 并恢复最新的数据库备份。								
日期信息									
创建	2014-01-04 09:38:45								
计划启动	2014-01-04 09:42:20								
结束	2014-01-04 09:42:20								
最后更新	2014-01-04 09:48:07								
批准日期	2014-01-04 09:47:08								
相关联系人									
发起人	工程师 01								
处理团队	007-MIS								
办理人	变更执行员 E								
监督团队	007-MIS								
监督者	变更主管 D								
管理团队	007-MIS								
管理人	变更审批 F								

紧急变更: C-000035

修改... 新建... 其他操作

监控 完成 邮件 CSV 导出

属性 配置项 联系人 工作单 相关的请求 相关的事件 相关问题 子变更 附件 历史

基本信息

参照 C-000035

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 已实施

标题 核心数据库不能启动

描述 需紧急采购原厂Oracle服务

批准说明 请马上协调处理。

解决方案

原因

影响 影响很大, 很经济

停歇 是

回退计划 如果一旦不成功, 重新安装数据库, 并恢复最新的数据库备份。

日期信息

创建 2014-01-04 09:38:45

计划启动 2014-01-04 09:42:20

结束 2014-01-04 09:42:20

最后更新 2014-01-04 09:50:30

批准日期 2014-01-04 09:47:08

父变更 未定义

6) 变更主管以帐号 cs 登录系统, 关闭该变更工单, 完成变更; 见图:

紧急变更: C-000035

修改... 新建... 其他操作

完成 邮件 CSV 导出

属性 配置项 联系人 工作单 相关的请求 相关的事件 相关问题 子变更 附件 历史

基本信息

参照 C-000035

客户 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

状态 已监控

标题 核心数据库不能启动

描述 需紧急采购原厂Oracle服务

批准说明 请马上协调处理。

解决方案

原因

影响 影响很大, 很经济

停歇 是

回退计划 如果一旦不成功, 重新安装数据库, 并恢复最新的数据库备份。

日期信息

创建 2014-01-04 09:38:45

计划启动 2014-01-04 09:42:20

结束 2014-01-04 09:42:20

最后更新 2014-01-04 09:51:36

批准日期 2014-01-04 09:47:08

父变更 未定义

相关联系人

发起人 工程师 01

处理团队 007-MIS

办理人 变更执行员 E

监督团队 007-MIS

监督者 变更主管 D

管理团队 007-MIS

管理人 变更审批 F

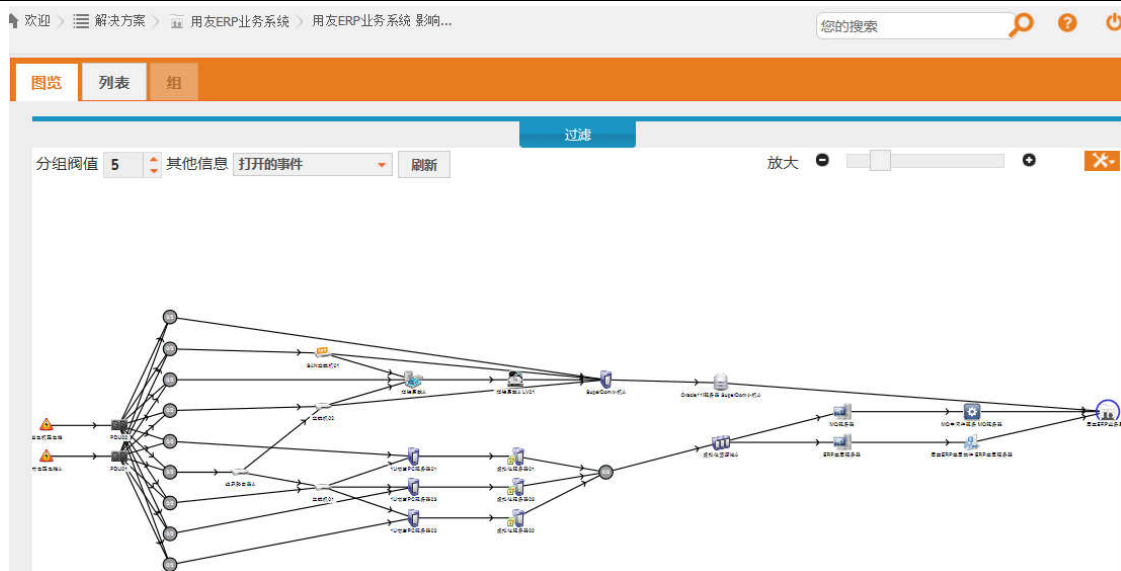
父变更 未定义

关闭 2014-01-04 09:54:30

1.4.5 配置管理

1.4.5.1 CI 影响关系展示

配置项关系拓扑图由系统自动生成, 我们在查看某个配置项的内容时, 可以点击右上角【其它操作】→【依赖于】, 即可查看到该配置项依赖于哪些其它的配置项。下图展示的是 ERP 应用所依赖的所有各级配置项;



1.4.5.2 数据录入的操作步骤

点击【配置管理】→【新配置项】，类别选【服务器】，新建页面，下图，填入相应信息后，点击【创建】即可完成，在维护配置项信息的过程中，我们还可以补充其它信息，如：

- 存放地点相关信息；
- 日期相关信息；
- 电源连接信息；
- 品牌相关信息；
- 配置参数相关信息；
- 与其它配置项的关联信息，如软件信息、维护联系人信息、网络接口信息等。

创建一个新的 服务器

取消 创建

属性	软件	联系人	文档	关联工单	应用系统	网络接口	FC 端口	网络设备	SANs	逻辑卷	供应商
磁盘清单	在线工单										

一般信息

名称: Oracle ERP服务器

客户: 深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司

部门: 产品组

状态: 使用中

业务级别: 高

存放地点: -- 选择一个 --

机柜: -- 选择一个 --

更多信息

品牌: -- 选择一个 --

型号: -- 选择一个 --

日期

正式启用日期:

购买日期:

维保服务结束日期:

Power supply

A路电源: -- 选择一个 --

B路电源: -- 选择一个 --

冗余: 仅有一路供电时, 设备亦可开启

其它信息

描述:

1.4.5.3 CMDB 操作演示：

进入配置管理概览界面：

欢迎 > 搜索知识 > 知识管理 > 安装系统操作指引 > 解决方案 > 用友ERP业务系统 依赖于..... > 用友ERP业务系统 > 您的搜索

概览

PC: 0 电话: 0 IP电话: 0 手机: 0 平板电脑: 0 打印机: 0 外围设备: 0

创建一个新的 PC 搜索 PC 创建一个新的 电话 搜索 电话 创建一个新的 IP电话 搜索 IP电话 创建一个新的 手机 搜索 手机 创建一个新的 平板电脑 搜索 平板电脑 创建一个新的 打印机 搜索 打印机 创建一个新的 外围设备 搜索 外围设备

软件和应用

中间件: 1 数据库服务器: 4 Web 服务器: 2 PC 软件: 0 其他软件: 2 中间件实例: 0 数据库架

创建一个新的 中间件 搜索 中间件 创建一个新的 数据库服务器 搜索 数据库服务器 创建一个新的 Web 服务器 搜索 Web 服务器 创建一个新的 PC 软件 搜索 PC 软件 创建一个新的 其他软件 搜索 其他软件 创建一个新的 中间件实例 搜索 中间件实例 创建一个新的 数据库架 搜索 数据库架

Web 应用: 3 补丁: 0 许可证: 0

创建一个新的 Web 应用 搜索 Web 应用 创建一个新的 补丁 搜索 补丁 创建一个新的 许可证 搜索 许可证

杂项

网卡: 0 子网: 0 VLAN: 0 逻辑卷: 2 业务流程: 解决方案: 6 配置组: 0

创建一个新的 网卡 搜索 网卡 创建一个新的 子网 搜索 子网 创建一个新的 VLAN 搜索 VLAN 创建一个新的 逻辑卷 搜索 逻辑卷 创建一个新的 业务流程 搜索 业务流程 创建一个新的 解决方案 搜索 解决方案 创建一个新的 配置组 搜索 配置组

进入“解决方案”类 CI 清单：

解决方案

搜索

一共: 6 个对象.

解决方案	组织	业务级别	投产日期
CRM	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	高	
ERP	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	低	
itop	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	低	
MES制造执行系统	星光集团	高	2018-02-01
Sales web site	深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司	高	
用友ERP业务系统	星光集团	高	2018-02-01

点击“用友 ERP 业务系统”:

解决方案: 用友ERP业务系统

属性 联系人 文档 配置项 (3) 业务流程 供应商合同 (1) 服务 (1) 打开的工单 历史

名称 用友ERP业务系统

组织 星光集团

状态 启用

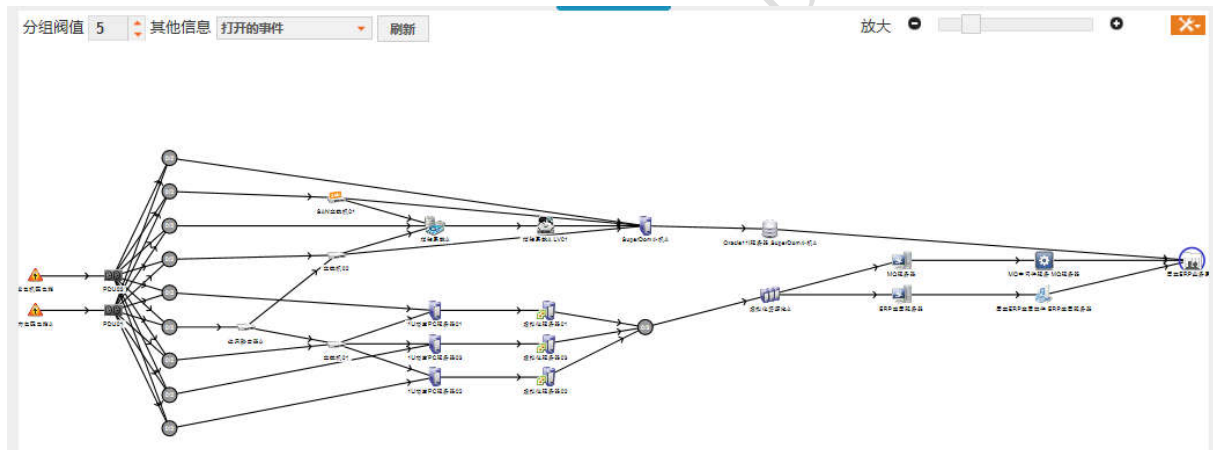
业务级别 高

投产日期 2018-02-01

描述

删除... 影响... 依赖于..... 邮件 CSV 导出... Excel 导出... 打印机友好的版本

点击菜单“其他操作”之“依赖于”:
看到动态生成的业务影响分析拓扑图:



也可以在事件单、请求、问题或变更单中绑定 CI，直接查看它的业务影响:



1.4.6 服务级别管理

1.4.6.1 SLT 的设置

SLA: ERP运维服务SLA

属性 | **SLT (16)** | 客户合同 (4) | 历史

该SLA 包含的所有服务等级目标

一共: 16 个对象。

SLT	指标	请求类型	优先级	值	单位
ERP二级故障TTR	解决时间	事件	高	4	小时
ERP三级故障TTR	解决时间	事件	中	8	小时
ERP四级故障TTR	解决时间	事件	低	48	小时
ERP二级故障TTO	响应时间	事件	高	10	分钟
ERP一级故障TTO	响应时间	事件	非常高	5	分钟
ERP三级故障TTO	响应时间	事件	中	1	小时
ERP四级故障TTO	响应时间	事件	低	4	小时
ERP一级请求TTR	解决时间	服务请求	非常高	2	小时
ERP二级请求TTR	解决时间	服务请求	高	4	小时
ERP三级请求TTR	解决时间	服务请求	中	8	小时
ERP四级请求TTR	解决时间	服务请求	低	48	小时
ERP一级请求TTO	响应时间	服务请求	非常高	5	分钟
ERP二级请求TTO	响应时间	服务请求	高	10	分钟
ERP三级请求TTO	响应时间	服务请求	中	15	分钟
ERP四级请求TTO	响应时间	服务请求	低	8	小时
ERP一级故障TTR	解决时间	事件	非常高	2	小时

ERP 运维服务一共设定 16 个 SLT，事件的优先级分为 4 类，每一类设定一个 TTO，和一个 TTR；服务请求同理。

1.4.6.2 交付模式的设置

iTop

星光集团

欢迎

知识库管理

配置管理

服务请求

事件管理

问题管理

变更管理

服务管理

- 概览
- 客户合同
- 供应商合同
- 服务族
- 服务
- 子服务
- SLA

交付模式: ERP服务交付团队

属性 | **联系人 (10)** | 客户 (1) | 历史

该交付模式关联的所有联系人 (包括团队和个人)

一共: 10 个对象。

联系人类型	联系人	角色
团队	IT部	Helpdesk
个人	赵一 赵	Support Agent
个人	胡尔 姚	Support Agent
个人	华三 孙	Support Agent
个人	魏伟 李	Support Agent
个人	怀武 周	Support Agent
个人	训陆 吴	Team leader
个人	兰其 郑	Customer manager
个人	桂世 王	Customer manager
个人	金利 冯	Manager

对于“星光集团”这一客户，设定交付模式，制定 IT 运维团队和人员。



1.5 其他指导

1.5.1 关于字段的定制显示：

本绿色版并没有将所有定制化的部分全部预设好，其实也是给大家一个体验定制配置的机会，例如：



在这里，我们将知识的展示字段调整到合理状态，但是，下面的部分就需要大家依照样例自行调整：



在这里，知识关联的请求单的展示字段，是需要调整的，调整方式如下：



在这里配置展示的字段和先后顺序：

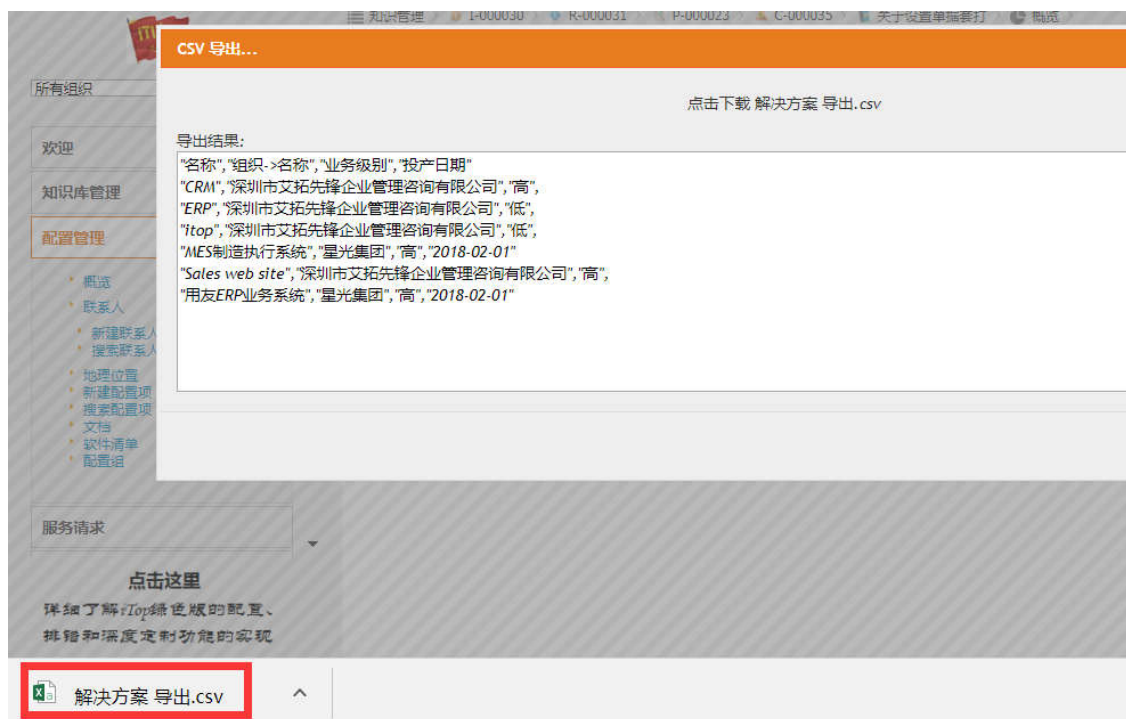


1.5.2 导出功能的注意事项：

不少网友在导出到 CSV、PDF、EXCEL 时遇到文件名或文件内容乱码的错误，其实这个可以通过个人操作方式的调整来解决。例如，如果 IE 浏览器出现乱码，可能使用谷歌浏览器就是正常的，如下：



其实，在使用谷歌浏览器时，在正确选择了 UTF-8 字符编码后，显示一切正常：



1.5.3 更多支持：

大家可以关注 ITIL 先锋论坛的微信公众号了解 iTop 更新的绿色版发布情况：



更多关于iTop更新动态请关注它

也可以添加论坛管理员微信，她会将你加入人气火爆的 iTop 应用微信交流群，我们的版主们会热情解答你的问题，网友直接也可以相互帮助。



有iTop应用问题想问？
想与iTop开发者交流互动？
要加“iTop应用微信群”？
请加论坛管理员邀请入群。

也可以申请加入 2000 人 iTop 交流 QQ 群：199655179。

本绿色版软件下载地址及其他任何问题，可以参阅 <http://www.itilxf.com/thread-92252-1-1.html>

为了让有需要实施 ITSM 工具的企业更快了解 iTop 的功能和实施方法，我们特别针对广大企业客户推出填写调查表送书活动，凡是使用公司邮箱将本文附带的调查表格回寄到 karen@itilxf.com，我们将免费给您邮寄一本 iTop 原创书籍《开源 IT 运维管理软件-iTop 实施指



南》；若将本表格第一页打印出来加盖贵司印章，并将扫描件一并发给我们，我们将非常乐意再加送一本。<http://www.itilxf.com/thread-138445-1-1.html>

另外，我们也开发了一套功能强大的深度定制版，供有明确需求的客户来体验。该 iTop 版本并非用来发布传播的版本，仅供企业客户体验尝试 iTop 的高度定制能力，如有需要可以联系版主微信。

如果大家想购买《开源 IT 运维管理软件-iTop 实施指南》一书，可以进入淘宝店购买：
<https://item.taobao.com/item.htm?spm=a230r.7195193.1997079397.8.bPQRgk&id=561238612103&abbucket=19>

第二本 iTop 专业书籍-《开源 IT 运维管理软件-iTop 实施进阶》一书正在紧张编写中，里面将编入很多网友关心的深化实施问题，如：iTop 与微信/钉钉的对接、iTop 实现单点登录、CI 二维码制作、OQL 使用技巧、客服机器人与 iTop 的对接等等内容，也包括一些在第一本书中没有深入研讨的内容，如二次开发的框架介绍、自定义汉化方法等。大家敬请期待。

因为时间仓促，本说明文档难免会有瑕疵，欢迎大家批评指正，并提出宝贵的建议和意见。

谢谢大家的支持与合作！

ITIL 先锋论坛 iTop 专家团队
《iTop 实施指南》系列丛书编辑部
深圳市艾拓先锋企业管理咨询有限公司
2018 年 4 月