

Itop从零到一

先锋论坛 QQ群友：SKYMEMORY 张邹-18600013184

微信号：18627203362

主要内容

- ▶ ltop安装 ①安装常见问题与汉化
- ▶ ltop安装 ②实施背景说明
- ▶ ltop安装 ③初始化 A组织结构 B 服务 C合同 D服务级别协议 E交付模式
- ▶ ltop使用 ①发出第一封请求
- ▶ ltop使用 ②处理第一封事件
- ▶ ltop配套 ①统一登录 SSO
- ▶ ltop配套 ②快捷方式的使用
- ▶ ltop配套 ③触发器规则 与 IM工具整合
- ▶ ltop运营 ①培训使用
- ▶ ltop运营 ②领导层推广
- ▶ ltop运营 ③运营层推广



// 第一部分：Itop安装与常见问题 //

关键词：missing PHP extention、disabled、Errors、Warning


ltop安装 ①安装常见问题与汉化

- ▶ 安装 Next Next Finish
 - ▶ 本地：PHP套件=》XAMPP、EasyPHP
 - ▶ 主机：阿里云、腾讯云 PHP环境均可
 - ▶ 独立主机：window 2008+ 护卫神主机套件


Itop安装 ①安装常见问题与汉化


▶ 常见问题 1


- ▶ Missing PHP Extention* 丢失
- ▶ 解决办法：找到PHP安装目录，
- ▶ 打开php.ini文件
- ▶ 去除 前面的“；”


 **iTop** Welcome to iTop version 2.0

iTop Installation Wizard

Prerequisites validation:  1 Error(s), 2 Warning(s).

 Missing PHP extension(s): [soap](#).

 Missing optional PHP extension: ldap. LDAP authentication will be disabled.

 `post_max_size` (200M) in `php.ini` should be strictly greater than `upload_max_filesize` (200M) otherwise you cannot upload files of the maximum size.

Sorry, the installation cannot continue. Please fix the errors and reload this page to launch the installation again.

ltop安装 ①安装常见问题与汉化

```
php.ini
73 ; Note that many DLL files are located in the extensions/ (PHP 4) ext/ (PHP
74 ; extension folders as well as the separate PECL DLL download (PHP 5).
75 ; Be sure to appropriately set the extension_dir directive.
76 ;
77 extension=php_bz2.dll
78 extension=php_curl.dll
79 extension=php_fileinfo.dll
80 extension=php_gd2.dll
81 extension=php_gettext.dll
82 ;extension=php_gmp.dll
83 ;extension=php_intl.dll
84 ;extension=php_imap.dll
85 ;extension=php_interbase.dll
86 extension=php_ldap.dll
87 extension=php_mbstring.dll
88 extension=php_exif.dll ; Must be after mbstring as it depends on it
89 extension=php_mysql.dll
90 extension=php_mysqli.dll
91 ;extension=php_oci8_12c.dll ; Use with Oracle Database 12c Instant Client
92 ;extension=php_openssl.dll
93 ;extension=php_pdo_firebird.dll
94 extension=php_pdo_mysql.dll
95 ;extension=php_pdo_oci.dll
96 ;extension=php_pdo_odbc.dll
97 ;extension=php_pdo_pgsql.dll
98 extension=php_pdo_sqlite.dll
99 ;extension=php_pgsql.dll
00 ;extension=php_shmop.dll
01
02 ; The MIBS data available in the PHP distribution must be installed.
03 ; See http://www.php.net/manual/en/snmp.installation.php
04 ;extension=php_snmp.dll
05
06 extension=php_soap.dll
07 ;extension=php_sockets.dll
08 ;extension=php_sqlite3.dll
09 ;extension=php_sybase_ct.dll
10 ;extension=php_tidy.dll
11 ;extension=php_xmlrpc.dll
12 ;extension=php_xsl.dll
13
14 ;;;;;;;;;;;;;;;;;;
15 ; Module Settings ;
16 ;;;;;;;;;;;;;;;;;;
17 asp_tags=Off
```

ltop安装 ①安装常见问题与汉化

▶ 常见问题 2

- ▶ setuputils.class.inc.php , Warning: exec() has been disabled for security reasons in
- ▶ 解决办法：找到PHP安装目录，
- ▶ 打开php.ini文件
- ▶ 查找 exec 去除 前面的“；”

ltop安装 ①安装常见问题与汉化

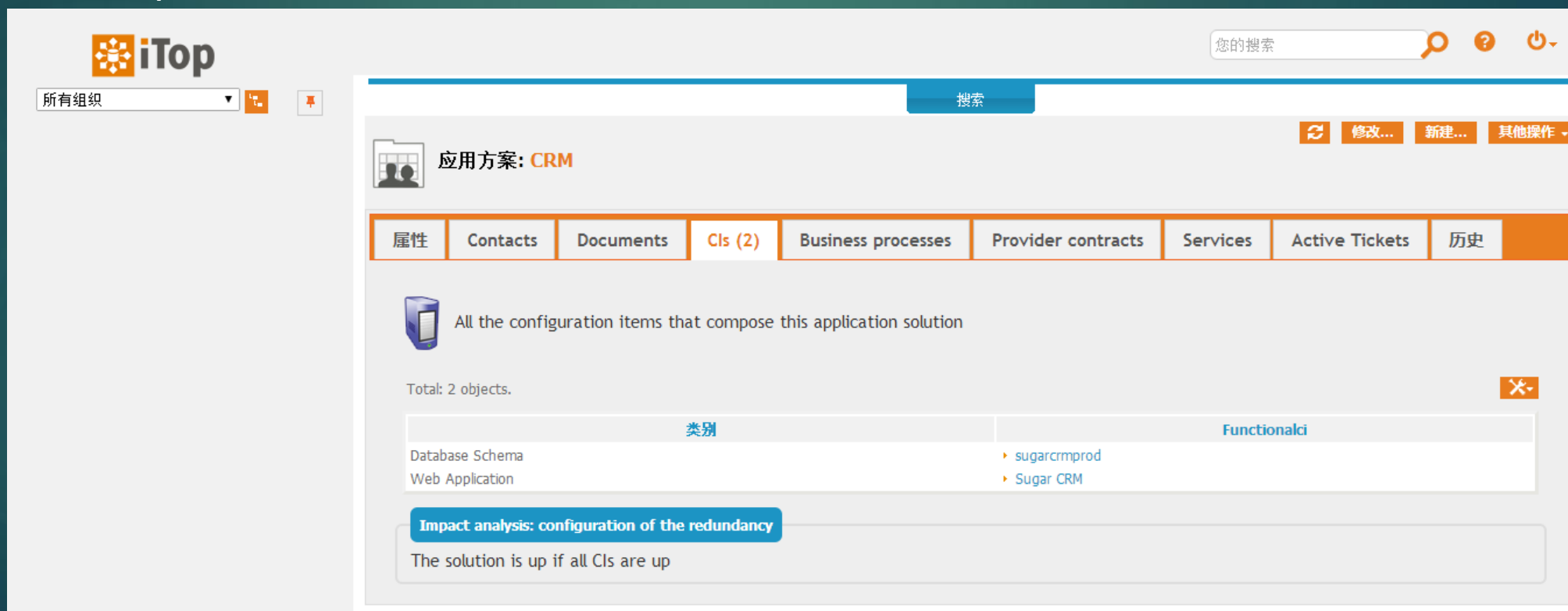
▶ 常见问题 3

- ▶ mysql max_allowed_packet
- ▶ 解决办法：找到PHP安装目录，
- ▶ 打开php.ini文件
- ▶ mysql max_allowed_packet=20M 即可

Itop安装 ①安装常见问题与汉化

▶ 常见问题 4

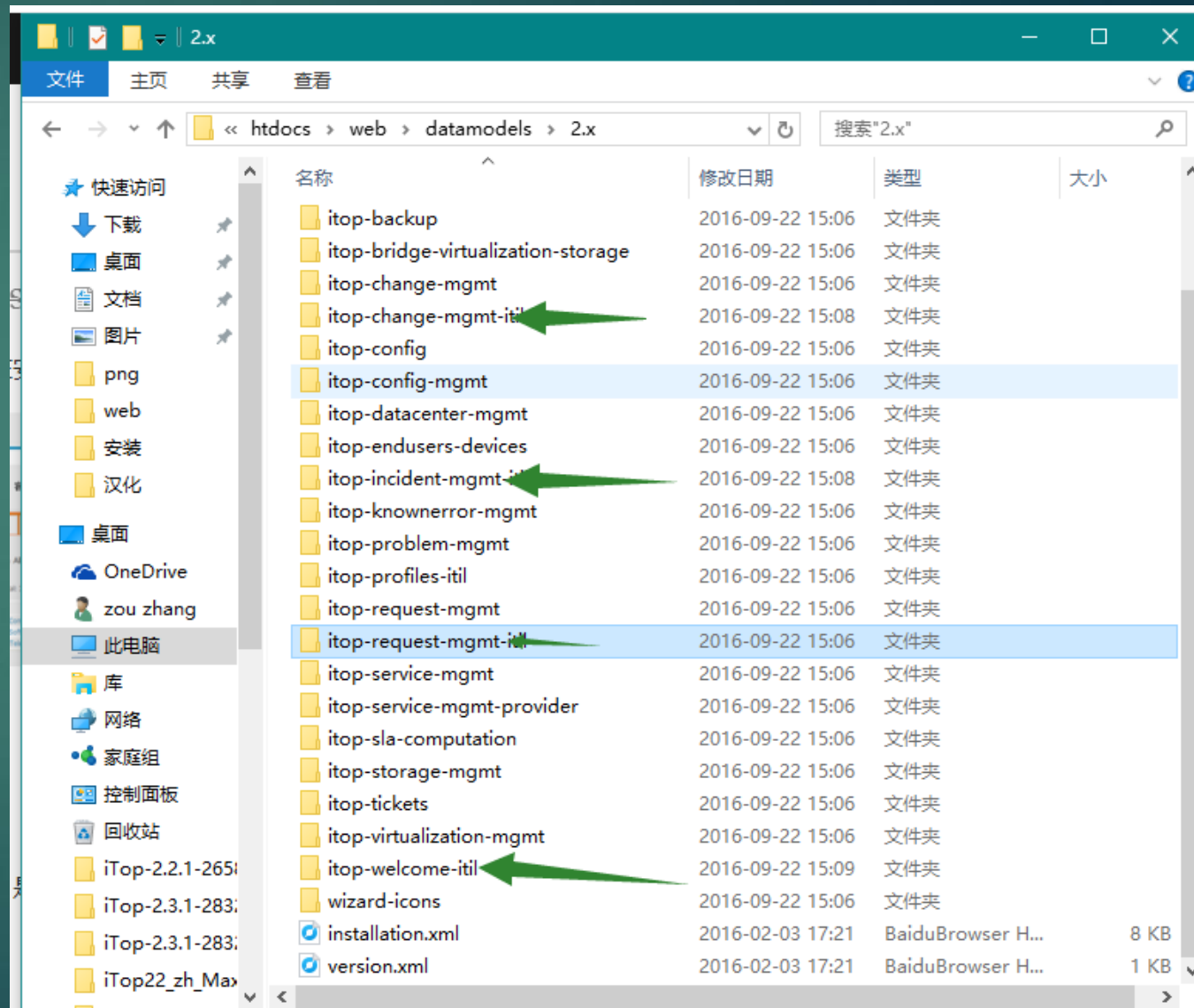
▶ Itop2.3版本安装后不显示左侧导航



Itop安装 ①安装常见问题与汉化

▶ 汉化

- ▶ Itop2.2版本后
- ▶ 下载先锋论坛的汉化包
- ▶ 自己制作汉化包或者覆盖



Itop安装 ②实施背景

► 落地背景

- XXX电商公司，是一家专业从事XX销售的电商集团化企业；在业务落地的过程，面临着：
 - ① 新员工缺乏入职培训，知识储备更不上；
 - ② 运营团队人效不高，运营很忙，但是依旧无法满足一线员工的需求；企业雇主无从得知原因所在；
 - ③ 对于运营提出的产品优化建议，产品无法判断需求紧急；出现过功能升级误判的情况，只能紧急回滚；
 - ④ 对于非业务部门，无法评估工作量；人工成本优化无从下手；
 - ⑤ 无法从复杂繁忙的业务处理流程 发现潜在问题，及时预警 并备案，而实践ITIL就是为了逐渐看清楚企业每天的业务动态及其问题

Itop安装 ②实施背景

► 组织结构

公司组织结构		
guest集团		
	北京分公司	（北京分公司在功能上定位于总部，与分公司重叠的销售与销售运营部 属于分公司的上一级管理部门）
		北京分公司-产品-商城 北京分公司-研发-商城 北京分公司-质量 北京分公司-IT 北京分公司-运维 北京分公司-销售 北京分公司-销售运营
	广州分公司	
		广州分公司-销售 广州分公司-销售运营 广州分公司-IT

Itop安装 ②实施背景

► 流程场景

场景流程应用	内容	流程
请求	处理常规业务问题	常规咨询：销售=》运营 软体产品bug：运营=》产品 硬体产品故障：产品=》IT
工单	汇集请求；统计分析工单	集中解决bug：产品=》研发 bug 或者故障判断：产品=》研发 大规模爆发问题处理：销售=》运维 重大缺陷bug爆发：销售=》产品
问题	汇集同类型工单，制作FAQ	咨询常见问题：销售=》运营 软体产品常见问题：销售=》运营/产品 硬体产品常见问题：产品=》IT
变更	bug 或者故障已确定原因者，申请 新版 APP上线更新（对已有资源进行变更）	APP发新版：产品=》质量=》运维=》质量 新版销售培训：产品=》运营 更换新IT设备：销售=》IT 更换开发环境系统：研发=》运维

Itop安装 ②实施背景

► 流程案例

业务类型	测试业务流转用例
请求	<p>咨询：商户A昨天下单1件葡萄，但是今天没有送货</p> <p>咨询：商户B昨天下单2件苹果，今天没有送货</p> <p>bug/故障提报A：销售提报 商城 有下单失败的bug</p> <p>bug/故障提报B：销售提报 商城 有下单失败的bug</p> <p>bug/故障提报：白云区销售 反馈 访问商城 加载速度慢</p> <p>bug/故障提报：天河区销售 反馈 访问商城 加载速度慢</p> <p>客诉：400来电，客户A对于缺货但销售未通知的行为相当愤怒，请求安抚</p> <p>客诉：400来电，客户B对于缺货但销售未通知的行为相当愤怒，请求安抚</p>
工单	<p>广州 昨日出现机房访问速度过慢</p> <p>商城 APP 购物车出现数据丢失</p> <p>销售 缺少客诉处理能力</p> <p>运营 广州客户安抚问题</p>

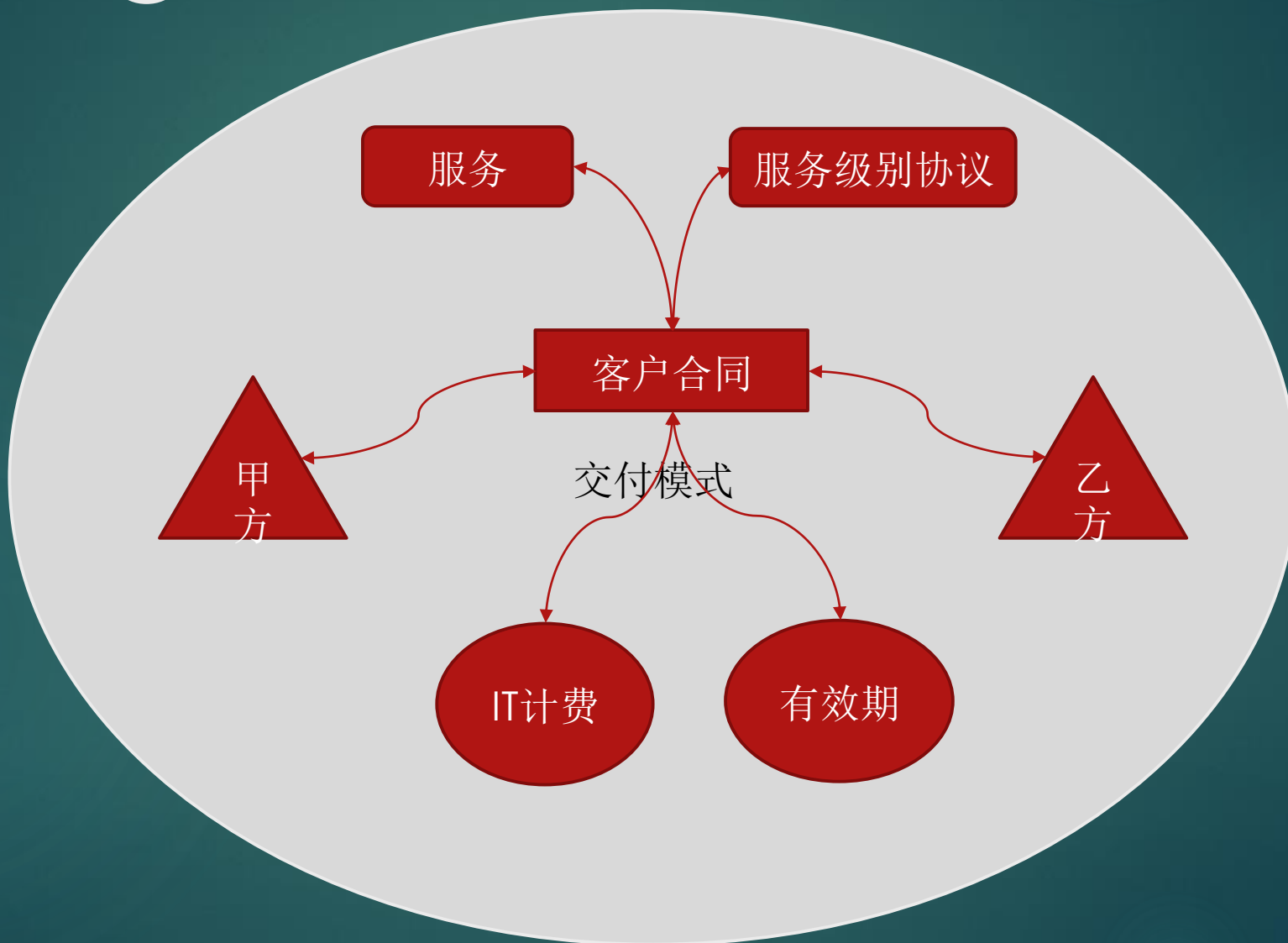
Itop安装 ③初始化

- ▶ A组织结构
 - ▶ 联系人=》团队=》组织=》组织
- ▶ B 服务
 - ▶ 服务子级=》服务=》服务族
 - ▶ 服务= 服务名+供应商组织
- ▶ C合同
 - ▶ 客户合同=客户组织+供应商组织+服务+有效时间+IT计费
- ▶ D服务级别协议
 - ▶ 服务级别协议=服务名称+供应商总集（顶级组织或者父级组织）
- ▶ E交付模式
 - ▶ 交付模式=交付名称+适用组织总集（顶级组织或者父级组织）

Itop安装 ③初始化

- ▶ 交付模式
 - ▶ 圈定了能建立委托合同关系的 甲方与乙方的范围
 - ▶ 判断是否能够指派工单（使用乙方提供的服务）
- ▶ 服务级别协议
 - ▶ 根据组织判定服务标准
- ▶ 服务合同
 - ▶ 根据组织判定服务种类
- ▶ 服务
 - ▶ 提供服务的生效时间与IT计费

Itop安装 ③初始化



Itop使用 ①发出第一封请求

► 测试所需数据。

itop所需人员关系描述	账号信息	组织关系
客户A 客户B	kehua 密码：123456 kehub 密码：123456	联系人（itop用户）
广州分公司-天河区销售 广州分公司-白云区销售	gzxiaoshoua 密码：123456 gzxiaoshoub 密码：123456	联系人-广州分公司-销售
广州分公司-销售运营	gzxiaoshouyunying 密码：123456	联系人-广州分公司-销售运营
广州分公司-IT	gzit 密码：123456	联系人-广州分公司-IT
北京分公司-销售	bjxiaoshoua 密码：123456 bjxiaoshoub 密码：123456	联系人-北京分公司-销售 联系人-北京分公司
北京分公司-销售运营	bjxiaoshouyunying 密码：123456	联系人-北京分公司-销售运营
北京分公司-产品-商城	zbshangchengcp 密码：123456	联系人-北京分公司-商城-产品
北京分公司-研发-商城	zbshangchengyf 密码：123456	联系人-北京分公司-商城-研发
北京分公司-质量	zbzl 密码：123456	联系人-北京分公司-质量
北京分公司-运维	zbyw 密码：123456	联系人-北京分公司-运维
北京分公司-IT	zbit 密码：123456	联系人-北京分公司-IT

Itop使用 ①发出第一封请求

► 测试所需数据。

发起人	属于的组织	归属的父级组织	服务	服务族
bjxiaoshoua	北京分公司-销售	北京分公司	BJ-销售运营	guest集团
bjxiaoshoua	北京分公司-销售	北京分公司	BJ-IT	guest集团

客户合同关系

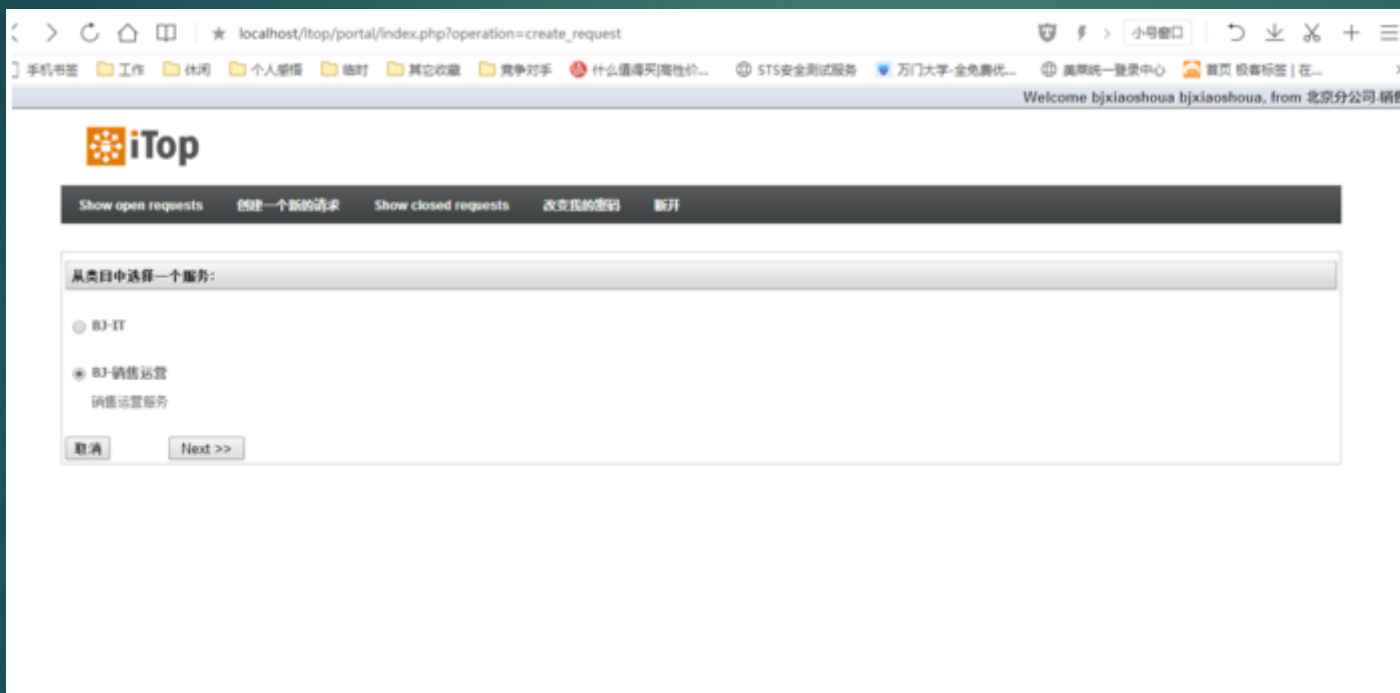
合同名称	客户所在的组织	供应商组织	服务	状态
BJ-销售运营	北京分公司-销售	北京分公司-销售运营	BJ-销售运营	生产
BJ-IT	北京分公司-销售	北京分公司-IT	BJ-IT	生产

服务关系

服务名称	供应商组织	服务族	联系人（团队）	客户合同
BI-销售运营	北京分公司-销售运营	guest集团	北京分公司-销售运营	BJ-销售运营
BJ-IT	北京分公司-IT	guest集团	北京分公司-IT	BJ-IT

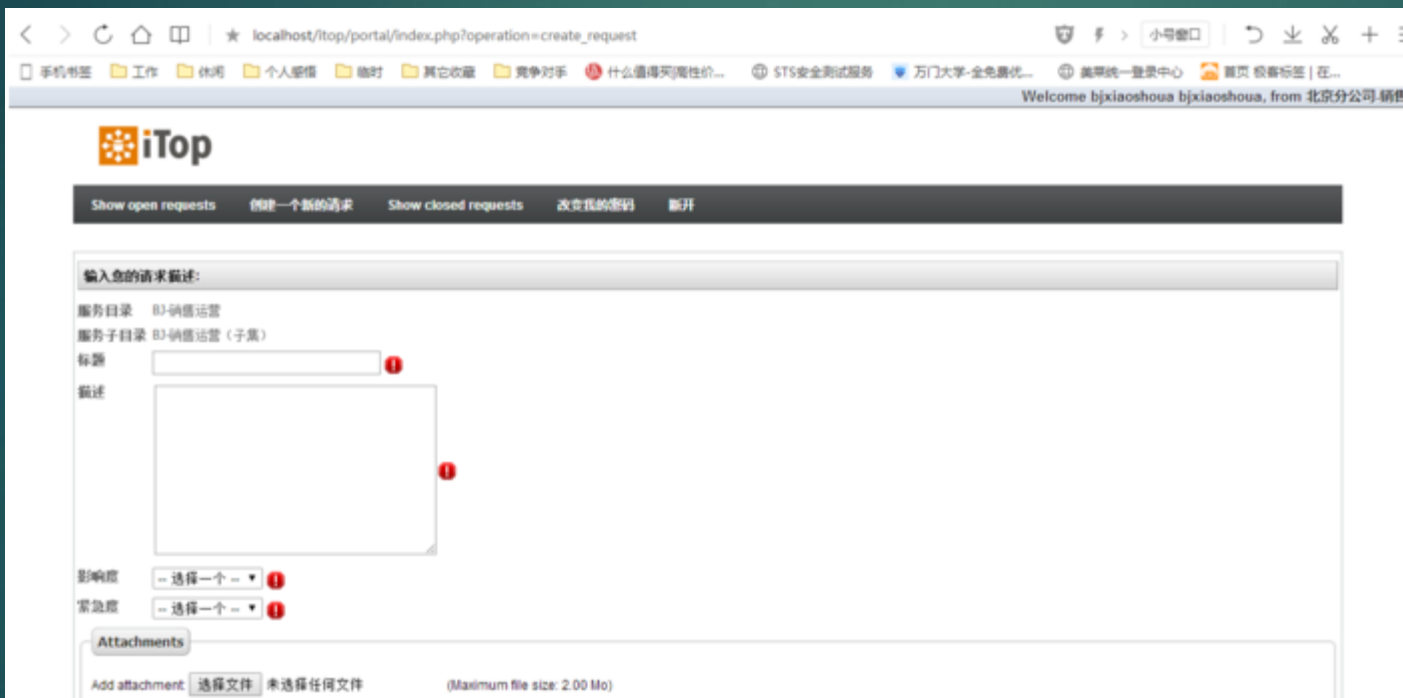
Itop使用 ①发出第一封请求

► 发出第一封request



Itop使用 ①发出第一封请求

► 发出第一封request



The screenshot shows the iTop web interface in a browser window. The address bar displays the URL: `localhost/itop/portal/index.php?operation=create_request`. The browser's address bar also shows several bookmarks, including "手机书签", "工作", "休闲", "个人邮箱", "临时", "其它收藏", "竞争对手", "什么值得买(性价比...", "STS安全测试服务", "万门大学-全免费优...", "美孚统一登录中心", and "首页 标签标签 | 在...". The iTop logo is visible at the top left of the page. Below the logo, there is a navigation bar with the following links: "Show open requests", "创建一个新请求", "Show closed requests", "改变我的密码", and "新开". The main content area is titled "输入您的请求描述:" and contains a form for creating a new request. The form includes a "服务目录" (Service Catalog) dropdown menu with the selected value "B3-销售运营", a "服务子目录" (Service Sub-Catalog) dropdown menu with the selected value "B3-销售运营 (子集)", a "标题" (Title) text input field, and a "描述" (Description) text area. Below these fields, there are two dropdown menus for "影响度" (Impact) and "紧急度" (Urgency), both with the selected value "-- 选择一个 --". At the bottom of the form, there is an "Attachments" section with a button labeled "Add attachment: 选择文件" and a note "(Maximum file size: 2.00 Mo)".

Itop使用 ①发出第一封请求

► 发出第一封request



The screenshot shows the iTop web interface in a browser window. The address bar indicates the URL is `localhost/itop/portal/index.php?operation=create_request`. The page header includes the iTop logo and a navigation bar with links like "Show open requests", "创建一个新的请求", "Show closed requests", "改变我的密码", and "断开". Below the navigation bar, a message states "R-000001 - 用户请求 创建了." (R-000001 - User request created.). A section titled "我的待解决的请求" (My pending requests) shows "Total: 1 objects." and a table with one entry. The table has columns: "用户请求" (User request), "类别" (Category), "标题" (Title), "日期" (Date), "状态" (Status), "服务子目录" (Service subdirectory), "优先级" (Priority), and "Caller". The entry for R-000001 is: "用户请求" (User request), "用户请求" (User request), "测试 request" (Test request), "2016-09-28 09:38:08", "新建" (New), "即销售运营 (子集)" (Immediate sales operation (subset)), "中" (Medium), and "bjxiaoshoua bjxiaoshoua". Below this, a section titled "我的已解决的请求" (My resolved requests) shows "该类目中没有请求" (No requests in this category).

用户请求	类别	标题	日期	状态	服务子目录	优先级	Caller
R-000001	用户请求	测试 request	2016-09-28 09:38:08	新建	即销售运营 (子集)	中	bjxiaoshoua bjxiaoshoua

Itop使用 ②处理第一封事件

▶ 配置工单处理角色

▶ 了解itop用户与角色关系

- ▶ 查找联系人中 有三类（联系人、团队、人员）
 - ▶ 联系人包含 团队与人员
- ▶ 角色：12种角色
- ▶ 用户账号：角色+联系人

▶ 了解itop账号系统

- ▶ 内部账号：内部管理人员账号
- ▶ 外部账号：单点登录
- ▶ LDAP账号：LDAP验证系统（类似于UCenter）

Itop使用 ②处理第一封事件

- ▶ 十二种角色
 - ▶ Portal User
 - ▶ Support Agent
 - ▶ Problem Manager
 - ▶ Administrator
 - ▶ 一线员工：Portal User
 - ▶ 二线运营：Support Agent
 - ▶ 三线研发：Support Agent
 - ▶ 三线产品：Support Agent+Problem Manager
 - ▶ 管理员：Administrator
- ▶ 常见问题：用户账号没有联系人

Itop使用 ②处理第一封事件

The screenshot displays the iTop web interface for managing IT incidents. The main content area shows details for a user request (用户请求: IT-000001). The interface includes a left sidebar with navigation links, a top navigation bar, and a main content area with tabs for various actions.

Left Sidebar:

- iTop logo
- 所有组织
- 流程
- 配置管理
- 服务台
- 事件管理
- 问题管理
- 变更管理
- 服务管理

Main Content Area:

- 用户请求: IT-000001**
- 操作 (Action) Tab:** This tab is active, showing a dropdown menu with the following options:
 - 标记为解决 (Mark as resolved) - **Highlighted by a green arrow**
 - 重新分配 (Reassign)
 - 打印 (Print)
 - CSV 导出 (CSV Export)
 - Excel 导出 (Excel Export)
 - 打印友好版本 (Print friendly version)
- General Information:**
 - Organization: 北京分公司 网络
 - Caller: Speedhouse Speedhouse
 - 状态: 待办
 - 请求方式: 邮件
 - 标题: 邮件 request
 - 描述: 邮件 request
- Qualification:**
 - 请求类型: 邮件请求
 - 影响度: 低
 - 紧急度: +
 - 优先级: +
- Contacts:**
 - Team: 北京分公司 网络运营
 - Agent: Speedhouse Speedhouse
 - 联系人: A.B.C
- Status:**
 - 当前: 2016-09-28 09:30:00
 - Last update: 2016-09-28 09:43:25
 - 创建日期: 2016-09-28 09:43:25
 - 解决时间: 75 分钟
- Private log:**
- 事件日志:**

Itop使用 ②处理第一封事件

Details for request x +

localhost/itop/portal/index.php?operation=details&class=UserRequest&id=1&

手机浏览器 工作 休闲 个人邮箱 临时 其它收藏 竞争对手 什么值得买[性价比... STS安全测试服务 万门大学-全免费优... 美莱统一登录中心 首页 标签标签 | 在...

请求详情内容 R-000001:

参照 R-000001	状态 已解决
Caller bpxaoshoua bpxaoshoua	优先级 中
服务子目录 37-销售运营 (子集)	开始 2016-09-28 09:38:00
标题 测试 request	开始时间 2016-09-28 09:48:38
描述 测试 request	Last update 2016-09-28 09:48:38
解决方案 已解决	Agent bpxaoshouyuning bpxaoshouyuning

Attachments

1+ Portal User提交请求.png

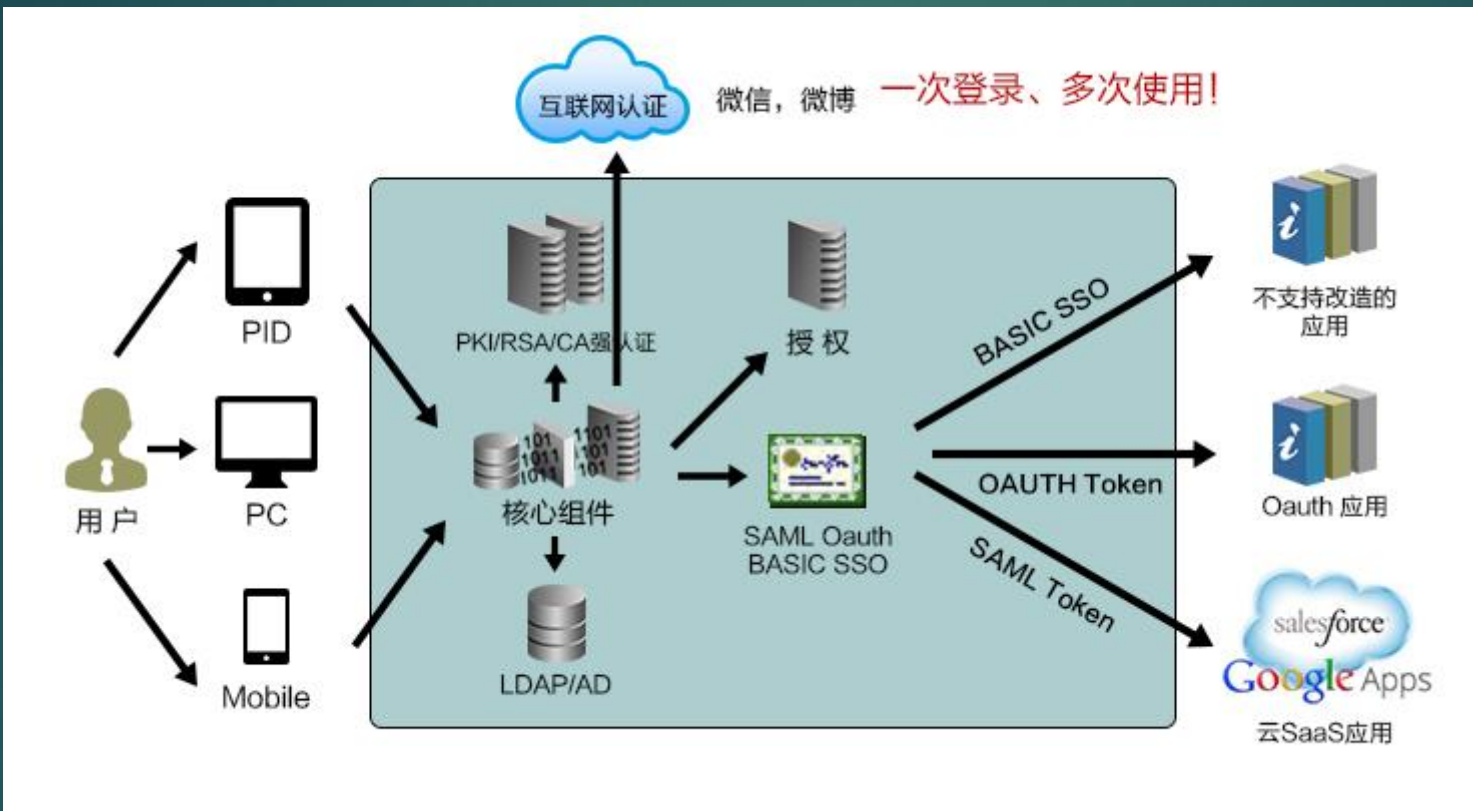
Reopen this ticket...

关闭这个单据...

公共日志

2016-09-28 09:40:32 - bpxaoshoua bpxaoshoua:
测试请求

Itop配套 ①统一登录 SSO



Itop配套 ②快捷方式的使用

快捷方式

ITop

所有组织

...

欢迎

欢迎

我的快捷方式

暂挂事件

暂挂请求

未解决事件

未解决请求

总计: 3 对象.

用户请求

标题

所属组织

发起人

开始日期

状态

处理人

R-000853

WMS 故障 上海WMS2.0系统无法访问

2016-10-31 15:40:56

指派

R-000847

服务器连接失败, 异常报警

2016-10-31 15:34:41

指派

R-000844

机房电源跳闸

2016-10-31 15:32:27

指派

我创建的请求

没有对象可显示.

创建一个新的 用户请求

指派给我团队请求

没有对象可显示.

创建一个新的 用户请求

事件管理

所有打开的事件

新建

指派

升级响应时间

升级解决时间

已解决

4

94

-

1

6

指派给我的事件

总计: 1 对象.

事件

标题

所属组织

发起人

开始日期

状态

处理人

I-000865

wms 故障 北京wms 系统无法访问

吴蒙

2016-10-31 16:04:39

指派

我创建的事件

总计: 8 对象.

事件

标题

所属组织

发起人

开始日期

状态

处理人

I-000615

商城 新需求 全部品类页面优化建议

2016-09-13 10:37:02

暂挂

I-000614

商城 新需求 添加购物车 无需登录

2016-09-13 10:33:20

暂挂

I-000470

商城 新需求 编辑收货地址 优化

2016-08-24 10:59:50

暂挂

I-000439

商城 新需求 电话号码注册不友好

2016-08-22 15:18:24

暂挂

I-000385

商城 新需求 后台获知配送进度

2016-08-16 20:11:31

暂挂

I-000383

商城 新需求 后台无法申请发票

2016-08-16 19:46:40

暂挂

I-000382

商城 新需求 无法获知退货进度

2016-08-16 19:44:42

暂挂

I-000381

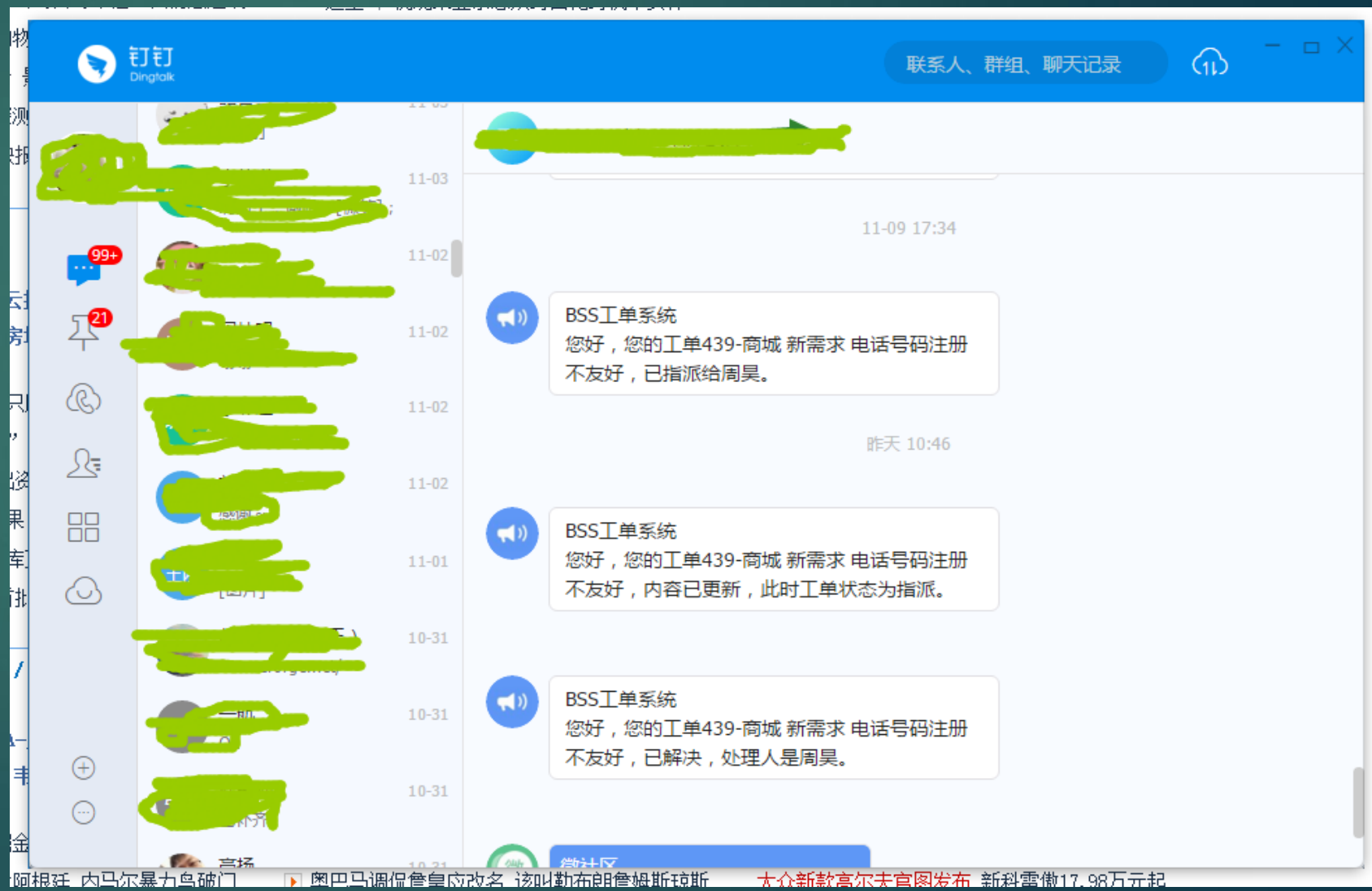
商城 新需求 商城无法发起售后

2016-08-16 19:43:49

暂挂

Itop配套 ③触发器规则 与 IM工具整合

- ▶ IM工具：与钉钉的整合
- ▶ Portal User页面下沉业务系统



Itop配套 ③触发器规则 与 IM工具整合

▶ 触发器规则

▶ 升级通知负责人

请求：

状态	通知
新建请求进入请求池	所选服务-关联团队中所有对接人
升级TTO	所选服务-关联团队中的-负责人
事件被指派（重指派）	被指派人
升级TTR	被指派人及被指派人团队负责人
TTR 解决时效超时	被指派人及被指派人团队的上级负责人
TTR解决时效又超时	最高负责人
挂起	发起人，所选服务-关联团队中的-负责人
已解决	发起人
重新打开	被指派人
关闭	被指派人

事件：

状态	通知
升级TTO	所选服务-关联团队中的-对接人
事件被指派（重指派）	被指派人
升级TTR	被指派人及被指派人所在团队的负责人
TTR 解决时效超时	被指派人及被指派人所在团队的上级负责人
TTR解决时效又超时	最高负责人
挂起	发起人，所选服务-关联团队中的-负责人
已解决	发起人
重新打开	被指派人
关闭	被指派人

Itop运营 ①培训使用

- ▶ 培训
 - ▶ 邮件签名
 - ▶ Portal User页面附带 云视频地址与密码
 - ▶ 入职培训
- ▶ 使用
 - ▶ 多请求对应一事件，表述问题的影响量级
 - ▶ 工单流转历史

Itop运营 ②领导层推广

- ▶ 引火上身
- ▶ 欲擒故纵
- ▶ 连舟战法

Itop运营 ③运营层推广

- ▶ 解决领导
- ▶ 重复上诉步骤

小工具

- ▶ Itop 批量为组织增加合同 脚本
- ▶ Itop NC server 同步人员状态
- ▶ Itop 暂挂通过自动转换为需求进入需求池系统
- ▶ Itop BSS日报

落地总结

- ▶ 组织结构的整理
 - ▶ 运营部门与技术部门的关系
 - ▶ 产品与研发部门的关系
 - ▶ 二线人员与三线人员的安排
- ▶ 业务流程的整理
 - ▶ 解决问题的流程
 - ▶ 请求 事件 问题的升级过程与使用
 - ▶ 责任划分
 - ▶ 统计分析 with 数据应用

感谢

- ▶ 协同产品的同事
- ▶ 本部门的同事
- ▶ Gogoat版主、武汉-karin、沈勇
- ▶ 版权说明：
- ▶ Itop2.2 中文汉化包来源ITIL先锋论坛 <http://itop.itilxf.com/>
- ▶ Itop Welcome界面优化建议 来源于 51CTO