

TechExcel ServiceWise 技术指标

分类	编号	技术指标	是否覆盖
技术要求	1-1	采用主流、稳定的开发平台	√
	1-2	数据库平台使用 MS SQL Server, Oracle 等主流系统	√
	1-3	支持 Windows2000、Windows XP、Vista、Windows 7、Windows Server 2003、Windows Server 2008 等操作系统	√
	1-4	支持多语言操作系统及软件版本, 包含: 简体中文、英文	√
	1-5	客户端支持浏览器为 IE6 以上版本、火狐 3.0 以上版本	√
	1-6	提供完整、详细的技术文档	√
	1-7	提供完整、详细的系统维护文档及知识库, 并提供维护知识传递及培训	√
软件版本管理	2-1	定期产品版本发布策略与计划	√
	2-2	软件升级需保证版本及数据的完整性, 如有异常, 需回滚并提供日志	√
数据管理	3-1	客户端数据输入时, 如出现异常需保证数据的完整性和一致性。(如输入数据时, 网络中断; 客户端操作系统宕机等)	√
	3-2	提供数据备份机制及灾难性数据恢复机制	√
	3-3	数据及报表可输出及打印, 报表可自由定制	√
	3-4	保证中心端数据库的安全访问及存储	√
	3-5	数据库设计规范, 易于维护	√
	3-6	提供数据修改日志并可追踪	√
系统灵活性要求	4-1	系统工作流程可按照用户需求进行灵活配置	√
	4-2	用户可根据管理需要随时增加流程, 而无需二次开发	√
	4-3	可灵活配置增加、使用、取消系统功能模块	√
	4-4	可灵活增加、适用、删除用户界面(表单)及数据字段	√
系统安全性	5-1	提供用户管理功能, 可配置用户安全性要求。如密码长度、用户状态等	√
	5-2	提供统一、安全的用户验证机制	√
	5-3	保证用户信息安全, 用户信息传输、存储需加密	√
	5-4	提供用户、角色、用户组的权限设置	√
	5-5	系统提供用户系统登录、操作、数据修改日志	√
异常处理要求	6-1	系统需捕捉及处理异常, 并详细记录异常日志, 避免系统崩溃	√
	6-2	提供异常升级报警机制, 并可配置报告流程, 如邮件升级、短信通知等	√
完整的 IT 服务管理解决方案	7-1	服务台与事件管理, 并提供员工自助服务门户	√
	7-2	问题管理	√
	7-3	变更管理	√
	7-4	配置管理 (CMDB)	√
	7-5	服务级别管理	√
	7-6	发布管理, 并支持以项目管理方式管理发布过程	√

	7-7	容量管理	√
	7-8	连续性管理	√
	7-9	可用性管理	√
	7-10	信息安全管理	√
	7-11	业务关系管理	√
	7-12	供应商管理	√
	7-13	财务 IT 预决算管理	√
	7-14	IT 资产管理	√
	7-15	知识库及文档管理	√
	7-16	支持流程间的参考、引用和跨流程操作，以及流程间的自动推进	√
	7-17	可提供阶段性交付物（报表）	√
	7-18	支持 PDCA 质量管理模型（戴明环）	√
	7-19	通过 ITIL 国际权威机构 PinkElephant 认证	√
	7-20	支持 SLA 违例事件的自动升级	√
系统易用性	8-1	直观易用的用户界面，可灵活定制	√
	8-2	内置多种预定义报表，具备饼图、柱状图等多种表现方式，并提供灵活的自定义报表功能	√
	8-3	面向用户对象	√
	8-4	流程自动化规则智能应用	√
系统集成性	9-1	与邮件、短信等方式集成	√
	9-2	与项目管理工具集成	√
	9-3	与 LDAP 系统集成	√
	9-4	与 CTI 系统集成	√
	9-5	与资产自动发现工具集成	√
	9-6	与研发过程生命周期集成	√
	9-7	提供 API 或标准接口与第三方集成	√
系统扩展性	10-1	架构灵活，适用于各种大、中、小规模团队	√
	10-2	系统中能控制功能及模块启用和禁用	√
	10-3	提供 COM API 扩展集成接口	√
	10-4	提供 WebService API 扩展集成接口	√
	10-5	符合 ITIL 管理理念和 ISO20000 认证体系的多流程扩展	√