

工作简报

总第 10 期

2011/2012 学年第 2 学期第 2 期

第 3 周~第 7 周

2012.03

工作动态

本期要点

- 工作动态
- 每月数据简报
- 本期专题
——加强服务功能建设之二
梳理服务体系,优化服务流程,做好服务监督与推广

1、2012 年度各项实验室建设项目开始方案调研与技术选型工作

1、2012 年度各项实验室建设项目开始方案调研与技术选型工作

▶ 虚拟化建设项目

在“需求与技术双推动”思路的指导下, 计算中心根据当前相关 IT 技术的“云化、社交化、移动化”的发展趋势并结合上海理工大学对实验室资源利用提出的共享性要求, 申请并获批了虚拟化建设项目。

本项目建设的目标有: 1、搭建一个可以在任何一台能够联网的计算设备(PC、笔记本、Pad、智能手机)上都可以安全登录, 就像使用自己的计算机一样的桌面系统, 以适应技术发展的要求并为师生提供一个灵活的、一致的学习实验桌面; 2、考虑到计算中心原有设备的利用、师生计算设备的异构性、网络环境的不确定性, 建设一个离线的、可管控的、一致的学习实验桌面, 从而满足移动学习实验的需要; 3、为给教师提供更好的、快速的实验软件部署, 搭建基于“应用程序虚拟化”的软件部署分发系统。

3 月初本项目获得正式批准后, 计算中心组织相关技术人员通过调研、研讨会、与厂商或服务商沟通的方式, 以期逐步明晰技术架构与可能存在的应用瓶颈。先后在华东理工大学网络学院现场考察并交流了 Vmware 与 Citrix 的技术方案, 就在建设使用过程的关键设备的技术参数、网络环境、性能瓶颈进行了探讨, 并在现场使用手机进行了环境体验。与 DELL 厂商的技术沟通, 就存储与网络瓶颈进行了深入探讨。本月就虚拟化项目先后与 DELL、Oracle、HP、EMC 厂商或服务商进行了沟通, 目前该项目正处在技术方案的调研筛选阶段。

▶ 多媒体环境互联互通项目

为更好的服务教学, 计算中心拟在军工路校区开展多媒体环境互通互联项目建设。目前, 计算中心有简易型多媒体机房 8 间, 配备了投影仪、幕布等基本多媒体设备, 部分机房配有无线话筒。受机房空间格局及计算机配备的限制, 多媒体机房每间最多能容纳 50 多名学生上机、上课, 虽然经过计算中心利用所购投影仪可接收双路 VGA 信号的技术特点, 实现了部分机房的语音与图像的不同步, 但无法满足部分课程大班教学需求。为了满足这类班级上课的需求, 计

算中心开始着手准备多媒体环境互通互联项目，此项目实施后，可通过操作平台实现计算中心 5 楼多媒体机房任意几间的影音同步与多向传输，计算中心可接纳任意需要多媒体实验环境的课程上机。

▶ 网络升级与信息安全建设项目

在 2011 年对 8 间实验室进行“万兆到楼层、千兆到桌面”改造成功的基础上，2012 年计算中心将继续推进“千兆到桌面”计划，并将根据虚拟化网络性能要求，适度增加光纤连接模块。目前本项目处于网络架构整体设计与设备选型阶段。

2011 年 5 月计算中心接到上海市公安局文保分局安全检查整改建议书，要求落实各项网络安全保护技术措施，重点要求记录并留存用户上网行为日志，并保存 60 天以上。计算中心根据自身多使用锐捷路由器的实际情况，拟配置一台专用 Log 服务器并使用 eLog 管理系统进行管理，从而达到相应技术要求。目前该项目正处于设备选型阶段。

2、完成管理、能动、外语学院学生普通话测试任务

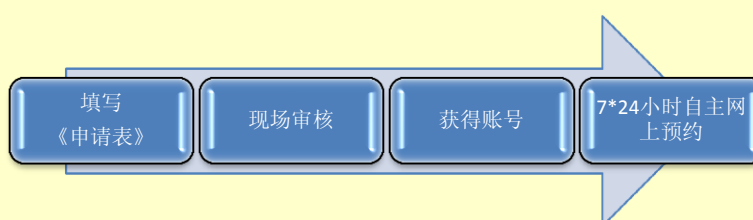
3、计算中心梳理实验室预约服务流程

2、完成管理、能动、外语学院学生普通话测试任务

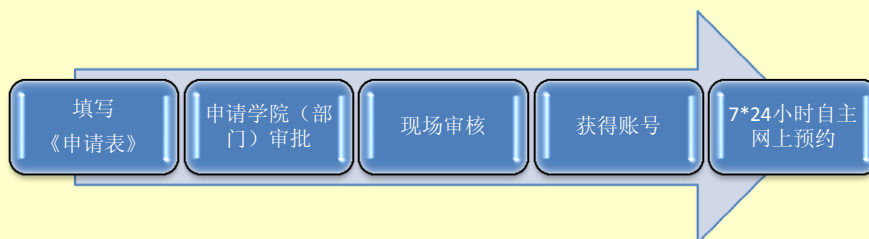
2012 年 3 月 17 日、18 日，我校 2012 年首次普通话水平测试顺利完成，我校管理学院、能动学院、外语学院共 3 个学院 1234 名同学参加了此次测试。为更好的完成学校普通话水平测试任务，计算中心宋建平和方升老师于 3 月初就开始着手进行此次考试的考试系统、网络环境及耳麦等软硬件的测试及准备工作，并协同计算中心工作人员对报到室及准备室进行了整理。考试当日，计算中心监考及工作人员提前 1 个小时来到测试现场，协助教务处工作人员开展组织、协调工作，在大家的共同努力下，我校 2012 年首次普通话水平测试顺利完成。

3、计算中心梳理实验室预约服务流程

针对部分教师提出实验室预约流程复杂的问题，计算中心非常重视，专门召开会议，讨论如何保证正常实验教学安排的前提下，实现优化实验室预约服务流程、更好的为广大教师服务。经过讨论，将实验室预约分为两类：1) 全日制本科课程实验室预约：对象为在“上海理工大学教务系统”中可查询课程，申请流程：



2) 非全日制本科课程实验室预约：服务对象为研究生课程、继续教育学院课程、留学生课程、“全日制本科课程实验室预约”异常流程类课程、计算机补考、心理测试，各类竞赛等各学院(部)安排的临时性课程等，申请流程：



4、计算中心扩展门户网站内容

5、实验室运行远程监控改造项目顺利完成

4、计算中心扩展门户网站内容

为更好地服务师生、同时增强广大师生和学校其他部门对计算中心的了解，计算中心从 2011 年下半年开始着手加强对计算中心门户网站的建设，通过网站对计算中心的基本情况、教学实验环境、服务内容、工作动态等内容做了详细的介绍。为更好地服务广大师生，本学期初，中心网站扩展了普通话测试、南汇动态等多个板块内容，计算中心门户网站更加完善，内容更加充实。

5、实验室运行远程监控改造项目

计算中心为了更方便地进行管理，更有效地开展安全防范任务，在原来本地监控环境的基础上实施了远程监控的改造工作。系统改造完后将能直接通过网络访问监控画面，对机房的出入口，机房，工作区出入口，服务器室，等区域实现系统化，科学化，现代化的统一管理，切实满足计算中心管理人员对于视频监控系统的管理需求。

但是在改造过程中，遇到如下问题：1.使用 WIN7 操作系统的主机通过 IE 访问的话虽然能连上监控机，但是看不见监控画面。使用 XP 操作系统的主机通过 IE6.0 访问能正常显示监控画面，7.0 以上版本不行。2.使用 VNC 远程登录连接上监控机后，在监控机使用较新系统的情况下能看到监控画面，使用旧版本的情况下看不到（监控画面显示为粉红色）。3.在使用监控安装人员提供的远程监控系统客户端的情况下，所有测试的主机都能看到监控画面，装有 Windows 2008 R2 的服务器因为网络问题暂时未做测试，理论上应该也能支持。

所存问题的解释和解决方案：1.监控端视频卡驱动与访问端的操作系统或 IE 可能不兼容。如果监控机上换成统一的监控软件，监控机上的旧的视频采集卡不支持新版监控软件，如需更新低版本的监控软件，需相应升级视频采集卡，暂时没有必要。2.现在在本地机器安装远程监控系统客户端已经可以访问监控机并看到监控画面，服务器由于没有连上三台监控机暂时不能看到监控画面，如果连上后应该也能访问了。后续的任务就是把服务器和三台监控机连上。

6、计算中心着手进行服务满意度调查准备工作

计算中心完善服务功能建设，挖潜力、强服务、保运行，开展“服务满意度调查”问卷工作，目前已完成前期调研与准备工作，整理设计问题 20 余个，优化定稿后预计下月正式开始实施调研活动。

7、计算中心公示岗位分工与职责，接受师生监督

为更好地提供服务，加强计算中心服务功能建设，接受广大师生的监督，计算中心在中心网站(<http://cec.usst.edu.cn/index.php?m=cms&q=view&id=219>)对计算中心工作人员的岗位分工与职责进行了公示。

6、计算中心着手进行服务满意度调查准备工作

7、计算中心公示岗位分工与职责，接受师生监督

8、计算中心南汇校区工作动态

8、计算中心南汇校区工作动态

▶ 南汇活动中心实验室改造项目

南汇活动中心机房自 2003 年建成后，连续 9 年承担了南汇基础学院的计算机类本科课程类上机和学生自助上机工作，目前部分设备和线路已出现老化现象，为保障今后南汇师生计算机实验的顺利和安全，计算中心计划 2012 年暑期对南汇活动中心实验室进行改造，此次实验室改造涉及实验室的综合布线、静电地板、安防设施、空调和计算机设备的更新等多个项目。目前计算中心正抓紧进行南汇实验室改造项目的计划、招标等准备工作。

▶ 南汇活动中心机房成功解决 visual C++ 与 Office2010 的软件冲突问题

南汇活动中心机房，针对 visual C++ 与 Office2010 的软件冲突问题，进行一系列尝试研究，并成功解决。

▶ 南汇工作人员第一时间解决教师问题，保障教学工作顺利进行

某计算机任课老师需求 Java 课程相关的软件，在没有提前预定的情况下，南汇技术人员，第一时间收集安装测试，并对活动中心机房所有机器进行发包，力保教学工作顺利进行。

▶ 南汇中心机房合理进行清明放假安排

由于南汇有家在市区的工作人员，所以排班要考虑很多实际问题，南汇分部在积极研究协调下，与本部领导交流，顺利完成了南汇清明节放假期间的安排，契合了基础学院的要求，保证了清明节期间留校学生能够有一个自主学习合理上网的场所。

▶ 南汇为搭建 Win7 操作系统进行技术储备

南汇技术人员测试老机器老版本的保护卡，并进行升级测试和安装 Win7 系统测试，为了在老机器上搭建 Win7 操作系统做技术储备。

▶ 南汇图书馆机房为学生自主学习外语免费部分开发

图书馆机房开放部分机器免费给学生外语自主学习使用，为了达到更好的效果，跟教学相结合，计算中心南汇分部技术老师与大学英语教研室老师取得联系，得到了许多宝贵的建议和意见，并由大英老师提供了部分的学习资源，安装到样机上，以备发包供学生学习使用。

▶ 南汇做好值班教师的后勤保障工作

本部领导非常关心南汇分部的日常工作所需，在领导的关心下，南汇分部更换了活动中心机房无法使用的旧冰箱，修理了活动中心图书馆机房两个办公室的空调，购买了大量日常所需用品，做好了南汇值班老师的后勤保障工作。

▶ 为保障安全问题，南汇机房安装监控设备

为及时发现可能出现的安全问题，南汇机房安装了监控设备。

3 月数据简报

- 截止至 3 月 28 日，全校共有 63 名教师，90 门课，申请本学期 111695 个机时的上机实验。(不含南汇校区)
- 3 月份新增开课教师 19 位，32 门课程，新增 19252 机时预约。(不含南汇校区)
- 3 月份计算中心共执行 119 门课，共计 27848 机时的上机安排。(含南汇校区)
- 3 月份新安装软件 65 个，更新计算机系统 712 台次。(不含南汇校区)
- 3 月份完成 58 批次国家普通话测试，耗时 2 天，涉及管理、能动、外语学院共计 1234 名考生；期间完成国家普通话测试问卷调查约 30 人次
- 3 月计算中心现场工作人员拾到包括 U 盘、雨伞、书籍、一卡通等 27 份失物、并发布了失物招领启示，现已有 11 份找到失主。(含南汇校区)

本期专题——加强服务功能建设之二

梳理服务体系，优化服务流程，做好服务监督与推广

一：挖掘与整合计算中心资源，梳理计算中心服务体系

计算中心目前管理在用计算机 1057 台套，服务器 10 多台，网络设备近 100 台套，归属光电信息与计算机工程学院管理。面向全校所有学院，59 个本科专业，22 个继续教育专业，17000 多本科生、6600 多夜大生以及研究生全面开放。

为明晰服务对象与服务内容，计算中心于 2012 年 3 月组织实施了服务内容整理工作，共归纳整理出 7 个对外服务体系、3 个内部服务支撑与创新体系。其中课程上机服务体系、计算机考试服务体系与自助上机服务体系共同构成计算中心对外服务的核心。关于计算中心各服务体系所包含的服务内容，可参见附件。

二：以师生为本，逐步优化各服务流程

在梳理计算中心服务体系的过程中，我们接收到学院领导关于部分教师反映的预约流程复杂，是否能进行优化的指示。为此，计算中心在 3 月的各次工作例会上进行探讨，形成了“以优化预约流程为先导，以方便师生为本，逐步梳理计算中心各服务流程并进行有效优化”的决定。就原“教师申请>学院一次审批>中心授权开户>7*24 小时自助预约”流程进行了细致整理，根据“上海理工大学教务系统”可否查出，将预约申请分成 3 类处理。对可查出的正常本科教学课程执行“**教师现场申请>计算中心现场审核并授权开户>7*24 小时自助预约**”的一站式一条龙的服务模式，省却教师奔波辛劳。

三：公示岗位职责与工作电话，开展“服务问卷调查”，打通师生服务内容监督建议渠道

计算中心在 2 月份进行的“明晰岗位职责”的基础之上，3 月 19 日在计算中心网站上(<http://cec.usst.edu.cn/index.php?m=cms&q=view&id=219>)就计算中心各个岗位、各个工作人员的职责与工作电话进行了公示，在 3 月下旬制作并公示了个人工作监督卡，并在计算中心首页进行了宣传。计算中心全体工作人员将饱满的热情接受师生与上级部门、兄弟部门的监督。除此之外，计算中心就自身服务计划进行“服务满意度调查”工作，目前已整理设计问题 20 余个，准备优化定稿后于下月正式实施。

对象	服务体系	服务内容	技术支撑平台	涉及岗位
面向教学、师生、其他部门、社会的服 务	课程上机服 务体系	▶ 实验室预约服务	▶ 实验室预约系统	▶ 服务中心岗
		▶ 临时用机服务	▶	
		▶ 每周课程安排预告服务	▶ 计算中心主站	
		▶ 作业收发服务	▶ 作业收发 FTP 系统	▶ 服务中心岗
		▶ 课程上机考试服务	▶ 在线考试系统	▶ 现场运行岗
		▶ 在用软件查询服务	▶ 软件信息查询系统	▶ 服务中心岗
		▶ 软件变更服务	▶ 软件信息管理系统	▶ 技术运维岗
		▶ 软件共享服务	▶ 软件中心	
		▶ 多媒体教学服务	▶ 多媒体教学系统	
	自助上机服 务体系	▶ 毕业设计自助上机服务	▶ 机房管理系统	▶ 现场运行岗 ▶ 服务中心岗
		▶ 留学生自助上机服务		
		▶ 研究生自助上机服务		
		▶ 贫困生自助上机服务		
		▶ 正常自助上机服务		
	规模用机服 务体系	▶ 选课用机服务	▶	▶ 现场运行岗 ▶ 服务中心岗
		▶ 竞赛类用机服务	▶	
		▶ 心理测试类用机服务	▶	
		▶ 问卷调查类用机服务	▶	
		▶ 机关用机类服务(如订票、信息化培训)	▶	
	计算机考试 服务体系	▶ 国家普通话测试	▶ 普通话测试系统	▶ 技术运维岗
		▶ 上海市计算机等级考试	▶ 计算机等级考试系统	
		▶ 外语(上机类)考试	▶ 多媒体教学系统	
		▶ 行业类国家级考试	▶ 行业考试系统	
		▶ 上海理工大学新生入学计算机分级考试	▶ 作业收发 FTP 系统	
		▶ 全国计算机等级考试(筹)	▶	
		▶ 企业认证类考试(筹)	▶	
	拾物管理服 务体系	▶ 军工路校区拾物登记与信息发布时间	▶ 计算中心主站	▶ 服务中心岗
▶ 南汇校区拾物登记与信息发布时间		▶ 计算中心主站		
▶ 失物监控查询服务		▶ 监控系统		
服务器与网 站托管服务	▶ 服务器托管服务	▶	▶ 技术支持与创新岗	
	▶ 网站托管服务	▶		
	▶ 网站开发服务	▶		
IT 运维服务	▶ 硬件维修服务	▶	▶ 技术运维岗	

面向 计算 中心 内部 的 服 务	体系	▶ 软件维护服务	▶ 软件中心	▶ 技术运维岗
		▶ 网络与系统集成服务	▶	▶ 技术支持岗
	服务创新体系	▶ 实验室建设工作	▶	▶ 技术支持与创新岗
		▶ 新软件筛选、测试工作	▶	
		▶ 新硬件设备的筛选、测试工作	▶	
		▶ 新技术的追踪与储备工作	▶	
		▶ 新应用需求与技术的契合研究工作	▶	
		▶ 新业务系统的开发工作	▶	
	服务运行支撑体系	▶ 运行工作日志管理体系	▶ 内部交流系统	▶ 所有岗位
		▶ 个人工作日志管理体系	▶ 内部交流系统	▶ 所有岗位
		▶ 软件系统变更管理体系	▶ 内部交流系统	▶ 技术运维岗
		▶ 故障管理	▶	▶ 技术运维岗
		▶ 会议记录发布管理	▶ 内部交流系统	▶ 服务中心岗
		▶ 安全管理与监控	▶ 监控系统	▶ 现场运行岗
		▶ 计算机考试信息发布服务	▶ 计算中心主站	▶ 技术运维岗
		▶ 资产、备品备件、财务报销等内勤服务	▶	▶ 服务中心岗
		▶ 团队建设与工会工作	▶ 内部交流系统	▶ 所有岗位
	服务宣传体系	▶ 计算中心网站	▶ 计算中心主站	▶ 服务中心岗
		▶ 工作简报	▶ 计算中心主站	
▶ 公告栏、海报、展板		▶		
▶ 规章制度上墙		▶		
▶ 大屏幕宣传		▶		

岗位	职能	职责	军本校区人员	南汇校区人员
主任室	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全面负责计算中心工作 ▶ 办公：55270269 传真：55270552 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全面负责计算中心工作 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 主任：朱思征 ▶ 副主任：张季东 	
服务中心岗	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 实验室预约管理（课程、临时、规模、其他） ▶ 作业收发服务管理（开户、释疑、其他） ▶ 自助上机服务管理（留学生、研究生、其他） ▶ 调研、宣传工作（网站、公告栏、短信、电话、微薄等） ▶ 内部公告、会议记录与各类统计工作 ▶ 资产管理（设备、备品备件、报废、新设备入账等） ▶ 财务与报销（工资、勤工助学、报销、中心小额垫付） ▶ 内勤工作（水票、物业报修、会议召集、其他），考勤、鞋套、临时性工作、协助工会工作 ▶ 考务相关工作 ▶ 后备现场运行工作 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 当好对外服务的门面 ▶ 做好对内服务的管家 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 王慧 办公：55271149 ▶ 李丹萍 办公：55271110 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 高宁(兼) 办公：58017604
现场运行岗	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 安全运行与安全检查工作（承担安全员职责） ▶ 卫生清洁（现场卫生、每节清理、每天清扫、每周清洁） ▶ 运行秩序管理工作（引导、答疑、签到、秩序维护） ▶ 现场故障管理（及时发现、及时上报、汇总与现场调整） ▶ 自助上机服务工作（开户、销户、收费、退费） ▶ 拾物管理工作（信息发布、拾物管理、信息统计） ▶ 现场运行工作日志 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 把好中心安全的大门 ▶ 做好中心服务的窗口 ▶ 保障中心环境的明亮 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 杨红明 ▶ 史家珍 ▶ 吉围琴 ▶ 丁秀芳 办公：55270019 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 唐亚静、陆丽华、张鸣汇、唐佩华、顾玲玲、盛放、张鸣飞 办公：58017604
技术运维岗	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 实验器材的硬件维护 ▶ 软件系统的安装、部署与维护 ▶ 多媒体教学环境的建设与维护 ▶ 上机考试技术环境的安装、部署与维护 ▶ 监控系统的建设与维护 ▶ 软件系统的标准化安装与部署研究 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 保障教学环境运行(含硬、软、多媒体、监控) ▶ 保证考试环境的运行 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 方升 ▶ 寿佐炯 ▶ 宋建平 办公：55271459 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 倪立明 办公：58017604
技术支持与创新岗	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 实验室建设（技术选型招投标、部署、交付运维） ▶ 业务系统（建设、运维、技术支持） ▶ 新技术与新软件（研究、测试、培训、交流） ▶ 网络与信息安全（建设、运维、技术支持、保护卡） ▶ 服务器与存储（建设、运维、技术支持） ▶ 工作流程归纳与整理 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 做好技术的支持与储备 ▶ 技术与需求双推动创新 ▶ 服务好一线二线的工作 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 徐焯 ▶ 史旻 办公：55271113 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 高宁 办公：58017604