

it部门年度的工作总结范文

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1693188993658510.html>

范文网，为你加油喝彩！



it部门年度的工作总结范文

it部门年度的工作总结范文

时间是箭，去来迅疾，一段时间的工作已经告一段落，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，我们要做好回顾和梳理，写好工作总结哦。那么你有了解过工作总结吗？下面是为大家整理的it部门年度的工作总结范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

it部门年度的工作总结1

时间过的真快，到海龙it事业部工作已经有一个月了，在这一个月里我由一个刚毕业的学生转变成了一名工作人员，在自己心里有很多的感触。下面我来具体说一下我所学到期的东西：

1、学会了专业知识，对维修方面的知识有了一定的了解

在每天早晚的会议中，由专业的工程师为我们讲解关于电脑方面的知识以及常见的故障，使我对专业知识有了一定的了解。

2、学会了与人沟通的重要性

我所负责的工作是前台接待，在这个工作中最重要的就是与客户之间的沟通，在这个环节如果做的是好了，就会提高客户的满意度，从而也提高了部门的利润，为部门带来了更多的利益。相反

如果做的不好，老客户也会变成陌生人。

3、学会了与同事之间和平相处

我喜欢这个部门里所有的同事，因为他们都很随和，当看到我在某些地方做的不对时，会主动跟我提出，并告诉我应该怎么做，使我在工作中很愉快。

4、学会了责任的重要性，懂得了诚信

给我印象最深的一名话是“给客户的承诺必须做到！”给了客户的承诺如果做不到，就不应该给客户承诺，给了就应该做到！要为自己的言行负责，可能因为自己的一句话，整个部门都会受到影响。所以一定要明白自己的承诺能不能做到。

时间过得很快，20xx年已接近尾声，回顾从今年8月加入xx公司这个大家庭以来，在3个多月的时间里，慢慢地熟悉了本职的工作以及陌生环境的磨合，努力提高理论知识，踏实工作认真完成领导交办的各项工作任务，使自己渐渐的融入和适应到新的工作环境中。过去的几个月里在领导和同事们的悉心关怀和支持帮助下，通过自身的不懈努力，在思想、学习和工作等方面取得了新的进步。总结如下：

刚进入公司的时候，对公司的服务器、监控系统以及局域网不是很熟悉，给工作带来了很多不便，渐渐在发现自己大脑对相关理论知识储量不够，通过到东莞***书管查阅相关的书籍、网上查阅相关的资料以及向同事虚心请教，对服务器、监控系统以及局域网慢慢熟悉起来了，同时也发现了在IT方面存在诸多问题。

1、对公司里的电脑进行大规模的维护。由于前任同事的原因，公司里多数电脑好久没有维护了，都出现电脑系统反应慢、接收不了邮件、K3系统无法连接服务器、访问不了公共盘、网络连接不等问题。在这三个多月里给13台电脑重装了系统、其他电脑对其杀毒软件进行更新杀毒，清理文件垃圾。公司里的电脑运行速度明显地加快了。以上问题一般都是电脑使用不当引起的，主要是感染病毒，导致系统文件损坏。处理方法是：查杀病毒，如果还不行的话，只能重装系统了。所以在此建议要规范电脑的使用，不要浏览不洁净的网页；使用邮箱、聊天软件时，不要随便接收来源不明的文件；要提高电脑防范病毒的意识，以保证公司的网络安全。

2、经过对公司的监控系统的观察、了解，发现公司的监控系统也存在问题：

(1)监控系统每隔二、三天就会自动关闭。

(2)有些监控摄像头由于没有红外线功能，到了晚上就看不清了。对于第一个问题，我觉得是监控主机的采集卡不太兼容，因为监控主机采用了两张不同型号的采集卡。我建议：更换采集卡，把采集卡更换成同一个型号的。对于第二个问题，我建议更换高清的监控摄像，使其在晚上能清晰地分辨事物。良好的监控系统对公司的财物安全至关重要，对公司的财物安全问题防范。

在人事管理方面，基本上熟悉了人员的招聘、新员工入职手续的办理、档案的录入，通过对个人办公物品和部门固定资产进行了登记，为此特地制作了统计表。使得个人办公物品和部门固定资产得到有效的管理和控制，杜绝管理上的失控和资产流失。在8、9月份，出现生产用工紧张，在10月份，对员工进行了加薪，基本上解决了用工紧张的局面，在一定程度上缓解了生产上的压力。

宿舍管理、办公用品采购，在许主管的帮助下，也有序进行。在宿舍方面，部份员工的卫生意识不强，室内卫生脏、乱、差。走廊过道处垃圾随处可见。可见，员工的卫生意识有待加强。刚接手办公用品采购，对控制办公物品的质量、数量不是太理想，今后在这个问题上会稍加注意。

在3个多月中，也深深地认识到自己的不足：

- (1)理论知识准备不够。在工作中，现学现用，忙于查资料，浪费大量的工作时间。
- (2)工作思路不清晰，系统性不强。在工作任务繁忙的时候，工作容易出现混乱，有时候不知所措。
- (3)还需建立自我，追求小我，达到忘我。树立自己的目标，用公司的发展来实现个人的理想，使个人的利益与公司的利益紧密结合。

对公司今后发展的几点建议：

- (1)用公司的管理制度来对公司管理。要使公司的管理理念深入人心，使员工自觉尊守公司的管理制度。而不是实行“家长式”管理：紧紧依靠管理者的个人威信和道德来对员工的管理。
- (2)建设企业核心文化。多开展活动，让员工了解对企业发展史的，组织向老员工、优秀员工学习，激励员工奋发向上。
- (3)完善生活措施。现在90后的员工占主体，新一代的员工更多的是追求生活、精神上的娱乐。建立一个舒适的生活环境，使员工有着充沛的精力投入到生产中去。

总之，自己在以后的工作中要加倍努力，一定听从领导的安排，积极主动地工作，好好学习理论知识和提高管理水平，为公司做出应有的贡献。

it部门年度的工作总结2

为满足公司的快速发展，提升业务部门网络办公效率，提升it服务意识，it运维工程师按照sla协议承诺受理公司用户提交的it服务请求，包括用户使用网络、服务器、电脑终端及周边设备等设施过程中软硬件维护、事件处理、操作指导、资讯指导等，提供规范、稳定、持续、高质量的it可用资源和服务。

一、分担部门kpi指标,实现部门sla承诺

1、事件管理

- a、通过主动积极服务或热线电话和邮箱受理等公司用户提交的it服务请求;
- b、及时记录所有用户的事件，保证记录完整率达标;
- c、在sla承诺的时间内响应用户的事件，响应及时率达标;
- d、对用户事件进行规范的分类、分级，并按事件级别不同要求进行响应和处理;

- e、在承诺的时间内处理用户事件，或按规范传递给高一级技术支持，保证事件处理及时率达标；
- f、合运用服务规范、沟通技巧和专业技能处理用户事件，并记录处理过程及方案，保证事件处理平均时间达标；
- g、规范跟踪用户事件的处理进展，最终关闭事件或提交bug立项，保证事件解决率达标；
- h、定期抽样回访用户和汇总用户意见，进行自我批判和持续改善用户满意度，保证用户满意度达标，用户投诉率在承诺范围以内；
- i、承诺日平均事件处理数量，主动接管处理事件，高峰期需要灵活调整事件平均处理时长；
- j、维值班人员按规范跟踪突发事件以及通报相关人员，保证跟踪正确率达标；
- k、对本岗负责的事件跟踪处理，根据事件处理经验，提出合理化建议，将各类隐患消除在可控范围内；
- l、养成良好工作习惯，做到事前有计划、事中有控制、事后有反馈、完成有记录；

2、配置管理

- a、it资产配置管理：对it资产生命周期进行管理，包括分类统计、预购、选购审核、转移审核、报废审核，保证配置管理正确率达标；
- b、建设案例库：累积和提炼工程师的事件处理经验制作成案例，并持续丰富运维案例库供查询，案例覆盖已知事件的比率达标，不断提高运维工程师工作效率；
- c、it系统配置信息管理：定期更新网络及应用系统描述信息及技术支持信息配置，保证最新；

3、问题管理

- a、对事件进行统计分析，找出疑难、重复发生的事件，纳入问题管理流程，分析问题产生的根本原因，确定可能解决的方案，需要修改网络或应用系统配置时提交变更申请触发变更管理流程。

4、发布管理

- a、运维值班人员按规范统一发布信息部网络及应用系统正式公告、变更公告、特殊公告等，正确率达标；

二、其他运维工作

- a、承担新员工导师工作，辅导新员工快速熟悉公司文化、环境、工作岗位及提升技能，为新员工顺利通过试用期提供保障；
- b、持续反省自身的工作、总结工作中存在的不足和可改善之处，积极对部门运作提出改善建议；

- c、积极参加公司重点应用项目的培训并按事件管理规范提供支持，如sap、oa系统等；
- d、应部门发展需要在不影响现有工作的基础上主动承担其他项目支持，如网络、服务器，程控交换机等；
- e、共享个人的技术经验，主持运维内部讲座；
- f、积极参加信息部各类培训，有计划地进行自我学习，不断提升自身专业技能；
- g、对重点维护设备进行定期巡检并记录，巡检及时率和正确率达标；

三、其他工作

- a、担任it讲师，应其他部门邀请提供it技能培训，提高其他部门办公人员的it操作水平；
- b、贯彻执行公司理念，积极完成上级分配的临时任务。

更多实用文体 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发