



易维帮助台

重新定义客户服务

1

★ 2015 ★

最佳IT运维解决方案

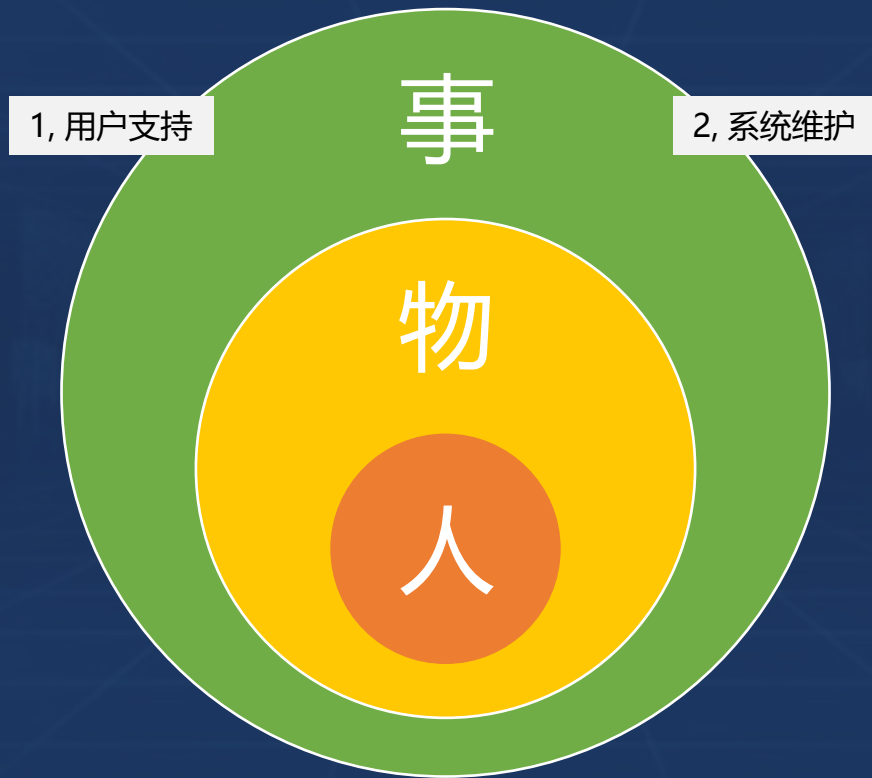
—— 中国计算机报

# IT运维管理



- 问题与挑战
- ITSM蓝图
- 无服务台，不ITSM
- 服务台功能逻辑
- 帮助中心
- 全渠道接入
- 服务请求管理
- 在线客服&远程协助
- 工单管理
- 服务目录&SLA管理
- 问题管理
- 统计报表
- IT资产管理&主动维护
- 开放平台

# IT运维那点事儿



## 问题与挑战

- 老毛病

- 定位：IT是技术还是服务？
- CIO：重建设，轻运维
- 运维：见物不见人

- 新问题

“云+端” 颠覆传统IT基础架构，并打破边界（Intranet vs Internet）

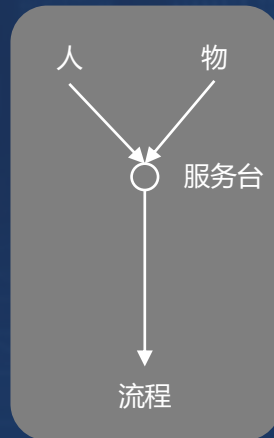
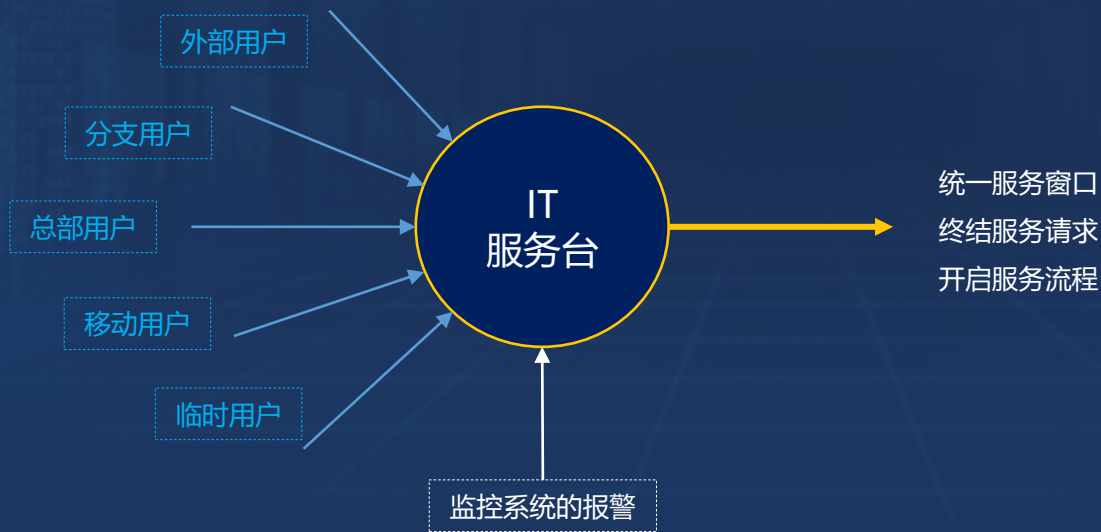
- 云覆盖端感知。现行的层级化、分片包干式运维支持组织结构难以适应
- 越来越“挑剔”的用户体验

# ITSM蓝图，漫漫ITIL之路



## 易维之道：无服务台，不ITSM

- 快速上线，立即收效（治乱）
- 对IT用户提供支持，面向业务输出价值
- 为IT部门赢得口碑，为二期工程（ITIL服务转移流程）创造条件



# 易维之道：服务导向的IT组织架构



协同



分工

## 易维帮助台功能逻辑

- 全功能全流程IT服务台，轻松管理IT服务人员和流程
- 灵活开放，可与第三方ITSM系统集成





# 帮助中心，用户门户

查询进度

个人中心

发帖提问

公告

论坛

知识库

下载资源

FAQ  
自助服务

[帮助中心首页](#) | [提交工单](#) | [查询工单](#) | [下载资源](#) | [我的账户](#) | [输入邀请码，接受远程协助](#) 

 公告

社区公告

0 >

 论坛

意见反馈

2 >

 文档

新手入门

1 >

常见问题

2 >

帮助文档

0 >

全部

输入关键字，搜索答案

搜索

提问

 帮助中心服务介绍

sherwoodchen 发表于2015-11-21

1 0 0

 什么是邀请码，干嘛用的？

sherwoodchen 发表于2015-11-21

0 0 0

 怎样注册账号？

sherwoodchen 发表于2015-11-21

0 0 0

 占个坑

sherwoodchen 发表于2015-11-21

0 0

联系我们

 12345678

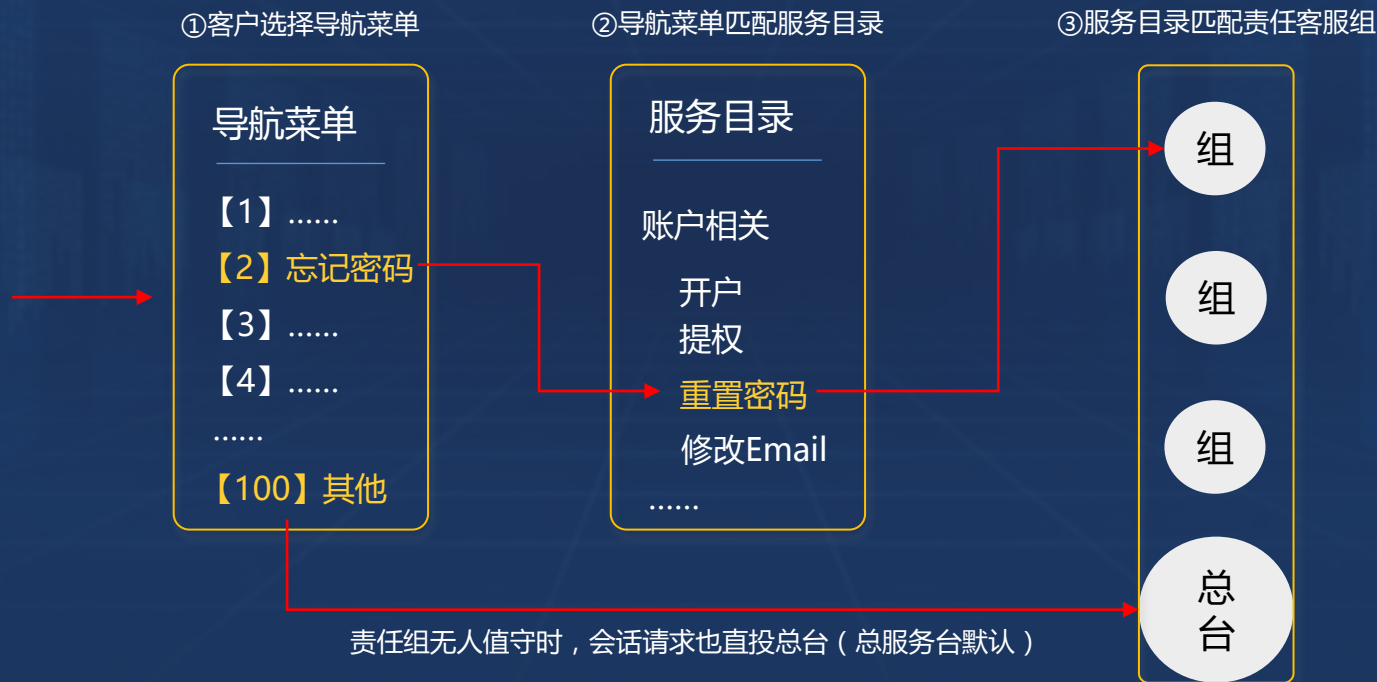
 提交问题或建议

# 全渠道接入



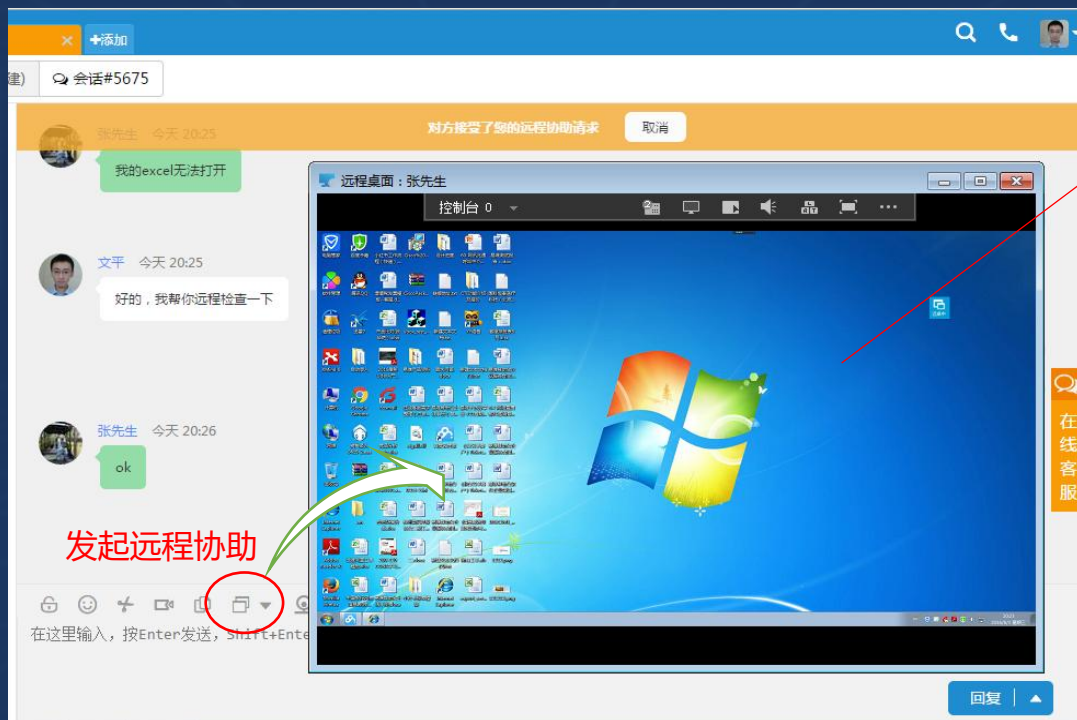
## 服务请求管理

三种可选方案：中央服务台，分治服务台，组合式服务台（下图）



## 在线客服 & 远程协助

服务效率提升工具：1) 远程处理完成率，2) 一次性处理完成率



# 视频指导

现场服务人员或客户，通过手机将现场画面直播给后端支持人员，接受指导。



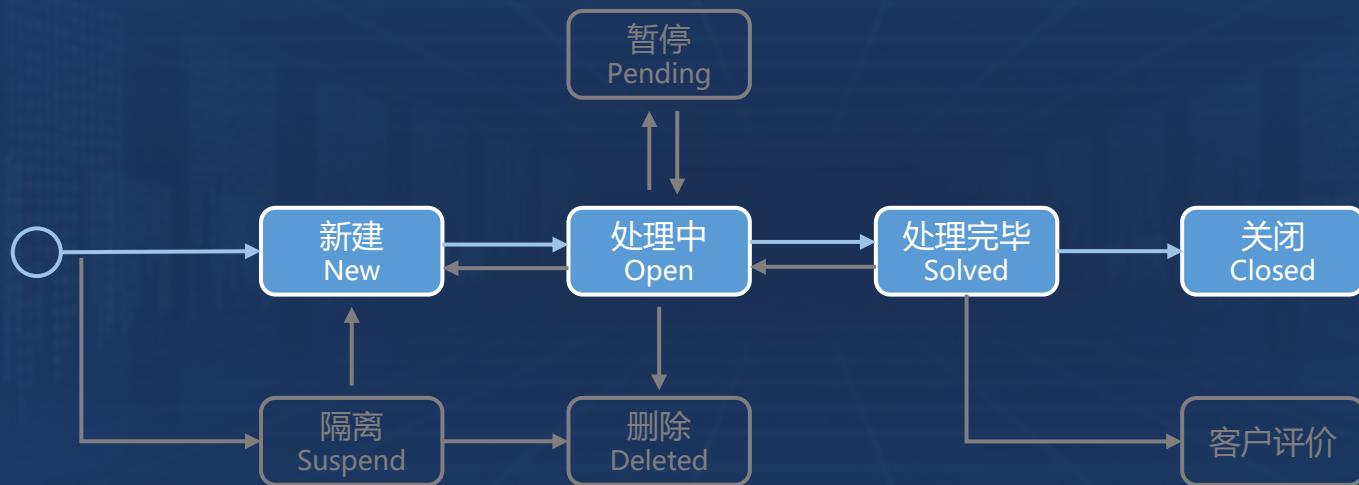
后端支持人员画面

现场直播画面

开启视频指导

## 工单管理（事件管理）

- 有工单，无遗漏，可协同
- 控制过程，衡量绩效



易维工单生命周期

## 工单的流转（处理人变更）

可以手工分派下一个处理人，也可以预设工作流，让工单自动“流经”多个工作节点。





## 基于工单的协同

工单，将IT用户与工程师及外援，串联成一个解决问题的临时工作小组





## 实时消息推送

工单消息实时送达用户界面，同步推送到App和邮箱，或Webhook到第三方系统

自定义通知内容和方式	WEB/APP 通知到客服界面或APP	Email 抄送到我的邮箱
<strong>工单流转通知</strong> 当下列情况发生时，通知我		
工单分派给我	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
新建工单到达我的首选客服组	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新建工单到达我所属的任意客服组	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<strong>工单回复消息通知</strong> 当下列工单有新回复时，通知我		
我创建的工单	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我处理中的工单	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
抄送给我的工单	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
星标关注的工单	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



手机App消息实时推送

# 工单详情界面

工单-客户  
快速切换

工单主题

生成力工具

工单来源

扩展应用

工单属性

自定义  
工单字段

安陆科技

张生

工单 #9 OPEN

\* 客户

张生

\* 处理人

默认服务台 / 陈祥伍123

抄送给

抄送给我

陈陈陈(cxw@infocare.cn)

输入Email或名字

类型

优先级

事件

P3

服务目录 (工单服务目录)

业务系统/OA/数据导入/导出

标签

输入关键字搜索标签, 按空格创建新标签

关联订单(请填写订单编号)

100754912

自定义类型(请填写类型)



☆ 这是一张测试工单

2016-03-05 23:47:01 | 张生 < lanvisa@163.com > 远程协助 通过[帮助中心|http://sherwoodchen.ewei.com/showAddTicket]

☒ 公开回复 ☐ 私密回复 (仅客服可见) [+ 屏幕截图](#) [屏幕录像](#) [上传附件](#)

请在此输入消息, "/" 搜索快速回复, "/" 搜索知识库文章或问题

回复

全部 仅回复 时间轴



陈祥伍123 今天 23:27

私密回复

客服人员之间的私密回复, 客户不可见



陈祥伍123 今天 23:07

回复2

客服的回复



张生 03月05日 23:48

回复1

客户的回复



张生 03月05日 23:47

Apps

合并到另一张工单  
生成文章到社区  
生成工单模板  
打印  
删除

工单回复消息区

## 服务目录

服务目录是对所有服务事项的分类归集，可按照任意维度梳理事务，自定义服务目录。



# 服务目录（示例）



## ● SLA管理

自定义SLA指标，并在工单流程中贯彻执行，以控制服务质量。



# SLA贯彻于工单的整个生命周期

HR

Jessica

工单 #51 OPEN

\* 客户

Jessica

\* 处理人

默认服务台 / 陈祥伍123

抄送给

抄送给我

输入Email或名字

类型

事件

优先级

P3

服务目录 (工单服务目录)

桌面系统/日常问题/邮件账户/客户端

标签

输入关键字搜索标签，按空格创建新标签

三个条件  
匹配一条  
SLA指标

谁？什么事？优先级？

工单 #51 OPEN

响应耗时：0分钟，SLA指标：2小时

处理耗时：1小时5分钟，SLA指标：1天

鼠标悬停显示当前耗时

< 75%

>75%

>100%

颜色提醒达标情况

## ● 营业时段

星期一：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间
星期二：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间
星期三：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间
星期四：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间
星期五：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间
星期六：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间
星期日：	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="radio"/> 开始时间	<input type="text" value="18:00"/>	<input type="radio"/> 结束时间

非营业时段，SLA自动“停钟”

将来的节假日 添加节假日

新建节假日

名称	开始日期	结束日期
<input type="text" value="输入节假日名称"/>	<input type="text" value="2016-08-16"/>	<input type="text" value="2016-08-16"/>

取消 保存

## ● 工单处理自动化

- 自动执行，提高处理效率，降低人力开销
- 可编程的管理工具，可自定义丰富的、个性化的流程策略

### ➤ 触发器

- 工单变更时触发
- 若满足条件则自动执行
  - 回复工单
  - 分派工单
  - 变更工单属性
  - 通知提醒

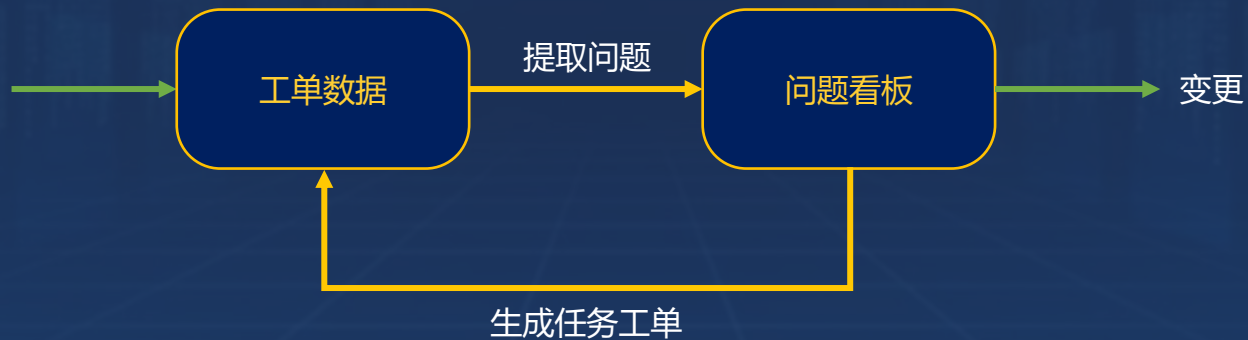
### ➤ 自动化（批处理）

- 周期性执行（每小时）
- 筛选工单，批量处理
  - 回复工单
  - 分派工单
  - 变更工单属性
  - 通知提醒



## 问题管理

- 从工单中提取事件背后的问题，提取到看板上集中管理
- 生成任务工单，继续问题处理流程



# 统计报表

- 丰富的统计报表，支持多维度数据筛选，并可导出原始数据
- 提供个性化报表定制开发服务

## 统计报表

绩效指标

分布排行

客户分析

最近7天

客服部

全部客服

全部操作

更新

数量 (合计)

新建:383, 完成:209, 暂停:43, 处理中:1040

时长 (平均)

响应34.57小时, 处理6.90天

SLA

达标率11.67%

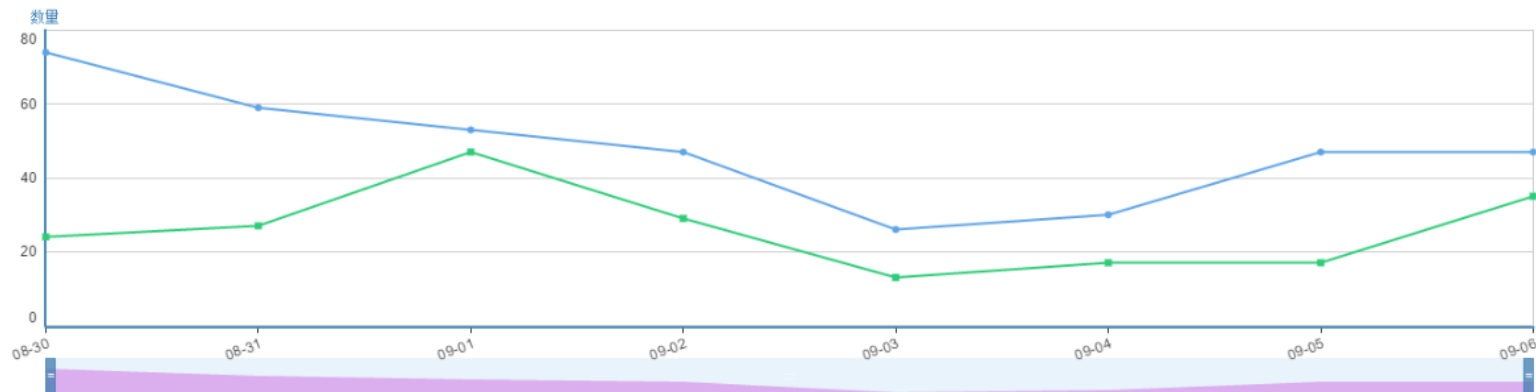
解决率

解决率99%

满意度

满意度100%

● 新建工单 ● 处理完成工单



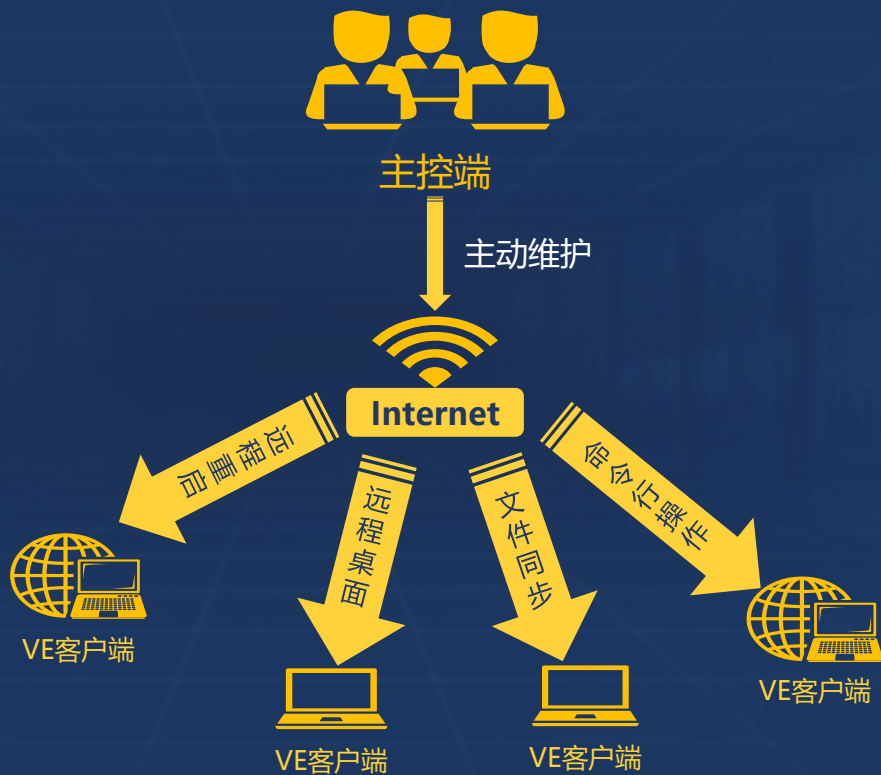
# IT资产管理 ( beta版 )

企业IT资产生命周期管理



# 主动维护

- 从一个集中点控制远程的主机
- 批量自动化维护电脑终端



# 开放平台

与企业IT系统完美融合



## Restful API

完善的API接口，涵盖所有集成与二次开发的需要。第三方应用调用API实现所有工单、客户等数据的增删改查。



## APP SDK

易维SDK包含面向客户的所有功能：在线客服远程协助，提交工单查询工单，FAQ自助等。只需简单代码，即可将SDK集成到企业自己的APP或PC应用程序中。



## SSO单点登录

让易维帮助台和你的第三方用户系统集成，实现用户在同一个验证页面统一登录和退出。



## Web Hook

消息推送。第三方系统订阅消息，易维帮助台实时推送工单变更或回复消息给第三方系统。



## 应用市场

利用易维开放式应用框架，企业可以“安装”自己的应用，或者从易维应用市场选择第三方应用进行安装，第三方开发者可以将自己的应用发布到易维应用市场。



易维帮助台  
重新定义客户服务

# 欢迎沟通交流！

www.ewei.com

400-812-3602



易维QQ交流群 578909075



“易维帮助台” 微信服务号