



易维帮助台

重新定义客户服务

1

★ 2015 ★

最佳IT运维解决方案

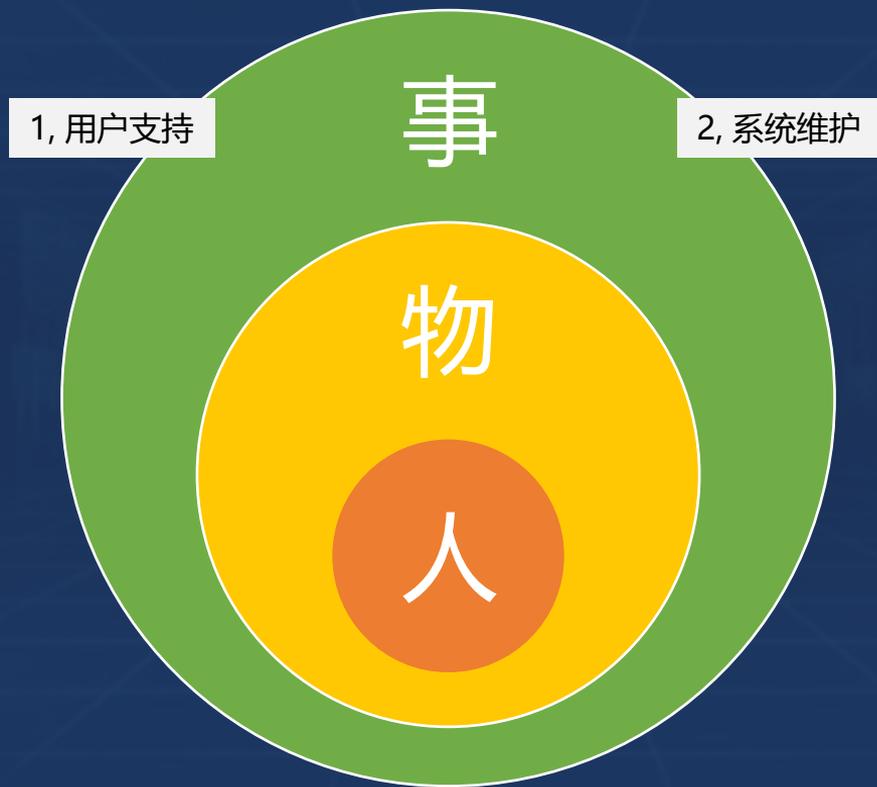
—— 中国计算机报

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）

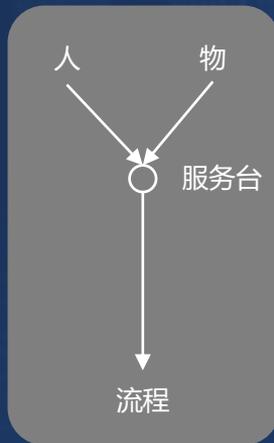
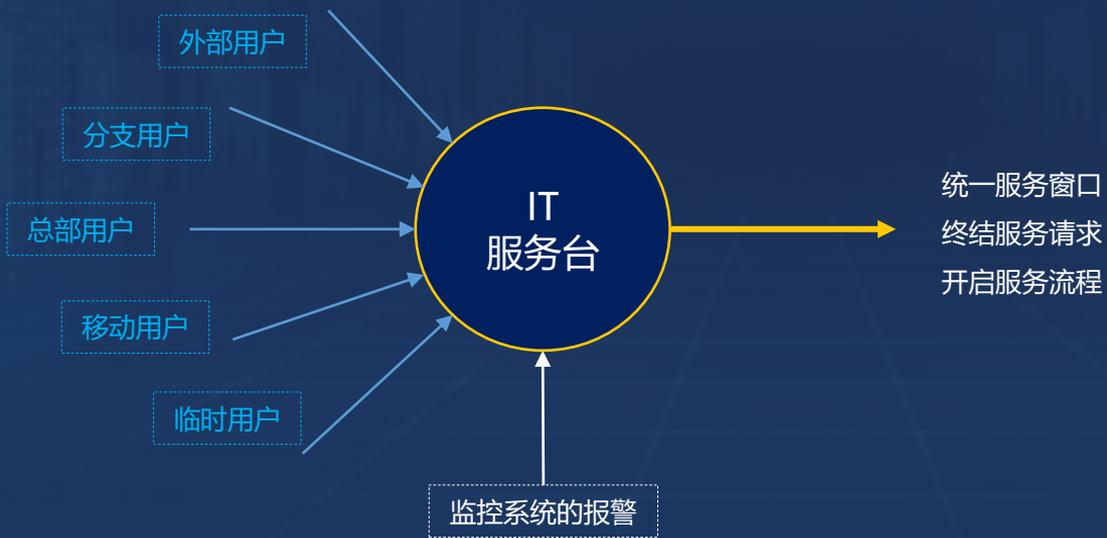
- 云覆盖端感知。现行的层级化、分片包干式运维支持组织结构难以适应
- 越来越“挑剔”的用户体验

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

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 | lanvis | 退出

公告

社区公告 0 >

论坛

推荐 | 最新 | 热门 | 待回答

意见反馈 2 >

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

文档

新手入门 1 >

常见问题 2 >

帮助文档 0 >

联系我们

12345678

提交问题或建议

下载资源 全部 输入关键字，搜索答案 搜索 提问

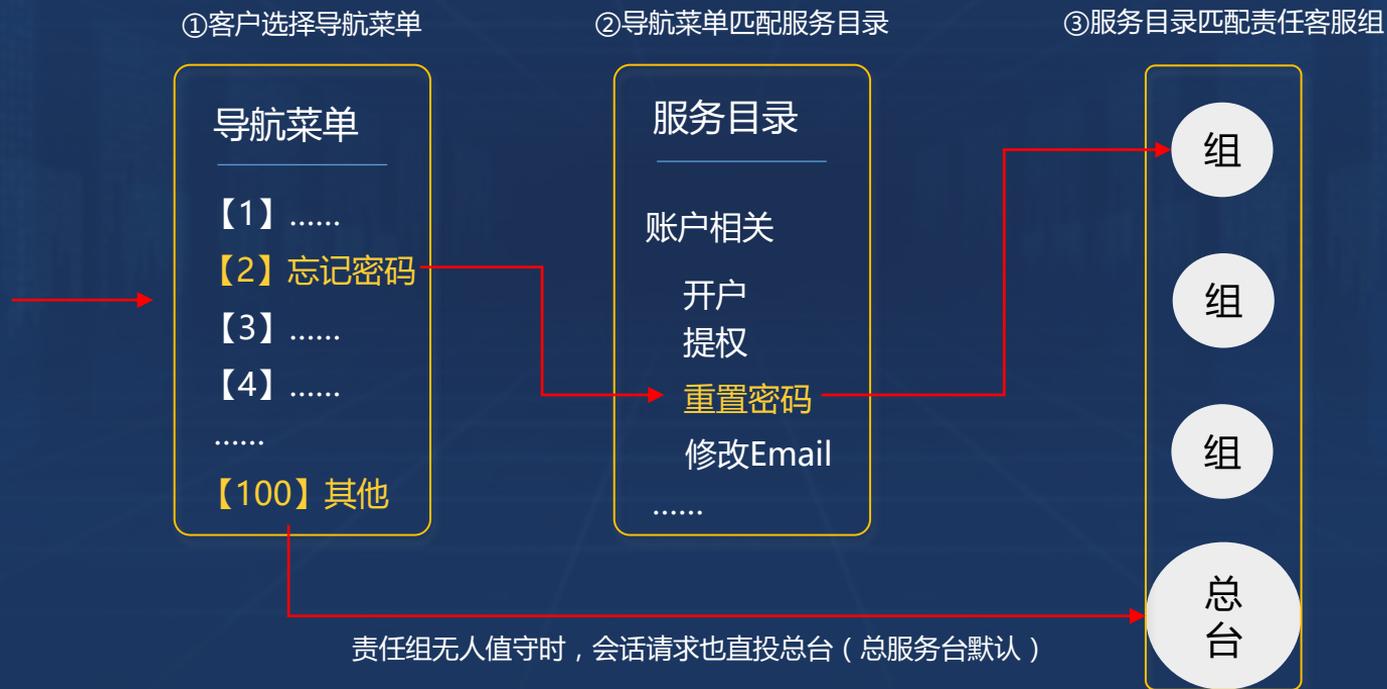
FAQ 自助服务

全渠道接入



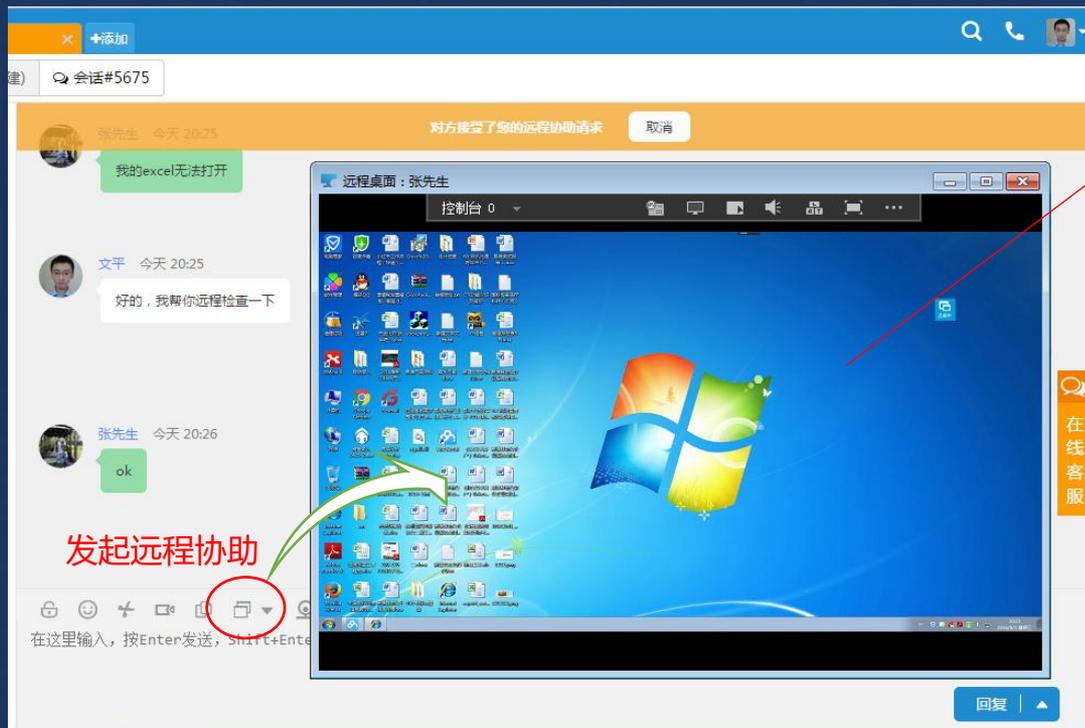
服务请求管理

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



远程桌面窗口

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。



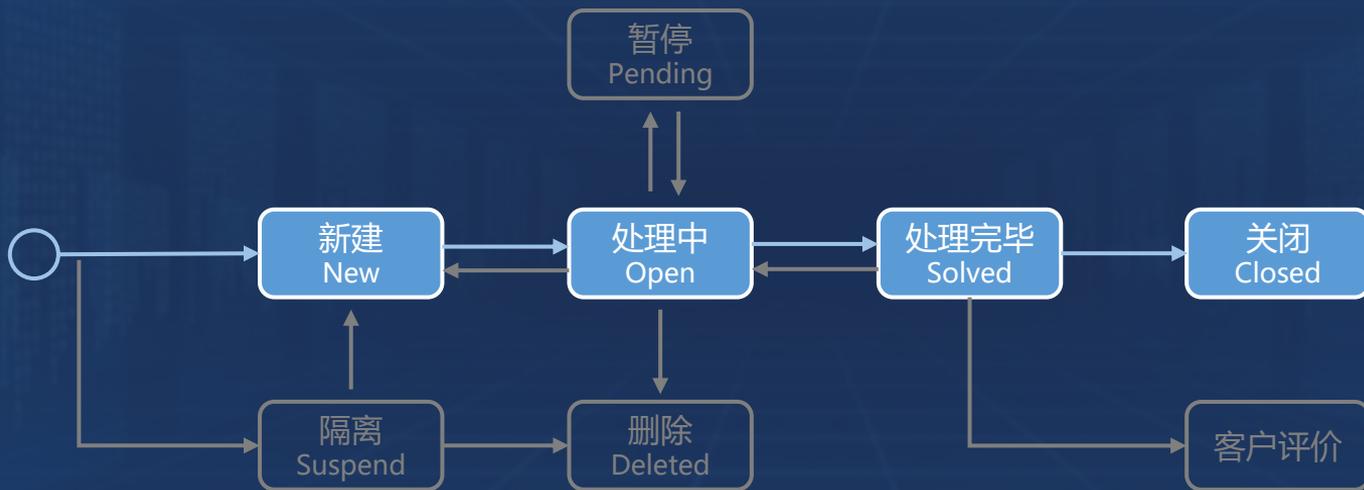
后端支持人员画面

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 workflow，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 |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 工单流转通知 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"/> |
| 工单回复消息通知 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

The screenshot shows a ticket management interface with several key components and annotations:

- Header:** Includes user information (安陆科技, 张生), a ticket ID (#9 OPEN), and a title "这是一张测试工单".
- Left Sidebar (工单属性):** Contains fields for customer (张生), handler (默认服务台 / 陈祥伍123), recipient (陈陈陈(cxw@infocare.cn)), type (事件), priority (P3), service catalog (业务系统/OA/数据导入/导出), and tags.
- Right Panel (工单回复消息区):** Shows a list of replies with timestamps and user avatars. Annotations point to specific replies: "客服人员之间的私密回复, 客户不可见" (private reply between staff), "客服的回复" (staff reply), and "客户的回复" (customer reply).
- Annotations:** Blue callouts highlight navigation and tool options like "远程协助" (remote assistance), "屏幕截图" (screen capture), "屏幕录像" (screen recording), and "上传附件" (upload attachment). A blue callout also highlights the "Apps" menu.

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

Excel模板 导入 导出

- 服务目录 添加子节点
- 桌面系统 | 责任客服组：默认服务台 添加子节点 编辑 删除
- 业务系统 添加子节点 编辑 删除
- 系统维护 添加子节点 编辑 删除
- 资产 添加子节点 编辑 删除

可展开多达5级目录

服务目录 (示例)

IT服务目录

| |
|----|
| 业务 |
| 终端 |
| 云端 |
| 资产 |

一级目录

| |
|------|
| 日常问题 |
| 桌面处置 |
| 网络问题 |
| 外设问题 |
| 移动端 |
| 巡检 |

二级目录

| |
|----------|
| 账户密码 |
| 邮件备份 |
| 文件共享 |
| 证书U盾 |
| Office套件 |
| 安全杀毒 |
| 输入法 |
| 浏览器 |
| 软件安装 |
| 其他 |

三级目录

电商服务目录

| |
|------|
| 商品咨询 |
| 订单问题 |
| 支付问题 |
| 物流配送 |
| 退换货 |
| 维修 |
| 寄售 |

一级目录

| |
|----|
| 催单 |
| 破损 |
| 错漏 |
| 投诉 |
| 自取 |
| 其他 |

二级目录

| |
|-----|
| 圆通 |
| 中通 |
| 申通 |
| 韵达 |
| 顺丰 |
| EMS |
| 宅急送 |
| 汇通 |
| 其他 |

三级目录

● 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 优先级
事件 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

● 营业时间

| | | | | |
|------|------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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



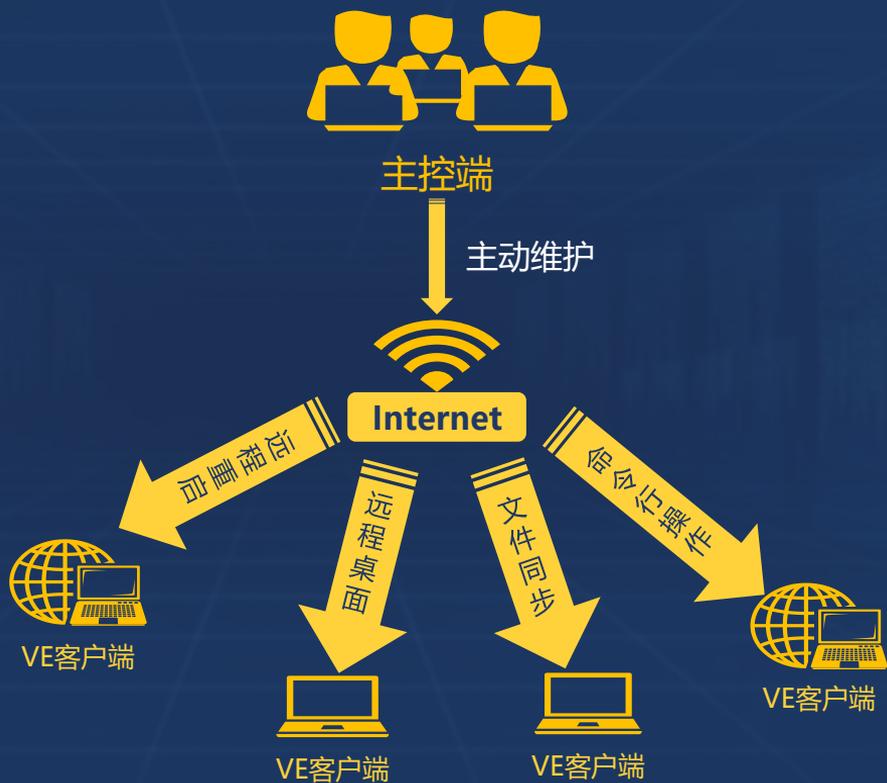
IT资产管理 (beta版)

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