

## IT 行业维护外包服务管理系统解决方案

维通.net 【IT 专版】

V. 2011.

杭州笛佛软件

---

[www.differsoft.com](http://www.differsoft.com)

0571-88223309

## 目录:

1. 行业背景.....	3
1) IT 服务外包定义和前景.....	3
2) 中小型外包服务商遇到的难题.....	3
2. 维通.net(IT 专版)系统概述.....	3
1) 系统简介.....	3
2) 适用用户.....	4
3) 系统结构体系.....	4
4) 系统部署示意图.....	4
3. 系统特点.....	4
1) 客户管理.....	4
2) 客户 IT 设备管理.....	5
3) 服务管理.....	6
4) 进销存管理.....	10
5) 往来账款管理.....	12
6) 内部办公管理.....	12
7) 收发管理.....	12
8) 用户自助平台.....	12
9) 来电管理平台.....	13
10) 短信平台.....	13
11) 其它特点.....	14
4. 系统功能列表.....	15
5. 典型用户:.....	16
6. 关于笛佛软件.....	16
1) 公司简介:.....	16
2) 联系方式:.....	16

## 1. 行业背景

### 1) IT 服务外包定义和前景

IT 外包企业将 IT 部门的职能全部或部分外包给专业的第三方管理，集中精力发展企业的核心业务。简单的说就是公司在内部专职电脑维护工作人员不足或没有的情况下，将公司的全部电脑、网络及外设的维护工作转交给专业从事电脑维修维护的公司来进行全方位的维护。

信息技术的快速普及和社会化分工的发展趋势，催生了 IT 外包服务业务的兴起；在国内，随着中国企业用户对 IT 外包服务接受度的提高和市场信用环境、法律体系的完善，将推动这一市场更加良性、快速地增长，据预测，中国 IT 外包服务市场将以 28.5% 的年均复合增长率（CAGR）快速增长，将处于市场规模快速扩张阶段；

### 2) 中小型外包服务商遇到的难题

在目前，国内外外包服务主要还是涉及 IT 基础设施和桌面应用的运行维护，服务对象大多为中小企业客户（有些还有个人客户），这样就会面临大量的客户资料和客户 IT 设备资料管理问题，再加上行业本身缺乏标准的服务管理模型，所以对于中小型服务商经常关心以下问题：

- 客户的资料、IT 设备资产太多，而且不同客户不同设备配置信息不一样，如何对这些设备资产进行系统的管理？
- 每天有大量的服务单，如何有效监控工单服务过程，随时了解工单处理进度和状态？
- 备件库存混乱，备件领退、出入库、网点调拨等情况不能实时掌控？
- 技术人员业绩如何考核，如何通过业绩提成来激励员工？
- 对于大客户，往来应收账款的对账与结算工作繁杂、账期管理难的问题怎么解决？
- 如何为员工的技术经验、解决问题心得等企业知识进行收集、分析整理和共享管理提供平台？
- 全国各地多个网点，如何对所有网点进行统一协调管理和服务监督？

## 2. 维通.net【IT 专版】系统概述

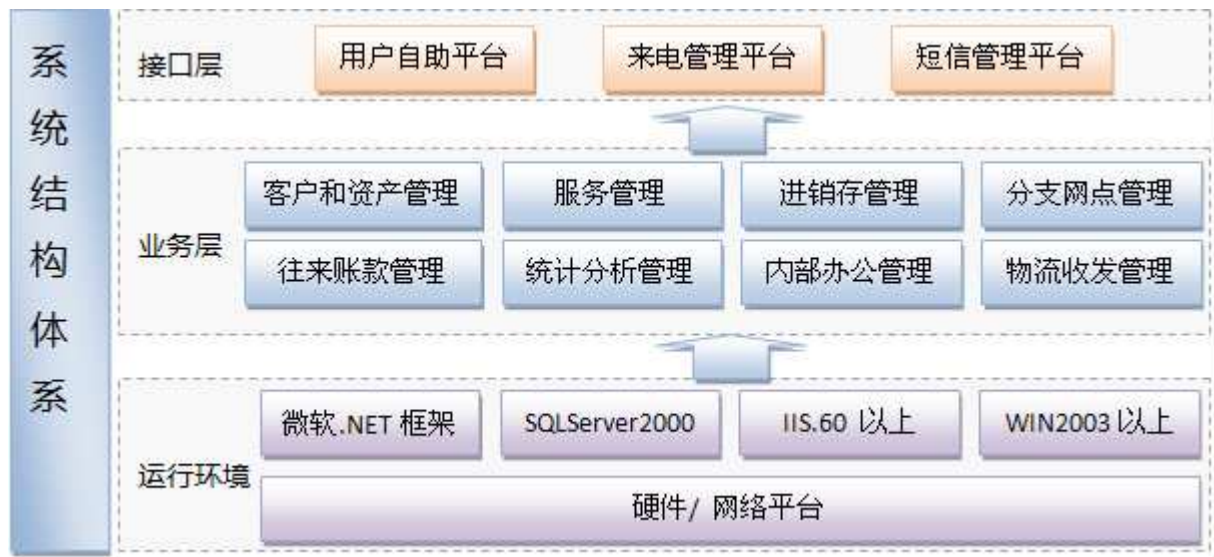
### 1) 系统简介

维通.net（IT）系统是 IT 行业综合服务管理的系统，融合了服务管理的流程化概念和产品进销存管理的人财物理念；集客户管理、IT 资产管理、服务管理、网点管理、进销存管理、账款管理等为一体，为中小型 IT 服务企业全面管理提供系统支撑平台。

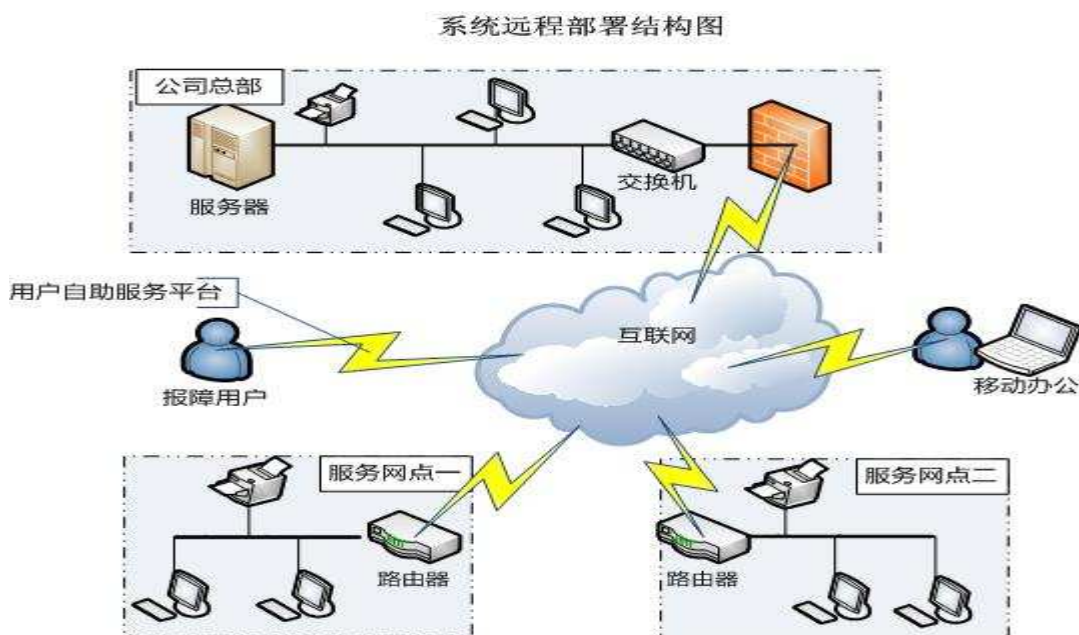
## 2) 适用用户

IT 维护外包服务商、多分支机构的 IT 连锁销售和服务企业等；

## 3) 系统结构体系



## 4) 系统部署示意图



## 3. 系统特点

### 1) 客户管理

客户类别、客户资料、及客户 IT 资产的管理，支持对大客户的多部门多联系人的管理，可关联查询

<a href="#">公共管理</a> <a href="#">系统管理</a> <a href="#">销售管理</a> <a href="#">售后服务</a> <a href="#">客户关怀</a> <a href="#">业务管理</a> <a href="#">收发管理</a> <a href="#">办公管理</a> <a href="#">期初录入</a> <a href="#">统计分析</a> <a href="#">基础数据</a> <a href="#">系统维护</a> <a href="#">工具</a> <a href="#">帮助</a>									
<a href="#">服务受理</a> <a href="#">服务中心</a> <a href="#">完工结算</a> <a href="#">审核关闭</a> <a href="#">服务单查询</a> <a href="#">产品目录</a> <a href="#">当前库存</a> <a href="#">客户档案</a> <a href="#">机器档案</a> <a href="#">服务回访</a> <a href="#">服务地图</a>									
业务导航 <a href="#">客户档案</a> K									
<a href="#">刷新</a> <a href="#">新建</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>									
<b>全部(19)</b> - 公司客户 - 个人客户 - 会员客户 * 宁波客户 * 浙江地区 - 未分类									
	客户分类	客户编号	客户名称	联系人	联系电话	备用电话	地址		
	个人客户	KH-00059	演示产品客户	张三	13757155440	15823658952	dsa af dfa		
	公司客户	KH-00058	兴业银行						
	VIP3	KH-00057	平安保险						
	企业VIP	KH-00056	小李						
	VIP3	KH-00050	江南科技网络集团	李虹	13372502350		南京市珠江路90号东部软件园		
	VIP3	KH-00049	阎先生	阎明	13372502350		杭州市文三路90号东部软件园		
	企业VIP	KH-00048	刘明						
	VIP3	KH-00047	0000						
	VIP3	KH-00046	989888						
	公司客户	KH-00045	和家食品	张总					
	个人客户	KH-00044	刘明	刘明	13372502350				
	个人客户	KH-00043	张小姐	张小姐	13372502350	5555	5555		
	公司客户	KH-00041	越野办公						
	公司客户	KH-00040	旭日电脑	张总					
	VIP2	KH-00039	济南正科打印机设备	刘万华	13516778012				
	个人客户	KH-00038	众鑫电脑	江明	13516778012		杭州市文三路90号东部软件园		
	公司客户	KH-00037	杭州酒店协会	刘二					
	公司客户	KH-00036	江南世贸	张小龙	021-05125452	4343			
	公司客户	KH-00035	东部软件园	张总	0571-88223309		杭州市文三路90号东部软件园		
<b>机器档案</b> <a href="#">联系人名</a> <a href="#">下属部门</a> <a href="#">相关服务单</a> <a href="#">相关销售单</a>									
<a href="#">新建</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>									
	联系人	所属部门	联系电话	手机号码	传真	邮编	地址		
	王主任	市场部	13372502350				南京市珠江路90号东部软件园1号楼		
	李总	市场部	13372502350				南京市珠江路90号东部软件园1号楼		
	王成	售后部	13372502350				南京市珠江路90号东部软件园1号楼		
	熊总	人事部	13372502350				南京市珠江路90号东部软件园1号楼		
品牌    类别    型号    序列号1    序列号2									
	联想	笔记本	Q41	Q-840022d	086621				
	联想	笔记本	Q41	Q-840022					
	联想	笔记本	Q41	Q-840021	9999				
	联想	笔记本	Q41	Q-8400					

当前页:4    总记录:4

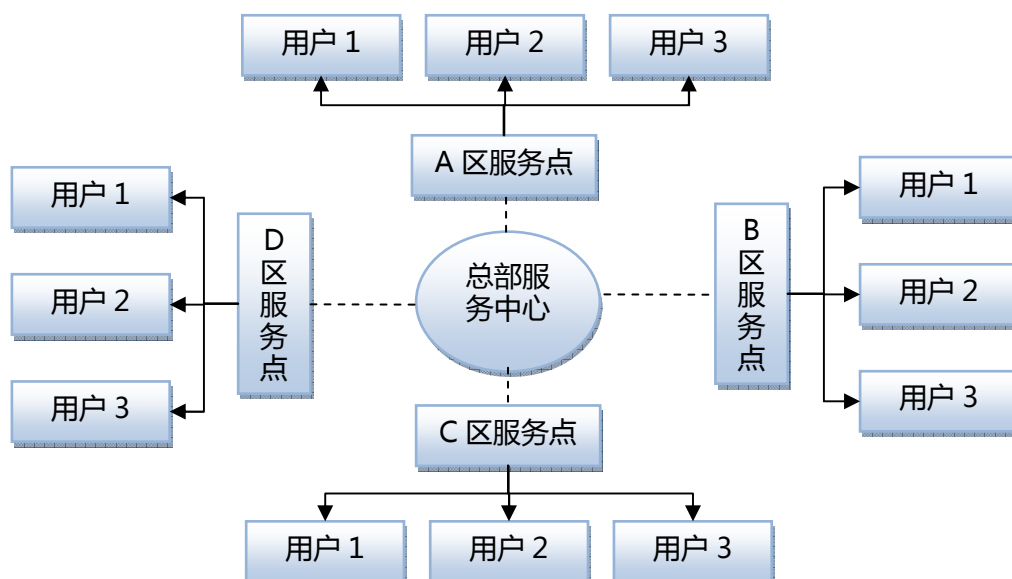
对于大客户，可以对不同部门不同人员的 IT 设备进行管理，支持批量导入；可以设置某个 IT 设备定期巡检保养计划，系统会自动生成保养提醒；同时本系统还支持 IT 设备子配置项进行定义，不同子配置项可设置单独的序列号和保修期；



### 3) 服务管理

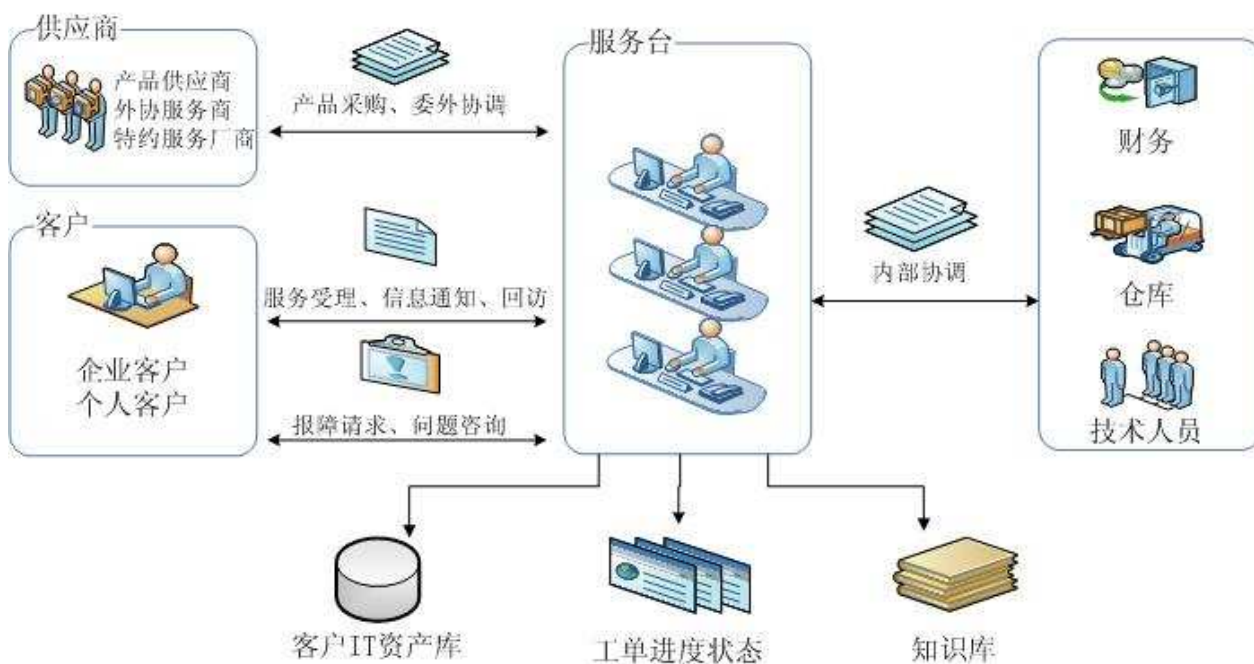
服务管理主要是服务工单管理，如服务受理、工单调度、工单处理、服务结算及回访等过程进行跟踪和协调管理，而这些都由服务台来完成，服务台通俗的讲就是面向用户服务的前台，作为服务提供商与用户人员之间的集中联系点，用户通过服务台进行问题咨询、故障报修、投诉等；而作为外包服务商，其服务台除了为用户提供服务受理、故障处理、问题咨询、服务回访等工作之外，还需要与公司其它部门如财务、仓库、以及外部采购商、外协服务商等进行协调工作；

本系统支持分布式服务台结构，如下图按地区设置的分布式服务网点：





IT服务台职能示意图



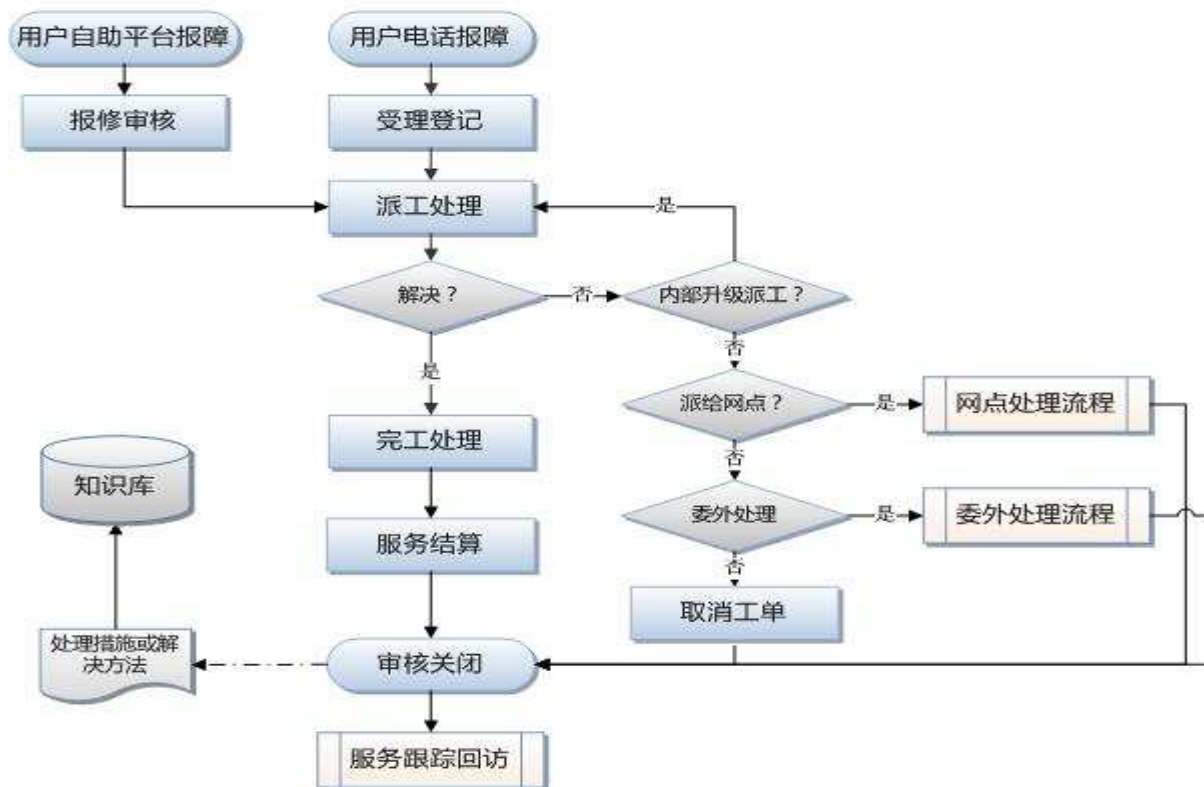
**服务单地图**：融合百度地图技术，提供工单状态及地理位置分布信息，实现对服务工单的处理进度和状态全局掌控。



- 不同颜色图标表示不同进度状态的工单；
- 双击图标可查看工单相关信息，双击工单信息的单号可以看该工单明细；

**服务流程：**系统采用标准的售后服务管理流程，从服务受理登记、服务调度、工单处理、完工结算、服务关闭、及服务回访；

### 服务工单处理流程



**用户报障：**用户通过服务热线、邮件、邮寄等方式进行报障请求，也可通过用户自助平台系统进行报障登记；

**报修审核：**对通过用户自助平台登记的报障单进行核实，通过后报障单进入服务中心进行派工和工单处理操作；对有误的报障单可进行取消处理；

**受理登记：**服务台人员对报障的用户相关信息进行登记，比如用户联系信息、报障设备信息、故障内容、物流信息（用户寄修情况）、相关时间信息等，也可以进行预约、预报价和直接派工操作；可通过模糊搜索对客户进行快速定位，对新客户可直接建立客户资料；可通过序列号快速定位客户的IT设备资料，新设备资料在受理时可直接登记就可；

**派工处理：**对受理登记的服务单进行派工和工单处理，并将服务内容项目、处理措施及处理结果录



入系统；对于有更换备件的 IT 设备，需要录入更换备件的信息，并进行出库处理；

工单处理是一个循环的过程，当故障没有解决时，可进行升级派工给本部其它人员处理，也可选择派给公司其它服务网点处理，或者直接委托第三方服务商协助处理；

工单处理界面：



维修处理

处理方式：完成关闭

下步处理：完成 完工时间：2011-5-13 15:39:15

故障描述：系统不能登录

维修措施/结果：重装系统

故障原因：电脑中病毒了

确认关闭 关闭

- 处理方式：升级派工、完成关闭
- 下步处理：当处理方式为“完成关闭”时，可选项为：完成、取消；  
当处理方式为“升级派工”时，可选项为：内部升级、派给网点、委外送修；

**服务结算：**对本次服务进行收费结算处理，可以进行现收款，也可以临时欠款（比如一些企业客户或合同客户，都是按定期结算的），系统会自动计入该客户的应收款账户中；在本系统的“账款管理”中可对客户的往来账进行相关处理和查询；

**审核关闭：**对服务单进行审核处理，对有疑问的工单可驳回上一处理环节；审核通过后，本次服务事件结束；在此环节中，可对本次处理的服务内容进行分析整理，并发布到系统的知识库中进行共享，以便为以后故障处理提供参考。

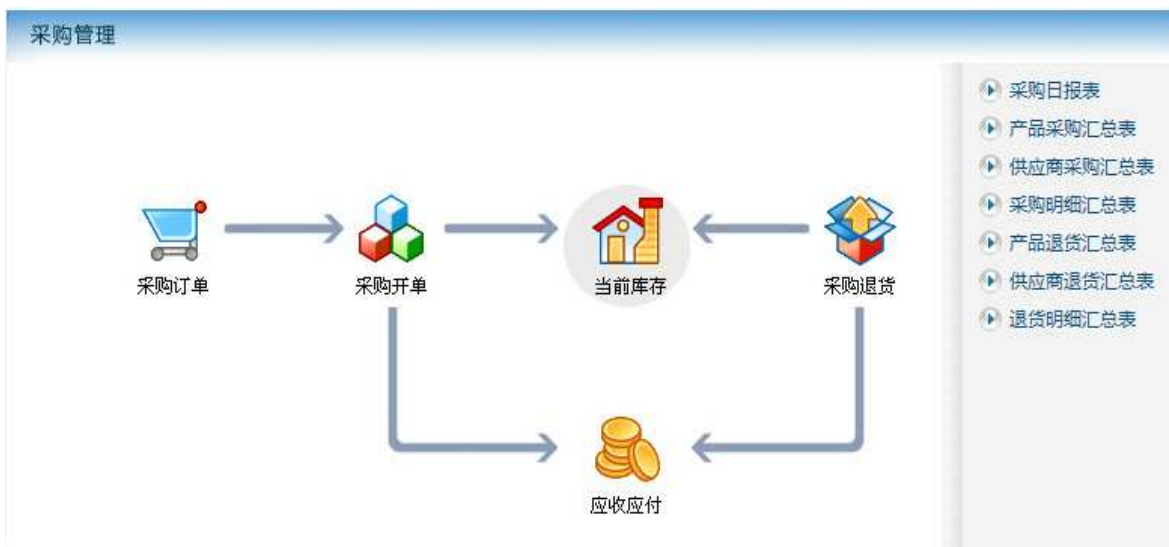
**保养巡检计划管理：**自定义保养计划，系统会自动生成保养派工提醒，并进行保养派工；保养计划计时方式可以设置为每个月具体的哪一天，也可以按周期（每多少天）生成保养提醒；

**工单日志：**系统会自动记录工单操作过程中的每项变动的内容，详细记录是谁，在什么时间，做了什么操作，为以后追踪查询提供参考；

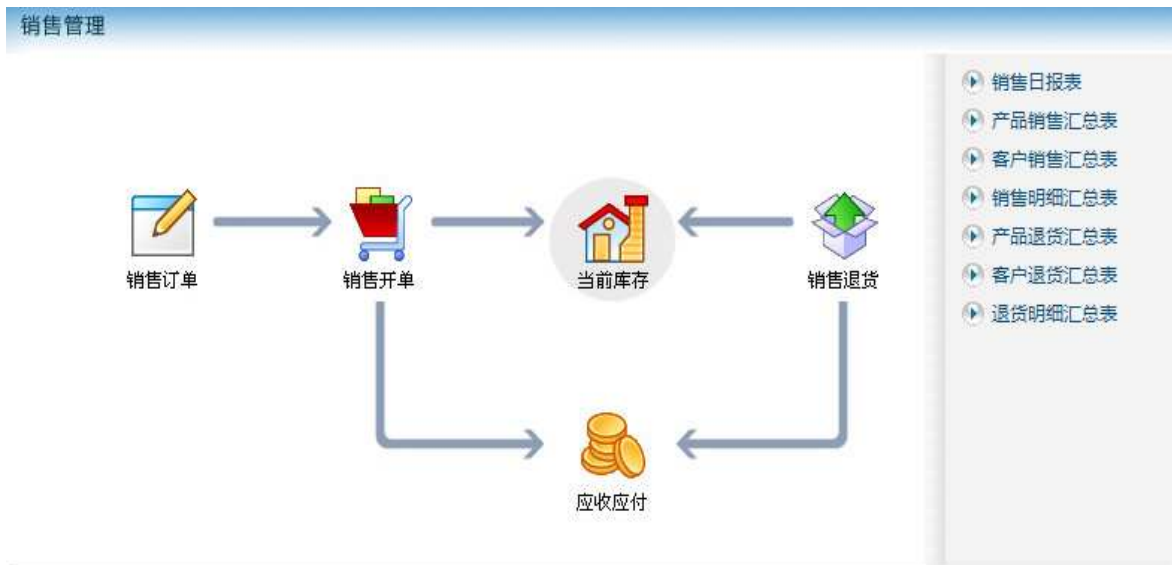
基本信息	机器配置	项目备件	收费结算	回访信息	处理过程	催单	操作日志
序	时间	操作员	事件				
1	2011-4-27 15:02:35	超级用户	服务受理				
2	2011-4-27 15:22:46	超级用户	升级派工(送给总部)				
3	2011-4-27 15:33:49	张爱	送修确认				
4	2011-4-27 15:37:29	张爱	升级派工(内部升级)				
5	2011-4-27 15:48:39	张爱	确认完工				
6	2011-4-27 15:49:07	张爱	完工结算				
7	2011-4-27 15:50:23	admin	审核关闭				

#### 4) 进销存管理

**采购管理：**采购订货、采购收货、采购退货管理；订货可以根据企业的采购计划、当前库存及客户订货情况来制定采购订单，每笔订单可以多次分批收货入库，可以跟踪每次订货的到货情况；本系统支持现款采购和余款采购，欠款会自动计入供应商的应付款账户中；



**销售管理:** 销售订货、销售出库和销售退货管理，销售订单可以作为销售合同管理，通过销售订单管理可以全面跟踪客户货品的订货、已发货及未发货等情况；本系统支持现款销售和欠款销售，欠款会自动计入客户的应收款账户中；



**仓库管理:** 产品资料维护、库存查询、仓库业务单（出入库、调拨、领退料、组装拆卸、盘点、调价等）管理；支持良品废品库管理、序列号管理，可通过序列号对采购、销售、出入库、调拨、售后维修等环节进行全程跟踪；

业务导航 序列号管理

刷新 入库 出库

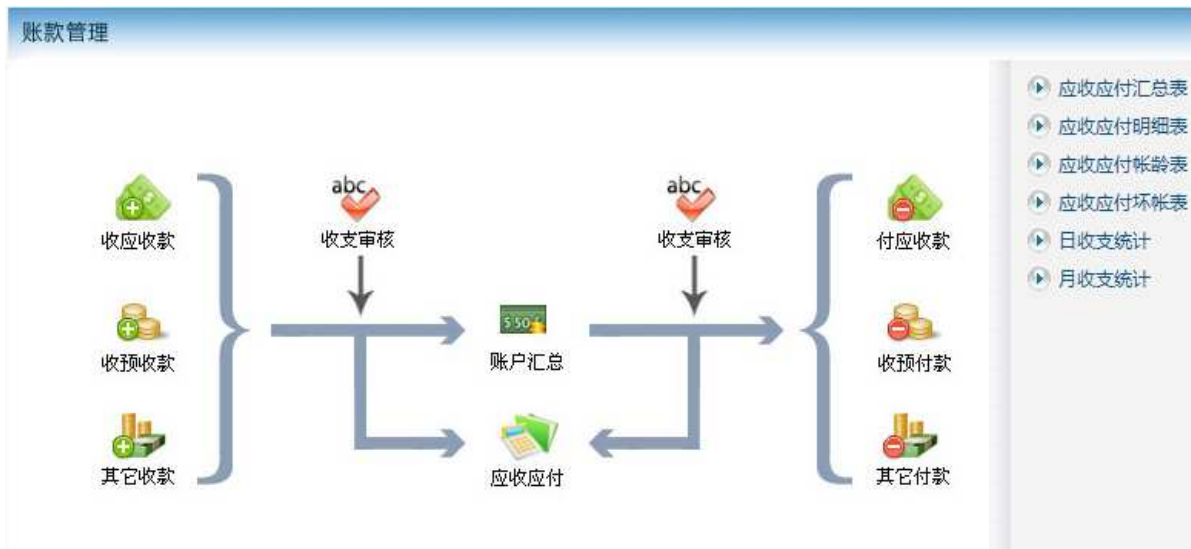
序列号	状态	产品编号	名称	规格	品牌	入库单号	入库日期	入库业务类别
DF-1105-016	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-015	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-014	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-013	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-012	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-011	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-010	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-009	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-008	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-007	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-006	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-005	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-004	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-003	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-002	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
DF-1105-001	在库	CP0032	演示拆装产品	HDSI45364	联创	RK-110502-001	2011-05-02	其他入库
11231232	在库	CP0031	演示废品	的发	联想	RK-110419-003	2011-04-19	其他入库
111212	在库	CP0031	演示废品	的发	联想	RK-110419-003	2011-04-19	其他入库
1123	在库	CP0031	演示废品	的发	联想	RK-110419-003	2011-04-19	其他入库
123123123	在库	CP0031	演示废品	的发	联想	RK-110419-002	2011-04-19	其他入库

序列号库存状态

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 1 刷新 当前页:20 总记录:698

## 5) 往来账款管理

现金银行账户管理、收款付款管理、应收应付管理及费用报销管理，支持预收预付及同一往来账户的应收应付业务对冲；通过财务分析报表，了解企业日常运营状况，为企业经营决策提供财务数据分析；



## 6) 内部办公管理

- **文档管理**：内部文档上传下载平台；
- **公告管理**：内部通知公告信息发布和查看平台；
- **知识库管理**：内部文章或知识经验发布和共享平台，支持多级分类和访问权限控制；在服务审核关闭环节直接提交维修处理措施到知识库；
- **内部邮件**：企业内部信息沟通交流工具，支持附件传送；

## 7) 收发管理

为客户、厂商及网点之间货品发货和收货提供登记和查询管理，在服务管理中的委外送修和客户结算中可以直接新建发货单；

## 8) 用户自助平台

用户自助平台是为用户提供一个网上报修的管理平台，通过此平台，用户可以快速报修登记、查看处理进度和以往报修记录，也可以查看与自己相关的 IT 设备资产信息以及进行个人资料信息维护；

用户在自助平台报修提交后，在系统服务管理中“报修审核”进行审核；

用户自助平台系统界面：





## 9) 来电管理平台

来电情况进行监控，自动记录来电号码并录音。客户来电时自动弹出来电管理窗口，并显示相关联的客户信息、客户机器档案、维修保养历史记录等，并可直接转入服务管理平台进行服务受理登记。同时可对来电记录进行统计和查询，及播放录音。



## 10) 短信平台

提供短信发送、接收操作和查询，并可自定义短信模板；通过建议短信策略，来将不同短信模板与



促发时机关联，这样在系统进行相关操作时自动发送自定义短信模板的内容，如在工单派工自动短信通知所派技术员，在发货时自动短信通知收人等；另外本系统支持技术工程师用短信来确认工单，及短信考勤管理；

短信模板定义：



查看修改

模板标题：通知客户到货

客户名称 客户电话 客户地址 联系人 修品品牌 修品类别

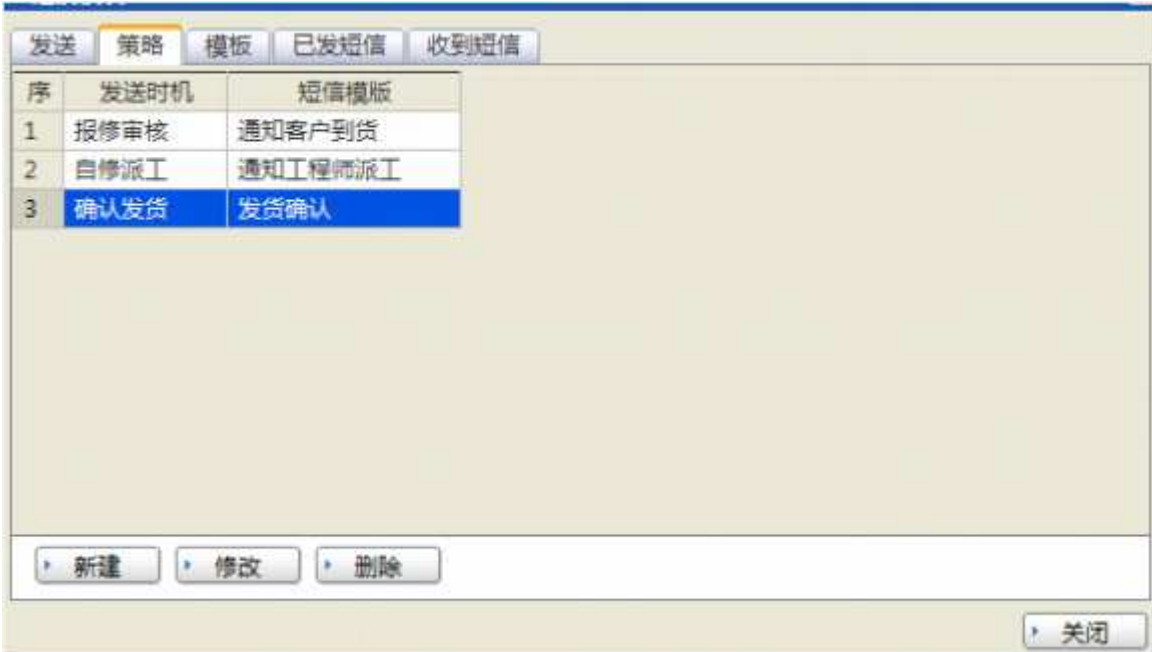
修品型号 序列号 故障描述 预报价 保修情况 购买日期

技术员 货运方式 物流单号 货品摘要

模板内容：{客户名称}您好，您通过我们的报修平台报修的{修品品牌}{修品类别}{修品型号}，我方已签收。请登录报修平台时时关注您的物品的维修进度。

保存 关闭

短信策略定义：



发送 策略 模板 已发短信 收到短信

序	发送时机	短信模版
1	报修审核	通知客户到货
2	自修派工	通知工程师派工
3	确认发货	发货确认

新建 修改 删除

关闭

## 11) 其它特点

- 产品支持先进先出和移动加权平均 两种成本核算方式；
- 支持多单位换算，不同单位独立设置各种价格和条码；
- 同一单据可选择多个不同仓库；

- 支持良品库和废件库管理；
- 表格布局和打印样式可以自定义；

#### 4. 系统功能列表

客户关系	服务管理	采购管理	销售管理	仓库管理
客户分类	服务受理	采购订单	销售订单	产品分类
客户档案	报修审核	订单查询	订单查询	产品目录
机器档案	送修确认	采购开单	销售开单	当前库存
保养派工	服务中心	采购退货	销售退货	废品库存
服务回访	送修管理-送修发货	采购查询	销售查询	序列号管理
报修会员管理	送修管理-收货结算			其它入库
厂商分类	送修管理-送修查询			其它出库
往来厂商	完工结算			领退开单
	审核关闭			调拨申请
	服务单查询			调拨审核
				调拨发货
				调拨签收
				组装拆卸
				调价开单
				盘点开单
				单据查询

账款管理	收发管理	办公管理	统计分析	系统维护
收款开单	新建收发	文档管理	综合来务类报表	系统设置
付款开单	发货确认	公告管理	仓库业务类报表	数据备份
收付款查询	签收确认	知识库	采购业务类报表	系统日志
应收应付	发货查询	站内信件	销售业务类报表	权限管理
现金银行			服务业务类报表	用户管理
费用报销			账款业务类报表	自定义布局
			其它分析报表	自定义工具栏
				自定短信模板
				自定打印样式

## 5. 典型用户：

成都易易通科技发展有限公司

浙江教育用品发展有限公司

大连辽南机电设备有限公司

深圳市华方信息产业有限公司

陕西一创信息工程有限公司

天津讯安达电脑有限公司

广州同辰计算机科技有限公司

杭州回天科技有限公司

.....

更多成功用户请查看网站 [www.differsoft.com](http://www.differsoft.com)

## 6. 关于笛佛软件

### 1) 公司简介：

杭州笛佛软件是一家专注于售后服务行业的管理软件企业，2003 年成立至今经过 8 年的发展，在产品研发实力和产品市场应用方面已成为该行业领域领头企业，为 IT、家电、电子仪器、机电设备、医疗器械（设备）、工程机械、手机、汽车等细分行业开发了系列产品和解决方案，并深受用户好评，现全国各地产品注册用户已超过 4000 多家。

### 2) 联系方式：

网 址： [www.differsoft.com](http://www.differsoft.com)

电 话： 0571-88223309 88223317

传 真： 0571-87909934

地 址： 杭州市西湖区西湖科技园振中路 210 号艾成科技园 6 号楼三楼

邮 编： 310030