



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

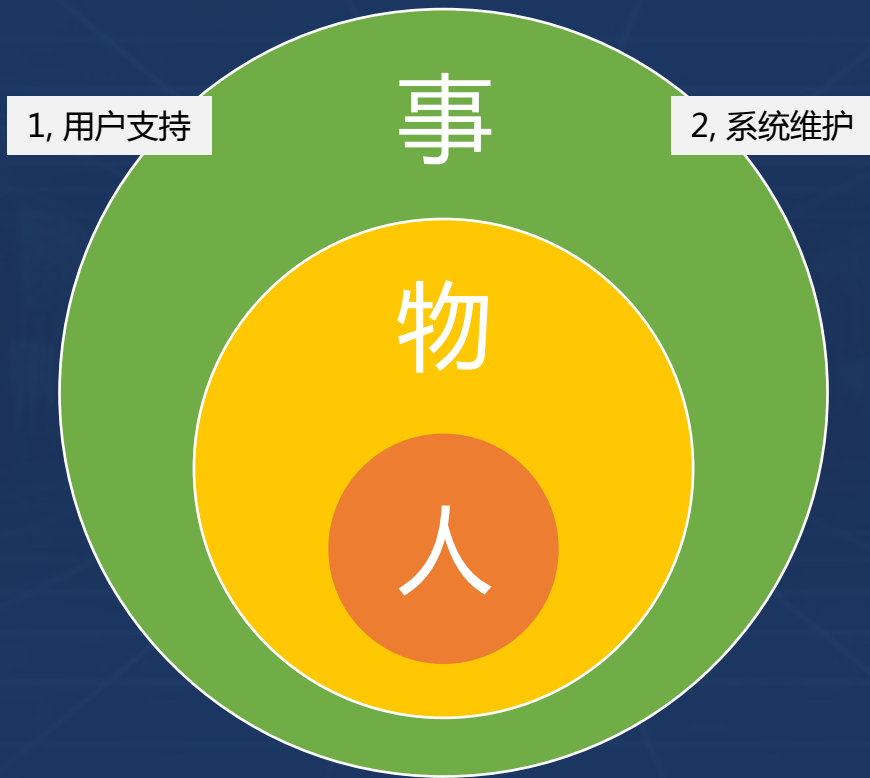
易维帮助台，最佳IT服务台

Part 8

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）

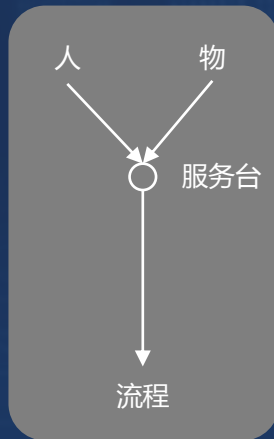
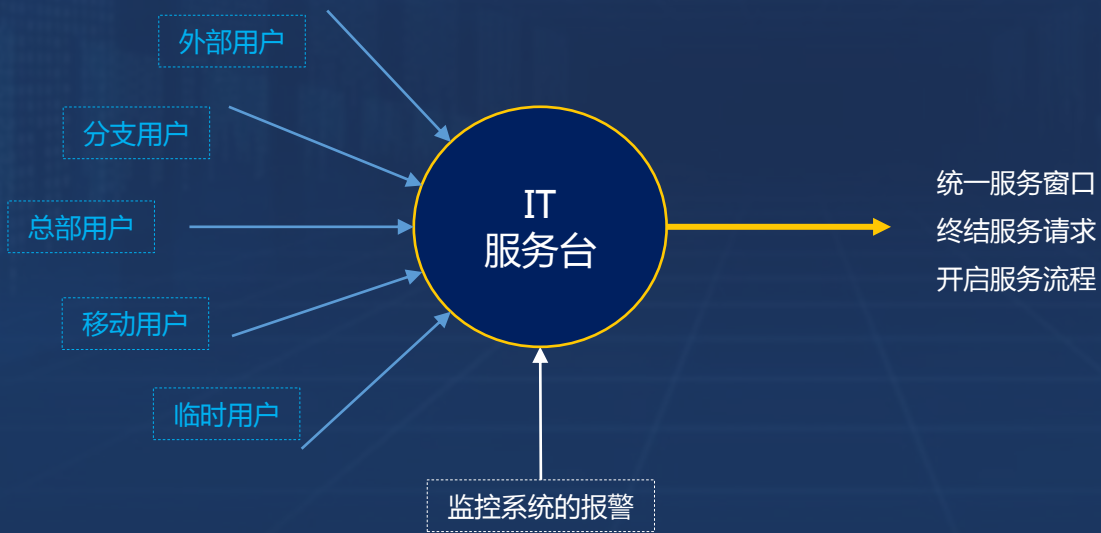
- 云覆盖端感知。现行的层级化、分片包干式运维支持组织结构难以适应
- 越来越“挑剔”的用户体验

ITSM蓝图，漫漫ITIL之路



易维之道：无服务台，不ITSM

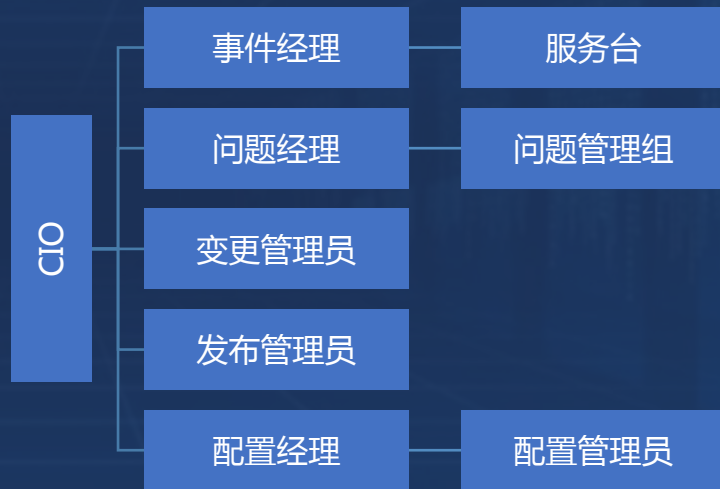
- 快速上线，立即收效（治乱）
- 对IT用户提供支持，面向业务输出价值
- 为IT部门赢得口碑，为二期工程（ITIL服务转移流程）创造条件



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

意见反馈 2 >

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

推荐 最新 热门 待回答

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

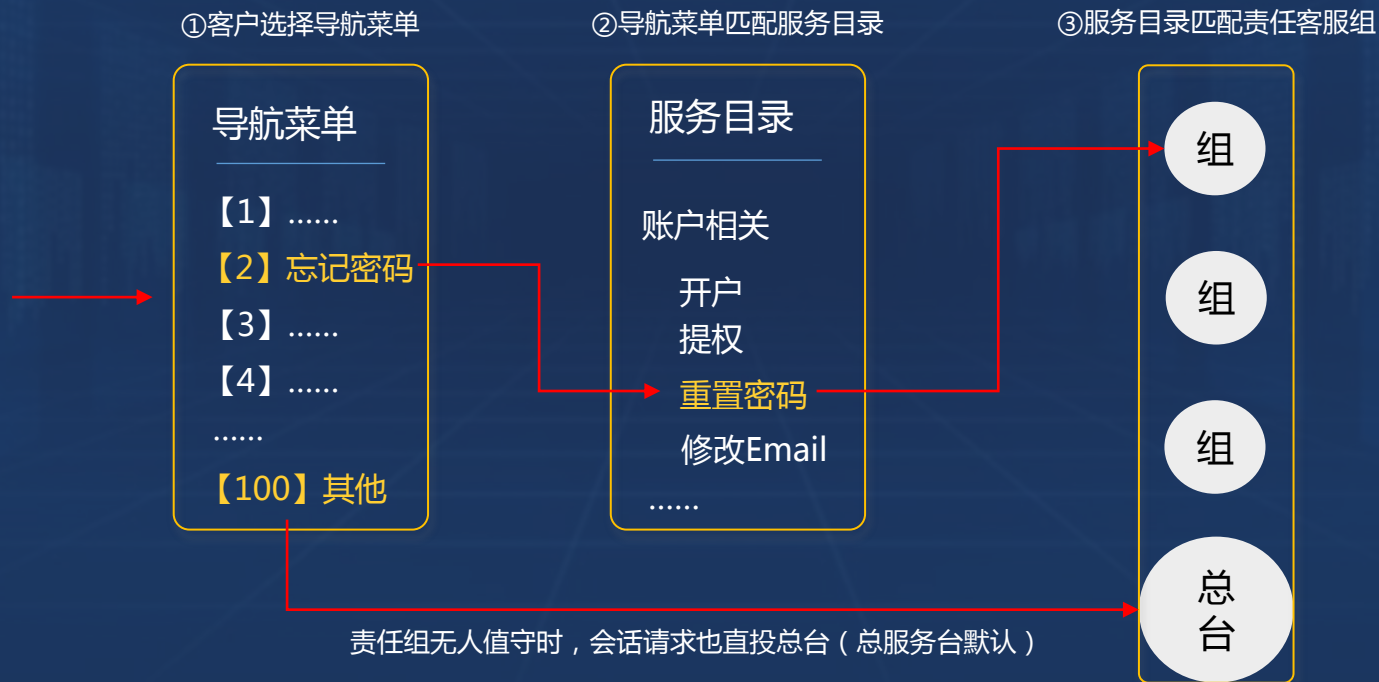
FAQ 自助服务

全渠道接入



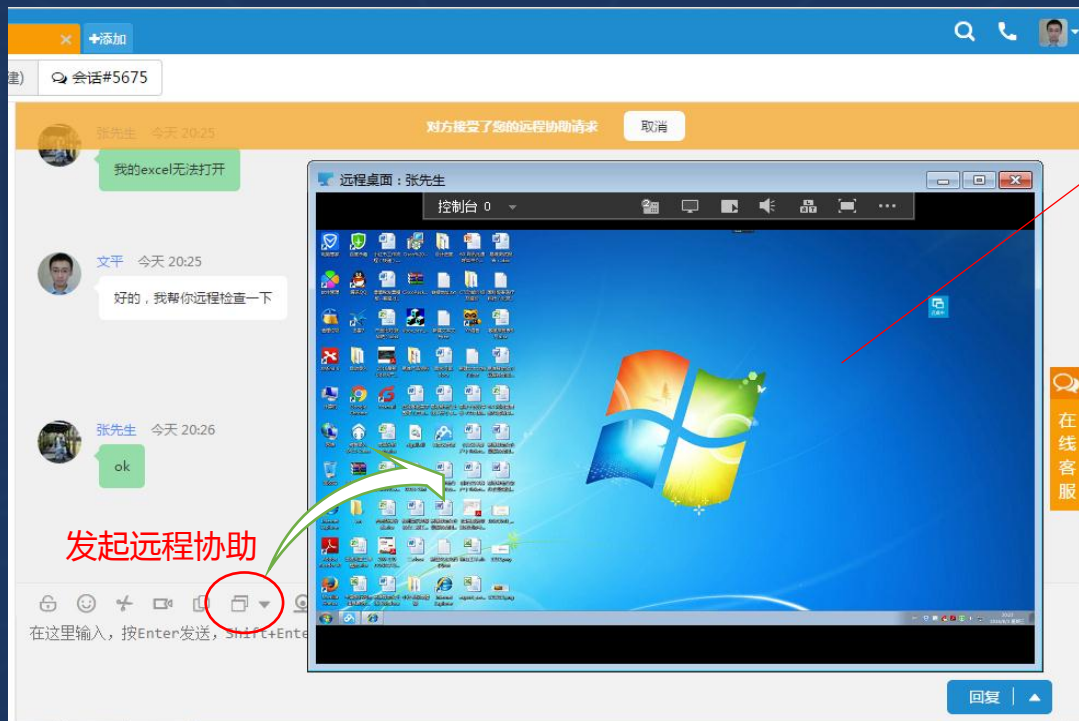
服务请求管理

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



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。



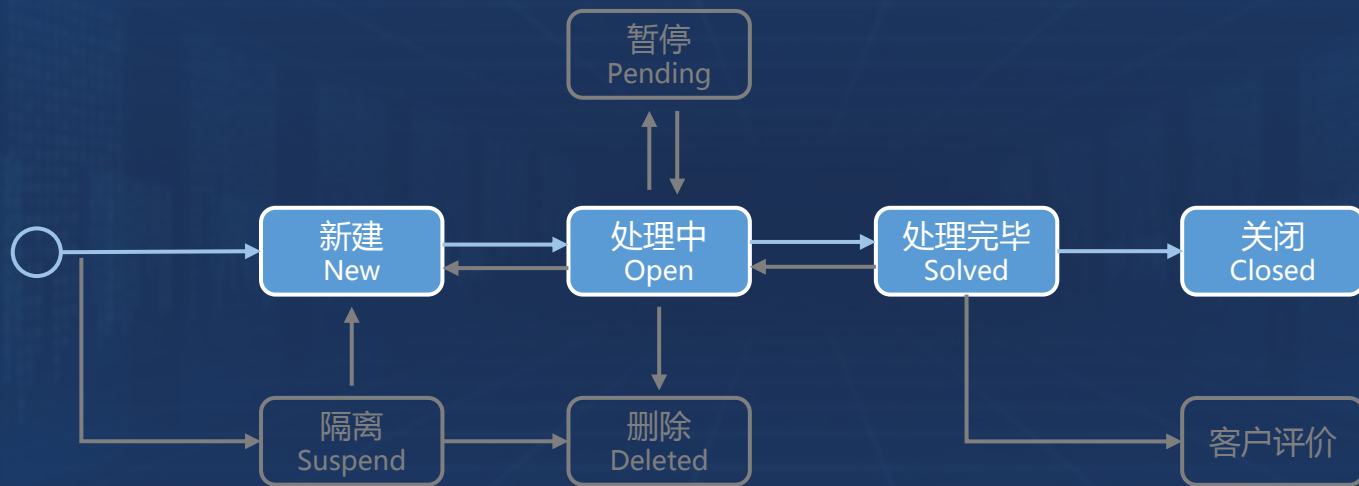
后端支持人员画面

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 company name (安陆科技), user (张生), and ticket ID (工单 #9 OPEN).
- Left Sidebar (工单属性):** Contains fields for customer (客户: 张生), handler (处理人: 默认服务台 / 陈祥伍123), recipient (抄送给: 陈陈陈(cxw@infocare.cn)), type (类型: 事件), priority (优先级: P3), service catalog (服务目录: 业务系统/OA/数据导入/导出), and tags (标签).
- Bottom Left (自定义工单字段):** A field for related orders (关联订单) with value 100754912.
- Main Content:** Ticket title (这是一张测试工单), creation time (2016-03-05 23:47:01), and sender (张生 < lanvisa@163.com >). It features a "远程协助" (Remote Assistance) button and options for "公开回复" (Public Reply), "私密回复" (Private Reply), "屏幕截图" (Screenshot), "屏幕录像" (Screen Recording), and "上传附件" (Upload Attachment).
- Reply List:** Shows a sequence of replies: a private reply (私密回复) from 陈祥伍123, a public reply (回复2) from 陈祥伍123, a public reply (回复1) from 张生, and another public reply from 张生.
- Right Panel (扩展应用):** A dropdown menu with options: "合并到另一张工单" (Merge to another ticket), "生成文章到社区" (Generate article to community), "生成工单模板" (Generate ticket template), "打印" (Print), and "删除" (Delete).

客服人员之间的私密回复，客户不可见

客服的回复

客户的回复

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 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

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"/>

● 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



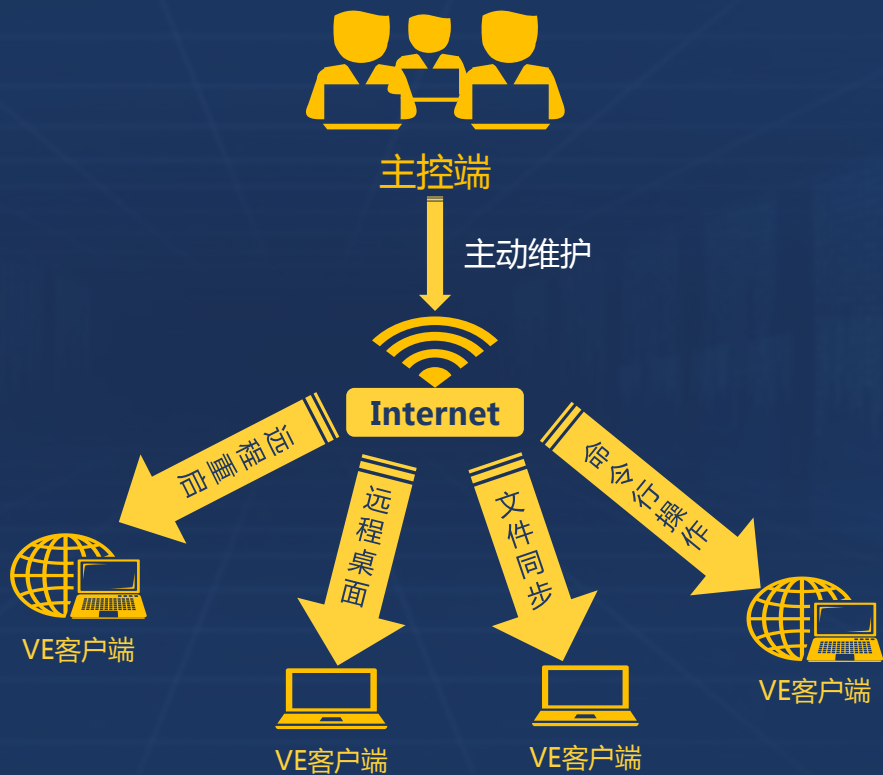
IT资产管理 (beta版)

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.ewe.com

400-812-3602



易维QQ交流群 578909075



“易维帮助台” 微信服务号