

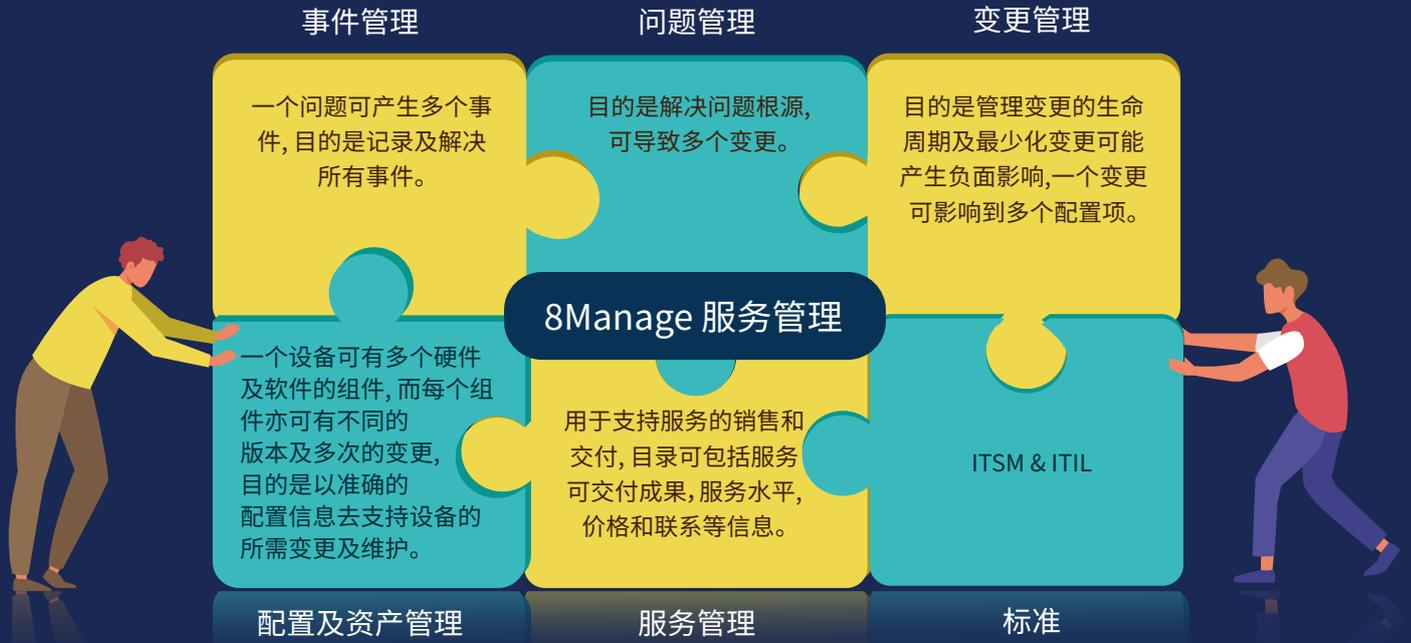


# 8Manage 服务管理系统

能提升您的服务中心管理

产品保修管理及服务备件管理能力

# 8Manage 服务管理系统



8Manage 服务管理系统基于 ITSM 和 ITIL 标准,适用于 IT 行业和非 IT 行业,能提供如下优势:

- 明确角色和职责
- 以低成本提供更优质的服务
- 提高生产率
- 增加识别和解决问题的能力
- 提高最终客户满意度

8Manage 服务管理系统可以增强企业识别和解决问题的能力,提高客户满意度和员工满意度,可以让员工愉悦地工作,进而提高员工生产力,为公司带来业务价值。

## 事件管理



事件管理是 ITSM 标准的过程域。事件管理流程的最重要目标是，尽快恢复正常的服务操作，最大程度地减少故障。8Manage 事件管理提供以下功能：

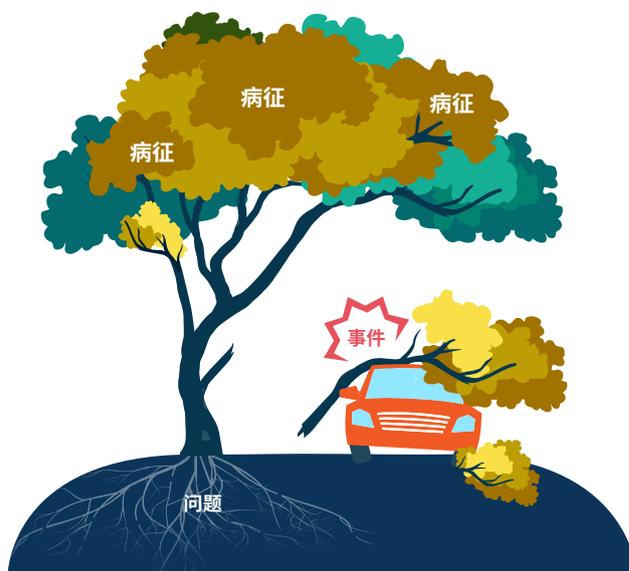
- **客户自助门户** —— 客户能直接在 IT 服务台的支持门户提出请求，并对其进行自定义。
- **保用单管理** —— 识别产品和组件的序列号，查出产品和组件的保用单或更换期限与条件。
- **服务水平协议 (SLA) 管理** —— 设置多个 SLA 策略，创建任务期限，并根据优先级解决故障单。
- **事件记录** —— 记录所有重要资料 (包括设备的准确位置)，让事件后的首次服务访问能顺利开展。
- **任务指派与监控** —— 根据服务类型及对应的服务流程指派任务，由于流程可能牵涉多个任务，任务有先后次序，且需要不同的技术人员，指派、中央监控和相互监控同时进行，过程中可能因特殊情况的出现而需要增添任务和人手，因此任务指派和监控是交叉发生的。

## 问题管理

问题管理是其中一个 IT 服务管理过程，其任务是管理基础“问题”的生命周期。问题管理通过快速检测问题和提供解决方案或变通办法，将问题对企业的影响降到最低，并防止问题再次发生。

一个问题可能导致多个事件，事件的解决方法可以是变通办法。问题的解决方案必须是彻底永久的解决方案。事件或问题必须通过变更请求 (CR) 才能获得修复。在变更过程中，又必然牵涉到配置及资产管理。问题、事件、变更请求和配置及资产管理之间关联性甚强，若将它们分为四个独立模块，系统会复杂且难用。8Manage 服务管理将它们巧妙地设计成原生一体。若它们需要独立使用，也可分开独立使用。

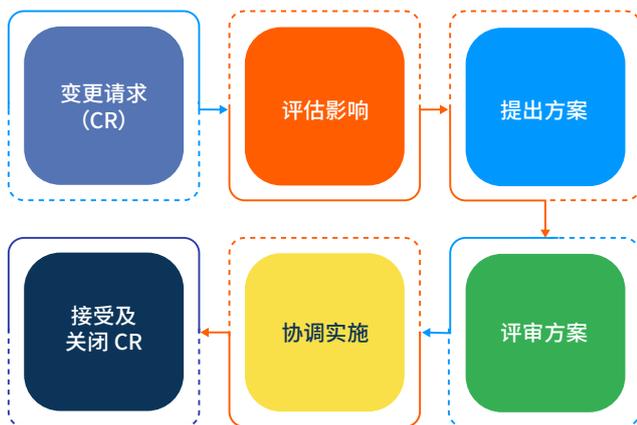
8Manage 问题管理能帮您分析根本原因 (Root Cause Analysis)，永久识别、跟踪和解决重复发生的事件。8Manage 问题管理可以是主动管理，也可以是被动的管理。建议企业主动进行问题管理，防止事故的发生。8Manage 问题管理的过程如下：



- 问题记录
- 问题检测
- 调查与诊断 (如使用问题分隔方法, 准确找出问题发生的位置)
- 解决方案 (临时方案及永久方案)
- 审核与实施 (通过变更管理评估影响、审批和实施)
- 关闭问题

8Manage 问题管理能与 8Manage 事件管理、8Manage 变更管理和 8Manage 配置及资产管理一同运作, 最大程度地推动有效的问题管理。

## 变更管理



8Manage 变更管理可帮助您最大程度地减少失败的变更, 并降低每次变更的成本。8Manage 变更管理允许您简单地审批低风险的变更, 从而提高流程效率。对于复杂的变更, 则需要变更咨询委员会 (Change Advisory Board) 的审批。

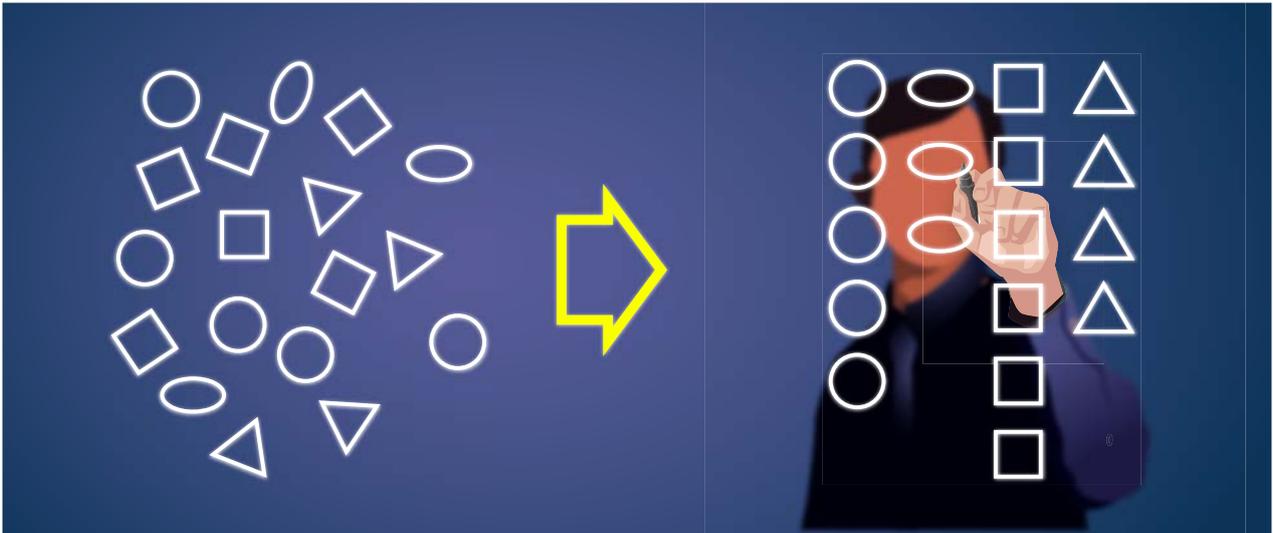
**8Manage 变更管理采用正式的流程来完成变更。它通过以下方式运作:**

- 确保对所有建议变更的收益和风险进行评估, 考虑所有影响
- 确定变更的优先级, 将有限的资源分配给根据业务需求产生最大收益的变更
- 要求所有变更经过全面测试, 每个部署都包含回退计划, 以便在部署失败时恢复环境状态
- 确保更新配置管理系统, 以反映变更的影响

一个复杂的变更可能牵涉到多个子变更, 而这些子变更可能是由不同部门的成员负责。8Manage 变更管理支持关连的变更, 某些父变更无需等子变更完成就能算完成, 而某些父变更必须等全部子变更完成才能算完成。

变更可以是旨在快速解决事件的、短暂变通的解决方法, 也可以是彻底永久解决问题的方案。因此, 8Manage 变更管理能与 8Manage 事件管理和 8Manage 问题管理一同紧密运作。变更也与设备的硬件和软件的配置息息相关, 故 8Manage 变更管理也能与 8Manage 配置及资产管理一同紧密运作。

## 配置及资产管理



配置项（CI）是交付服务所需要管理的所有组件。

8Manage 配置及资产管理支持在大小和类型方面相差甚远的配置项,从整个服务或系统(包括所有硬件、软件、文档和支持人员)到单个软件模块或次要硬件组件。8Manage 配置及资产管理还提供以下系统化方法来帮助管理 CI:

- 收集和保持环境中 CI 准确且有条理的记录，从而防止配置错误。
- 提供有效信息，方便员工定期验证 CI 信息

配置及资产管理对于整个服务管理至关重要，如果未能正确记录配置项并将信息准确地共享给所有利害关系人，那么其他实践（如事件管理，问题管理，变更管理）将会无效。了解 8Manage 配置及资产管理的价值以及投资 CI 管理的需要，能够帮助您更加有效满足客户及其他利害关系人的需求。

## 服务目录

8Manage 服务目录提供以下信息，让客户深入了解您的服务，促进销售并支持服务：

- **服务名称** —— 服务提供商和服务使用者所引用的服务名称
- **服务说明** —— 概述服务功能及该功能可帮助服务使用者实现的结果
- **服务类型** —— 如何根据产品对服务进行分类
- **服务水平** —— 服务提供商期望实现的预期服务性能目标
- **服务费用** —— 服务使用者访问 / 使用服务的预期成本
- **服务时间** —— 服务提供商可以提供服务的时间段
- **服务支持** —— 服务使用者期望服务提供商如何提供服务



使用条理清晰的服务目录来实现客户请求，能给您的企业带来以下好处：

- **集中管理请求** —— 无论客户是想申请访问应用程序，还是想获取备件，抑或是想购买新的设备，服务目录都是很好的参考资料，您可以看到 IT 部门或其他部门提供的所有产品和服务，以及请求相关的处理方式。
- **简化用户服务获取流程** —— 客户申请获得他们所需要的服务，他们直接就能获得，不必担心提供服务的过程。
- **提供自助服务** —— 服务目录提供有关客户请求（描述、价格、交付、审批等）及其应用状态的详细信息，它的使用增强了客户的自助服务能力，降低了管理成本，同时改善了用户体验。
- **改善业务流程** —— 每种产品或服务都可根据客户提供的数据拥有独特的处理流程。处理针对培训的注册与处理 PC 的配置有所不同。
- **更好地控制流程** —— 服务部门的主要需求之一就是要对整个操作进行最大程度的控制。在请求管理流程中使用服务目录，您可以跟踪从应用程序到交付的整个过程，并记录所有中间步骤。
- **供应标准化** —— 使用服务目录的其中一个重要好处是，能为所有客户提供附加的产品和服务，例如消除了无权访问应用程序的人访问应用程序的可能性，简化了每个客户配置文件的目录，通过消除对不正确应用程序的处理减少了工作量。
- **降低成本** —— 优质的服务目录减少了客户处理应用程序所需要的时间。客户可以更有效地处理这些应用程序，最资深的 IT 员工能专注于为企业带来更高价值的任务，从而降低了总运营成本。
- **改善财务管理** —— 服务目录集中处理所有请求，有助于分配与相应部门或业务相关的成本。了解每种产品或服务的价格，使各区域的员工更准确地制定预算。
- **提高客户满意度** —— 服务目录为客户提供一个地方，他们可在其中查看 IT 提供的所有产品和服务，可在其中发送请求，还能随时获悉请求的状态。这不仅能改善服务交付的管理，还能极大地提高客户的满意度。
- **最大化业务收益** —— IT 服务目录概述了服务内容，包括服务特点和服务目标。这类信息有助于 IT 服务与业务战略紧密结合，进而为实现企业目标做出巨大贡献。

## 服务管理功能清单

功能	描述
<b>服务管理</b>	
咨询单（事件）管理	支持记录咨询单的基本信息，例如主题、编号、提出人、紧急程度、严重性、优先级别。
	客户可递交问题、咨询、投诉、事件，客服人员可回复和跟踪客户问题。
	允许记录服务水平、行动和验收。
	客服人员可以与客户实时沟通。
	允许客户向客服经理上报问题。
	允许查询客户咨询单相关报表，如客户咨询单总数综合报表。
服务目录管理	支持记录服务目录，包括服务名称、服务事件、服务类型、服务水平等。
	支持通过表格视图和目录看板查看服务目录。
配置项管理	支持为产品/服务添加配置项，记录服务提供方、服务终止日期等信息。
	支持为配置项添加子配置项。
<b>变更管理</b>	
变更请求	支持在系统上登记和处理关于产品缺陷和增强的变更请求。
严重性与优先级别队列	变更请求可以按照严重性进行区分；可以排入不同的优先级别队列，以便控制访问权限。
变更审批	支持自定义内部机构的变更请求审批流程。
审计跟踪	变更管理过程中的所有操作都由系统进行记录，方便进行审计跟踪。
<b>资产管理</b>	
固定资产登记	支持记录固定资产信息，包括固定资产名称、使用状态等。
资产维修、捐赠和报废	支持填写固定资产维修单、捐赠单和报废单，并提交审批。
固定资产盘点	支持基于资产所属内部机构添加盘点单，记录盘点人、盘点日期、盘点结果等。
	支持提交盘点单进行审批。
<b>产品和库存管理</b>	
产品资料管理	支持记录和维护产品的基本信息，如产品系列、产品名称、产品供应商、产品价格等。
库存管理	支持调整产品库存，记录库存申请、库存调拨、库存发货、库存返还和库存收货。
	支持对产品库存进行盘点，查看正常产品数、异常产品数、盘赢产品数和盘亏产品数。

组织架构和公文	
组织架构	系统支持搭建多层级的组织架构，按需调整结构。
	允许用户钻取获得部门、子部门以及员工等详细信息。
公文流转	支持自定义公文类型组和公文类型，以及相关的审批流程。
	支持填写公文并将公文提交审批。

如果客户同时购买8Manage手机功能，请详细查阅《4.0 H5 功能清单》中有关手机功能的介绍。本文档仅作为PC端8Manage功能清单参考。对于同一功能，手机端只支持显示常用字段，而并非完全与PC端一样。

8Manage 为企业管理提供标准产品和定制服务的最佳组合，在亚洲有超过 500 家企业正在使用我们的以下模块（包括本地部署或 SaaS）：

8Manage PPM: 项目和项目组合管理

8Manage SRM: 供应商管理、电子采购和电子招标

8Manage 工时表: 资源时间和成本管理

8Manage CRM: 企业客户 CRM 和零售业务 CRM

8Manage ITSM: 服务管理

8Manage HCM: 人力资本管理

8Manage OA : 办公自动化

8Manage EDMS : 电子文档管理系统

8Manage 看板: 可视化的敏捷和精益

8Manage ERP: 企业全自动化



扫码关注更多

高亚科技（广州）有限公司

 8Manage.cn

 sales\_gz@wisagetech.com

 020-38731114