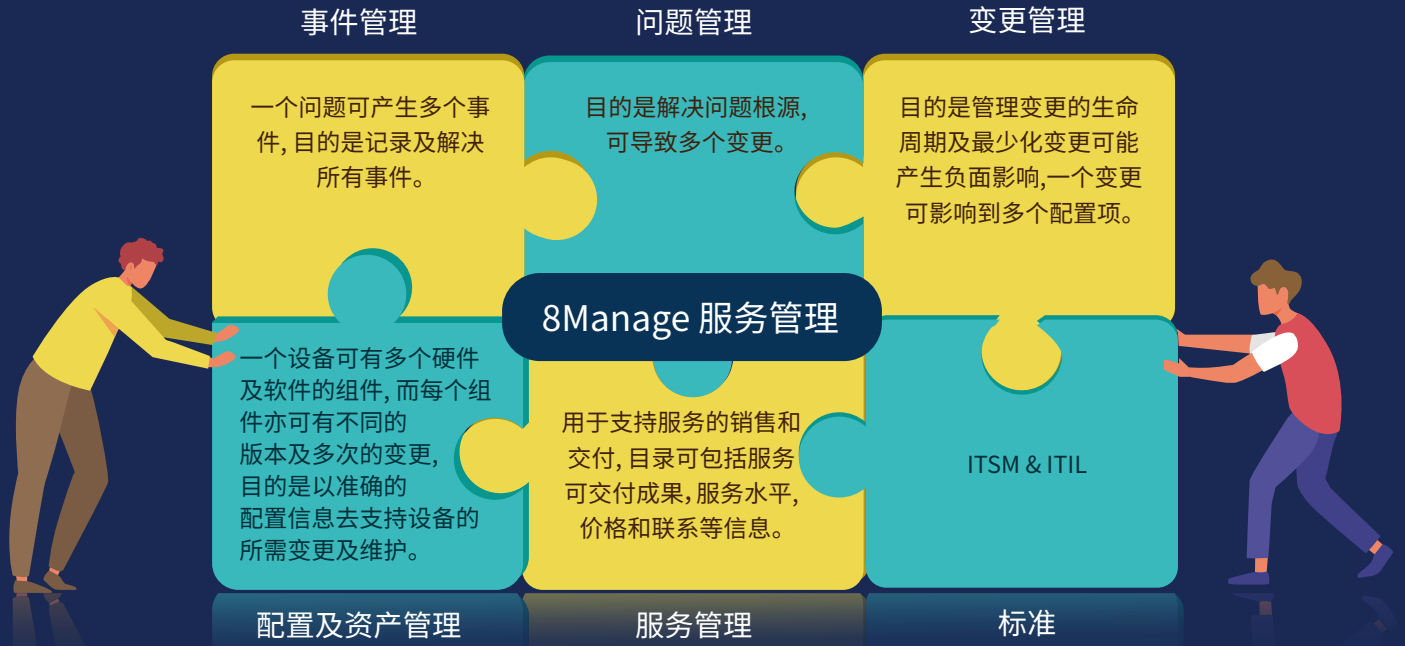




# 8Manage 服务管理系统

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：

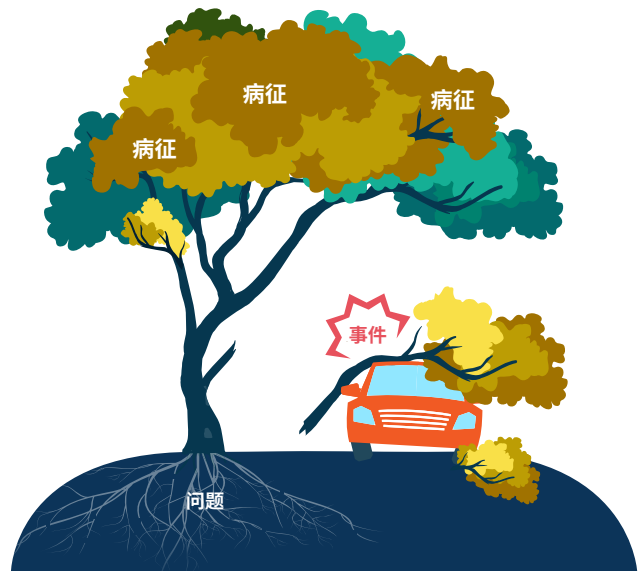
- **客户自助门户** —— 客户能直接在 IT 服务台的支持门户提出请求，并对其进行自定义。
- **保用单管理** —— 识别产品和组件的序列号，查出产品和组件的保用单或更换期限与条件。
- **服务水平协议 (SLA) 管理** —— 设置多个 SLA 策略，创建任务期限，并根据优先级解决故障单。
- **事件记录** —— 记录所有重要资料 ( 包括设备的准确位置 )，让事件后的首次服务访问能顺利开展。
- **任务指派与监控** —— 根据服务类型及对应的服务流程指派任务，由于流程可能牵涉多个任务，任务有先后次序，且需要不同的技术人员，指派、中央监控和相互监控同时进行，过程中可能因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

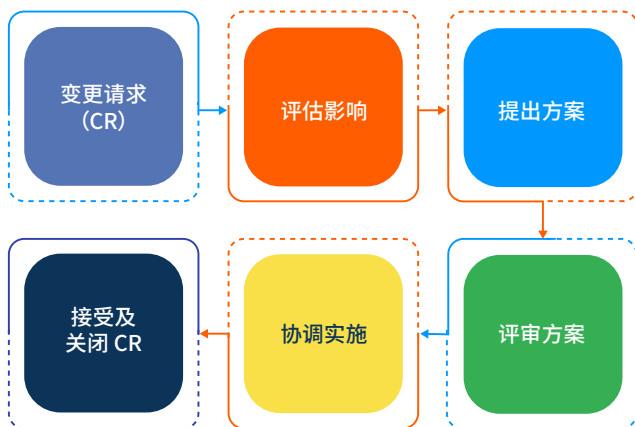
8Manage 问题管理能帮您分析根本原因（Root Cause Analysis），永久识别、跟踪和解决重复发生的事件。8Manage 问题管理可以是主动管理，也可以是被动管理。建议企业主动进行问题管理，防止事故的发生。8Manage 问题管理的过程如下：



- 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:**

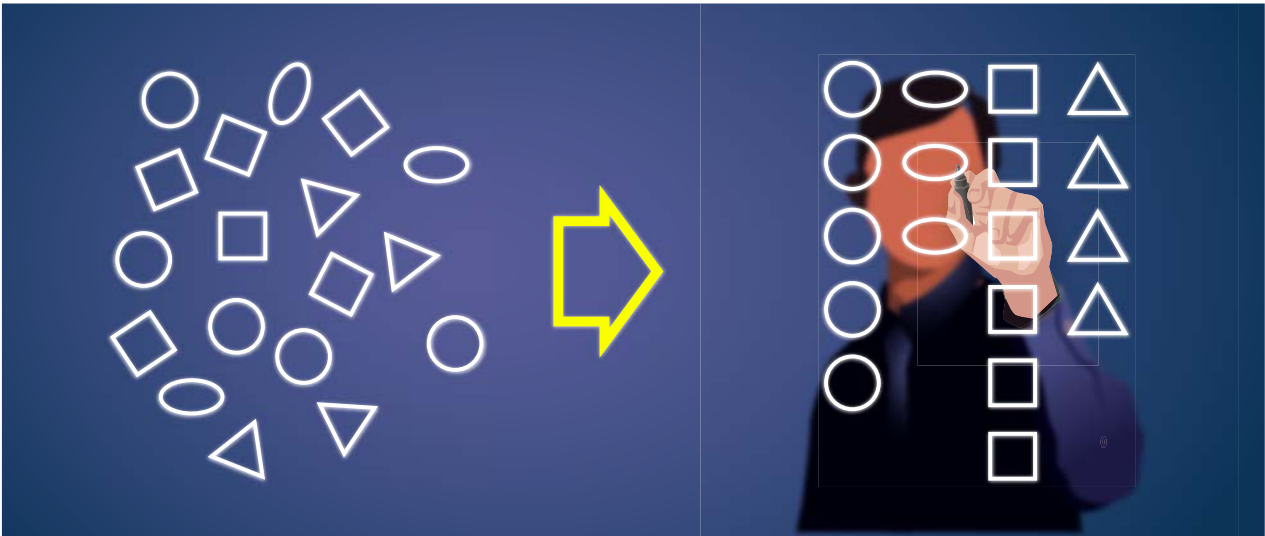
- 确保对所有建议变更的收益和风险进行评估, 考虑所有影响
- 确定变更的优先级, 将有限的资源分配给根据业务需求产生最大收益的变更
- 要求所有变更经过全面测试, 每个部署都包含回退计划, 以便在部署失败时恢复环境状态
- 确保更新配置管理系统, 以反映变更的影响

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 工时表：资源时间和成本管理

8Manage SRM：供应商管理、电子采购和电子招标

8Manage ERP：企业全自动化

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



扫码关注更多

高亚科技（广州）有限公司

 8Manage.cn

 sales\_gz@wisagetech.com

 020-38731114