大势科技
管理引领未来

产品与解决方案
PRODUCTS & SOLUTIONS



大势教育信息技术服务保障管理平台
DASHI EDUCATION INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE GUARANTEE MANAGEMENT PLATFORM

武汉大势恒通科技有限责任公司
服务热线：027-87003696　87866598

service@dashitech.com
www.dashitech.com
027-87003696　87866598
武汉市东湖新技术开发区光谷大道未来之光7栋2006-2007室

大势教育信息技术服务保障管理平台
DASHI EDUCATION INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE GUARANTEE MANAGEMENT PLATFORM



背景

学校信息化建设基本覆盖了学校所有的办公、教学、实验、学生宿舍、家属楼，数万个校园信息点、逾万台校园网信息化设备、上百公里光纤、近百套业务系统的信息化规模已经成为学校信息化建设的普遍情况。随着信息化管理部门服务规模的扩大、服务要求的提高、战略价值的提升，每天众多信息服务与支撑事项的运行管控，对信息化管理部门的管理要求也越来越高，如何高效率地进行运行维护工作的调度、精细化地进行服务过程的管控、量化地进行工作绩效的考评、科学地进行工作流程的优化，需要以新的视角、新的高度进行信息化管理部门管理体系的设计与建设，更好的满足全校师生对优质服务的要求，强化信息化管理部门的战略价值。

主旨

1 提高用户满意度
IMPROVE USER SATISFACTION

2 服务过程质量管控
SERVICE PROCESS QUALITY CONTROL

3 人员绩效量化评估
QUANTITATIVE EVALUATION OF PERSONNEL PERFORMANCE

4 工作成果综合呈现
COMPREHENSIVE PRESENTATION OF WORK RESULTS

现状

01 师生服务申请方式单一、不便捷

02 部门对外业务没有统一的服务归口

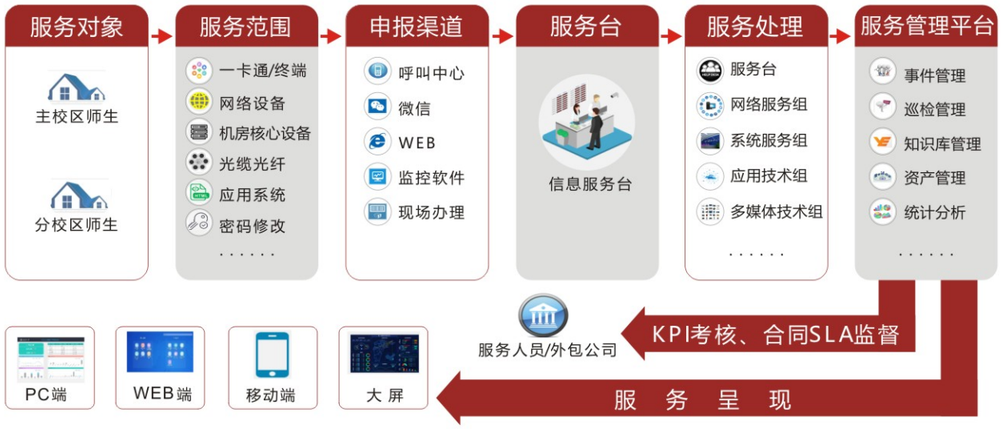
03 服务响应不及时，服务处理有遗漏

04 人员服务过程、服务质量无法清晰管控

05 人员工作绩效无法进行量化考核

06 服务数据难以进行统计分析与呈现

方案 服务标准化业务视图



学校所有师生，在信息化管理部门所提供的服务范围内，包括故障报修、业务办理与业务咨询，可以通过电话、微信、WEB网页、现场等方式便捷提交申请，服务台统一受理录入，通过标准化服务管理平台按照咨询所设计的流程、角色进行事件的分派，并按服务质量要求进行事件的跟踪与监督、回访与关闭，形成完整闭环。系统运行所产生的数据，生成多维度报表，并在系统软件、调度大屏上以多种方式呈现，便于部门绩效量化评估、服务质量科学提升、管理决策辅助支持。



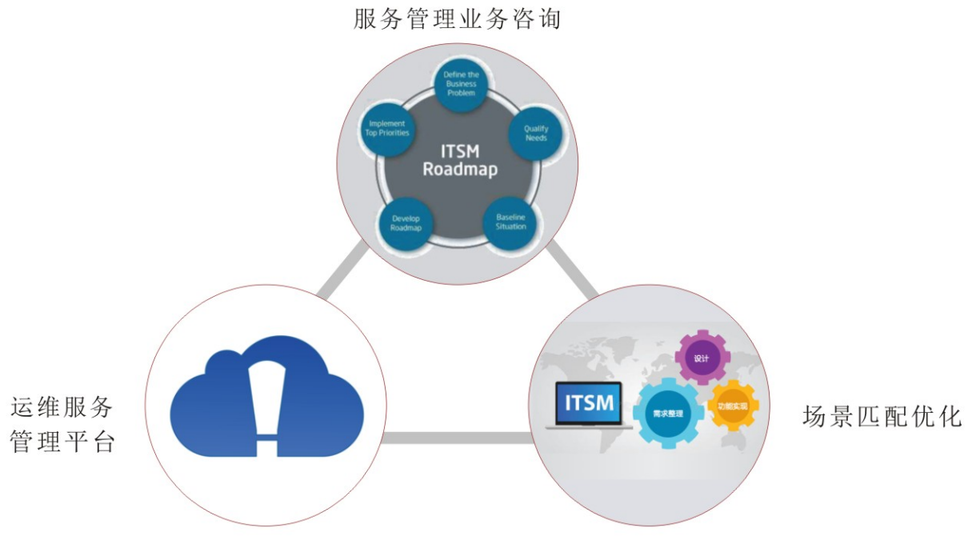
产品特点
Product characteristics



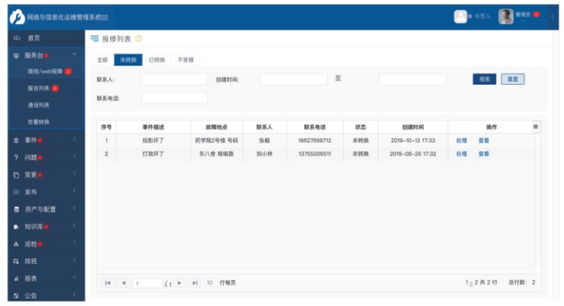
服务标准化业务模型

业务咨询+核心平台软件+场景匹配优化

是成功实现标准化服务管理体系建设的最佳组合



依托国际、国家信息技术服务管理标准，结合自身实际情况进行人员、流程、技术的有效合理整合，提供高质量的服务



多渠道服务申报

用户通过微信、电话、网页、现场进行服务申报，工程师通过巡检进行服务申报，监控软件告警自动关联故障申报。



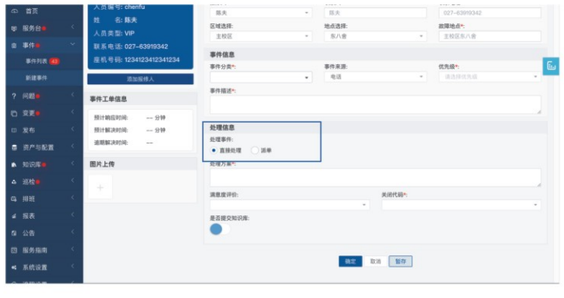
呼叫中心深度融合

呼叫中心来电弹屏、录音、留言、回拨、报表与服务管理系统软件功能一体化融合。



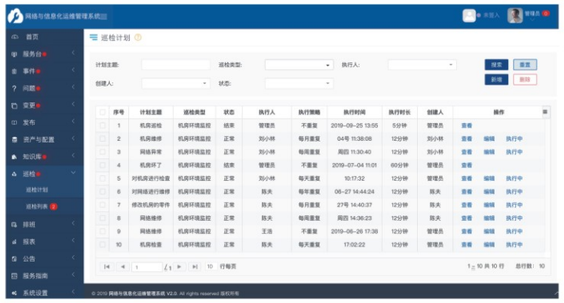
服务台一键建单

申报人姓名、编号、联系方式、区域、地点等信息来电自动填充，故障类型、优先级、服务时间要求关联填充，服务台一键轻松建单。



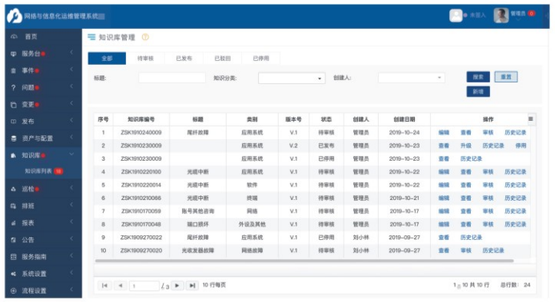
事件工单抢派结合

提供灵活的派单策略，工单指派到个人或分派到工作组，由工作组成员自由抢单。



巡检管理主动预防

按天/周/月/季/年编制巡检计划，针对巡检对象灵活定义巡检项，主动预防故障发生。



知识库便捷引用

服务台、工程师、用户可便捷查询、引用、评论知识库；工程师便捷创建知识库。



IT资源深度管理

资产配置属性深度采集，建立包含IT资产的公共属性、专有属性、配置信息的专业IT资源库，实现资产二维码管理、运维数据支持、出入库管理、备品备件管理。



大屏全面展现

事件来源、事件区域地点、处理状态、处理人等实时数据;事件数量、事件类型、人员/组处理数量、事件原因等统计分析数据全面大屏展现。



微信用户端

用户通过微信便捷进行故障申报、处理进度查询、满意度评价、知识库查询、通知消息接收。



微信工程师端

工程师通过微信进行故障工单接收、处理提交、巡检执行、资源数据查询、知识库查询、通知消息接收。

建设收益

Construction income



01

提高用户满意度

- 服务台统一受理，用户通过呼叫中心统一电话、微信、WEB网页等多种渠道进行服务申请，简单、便捷；
- 事件处理全过程可追溯、可管控；
- 回访机制作为服务质量的监督手段，有效提升用户服务感知。

02

提升工作效率

- 服务台统一受理、初步解决、统一调度、统一管控可有效提高运营效率；
- 服务人员按服务质量的时效约定与规范流程进行服务处理，可有效提高服务人员的处理工作效率。

03

建立科学的服务管理体系

- 符合国际/国家标准的管理流程。实践证明标准化服务管理体系遵循的ISO 20000、ITIL以及ITSS等国际国家标准，能有效的提升信息技术服务管理水平；
- 按标准规范重新定义了信息技术服务组织的岗位职责与岗位技能要求，分工明确，运转高效；
- 统计数据可支撑量化KPI考核和科学决策。系统数据所形成的的统计报表与趋势分析，可以对服务人员的工作绩效进行量化考核，对服务质量改进与管理体系优化进行科学决策。