

IT 行业维护外包服务管理系统解决方案

维通.net 【IT 专版】

V. 2011.7

杭州笛佛软件

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.....	5
1) 客户管理.....	5
2) 客户 IT 设备管理.....	5
3) 外包服务合同管理.....	6
4) 服务管理.....	7
5) 办公设备租赁/全保业务管理.....	12
6) 进销存管理.....	13
7) 往来账款管理.....	15
8) 内部办公管理.....	15
9) 收发管理.....	15
10) 用户自助平台.....	15
11) 来电管理平台.....	16
12) 短信平台.....	16
13) 其它特点.....	17
4. 系统功能列表.....	18
5. 典型用户:.....	19
6. 关于笛佛软件.....	19
1) 公司简介:.....	19
2) 联系方式:.....	19

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。

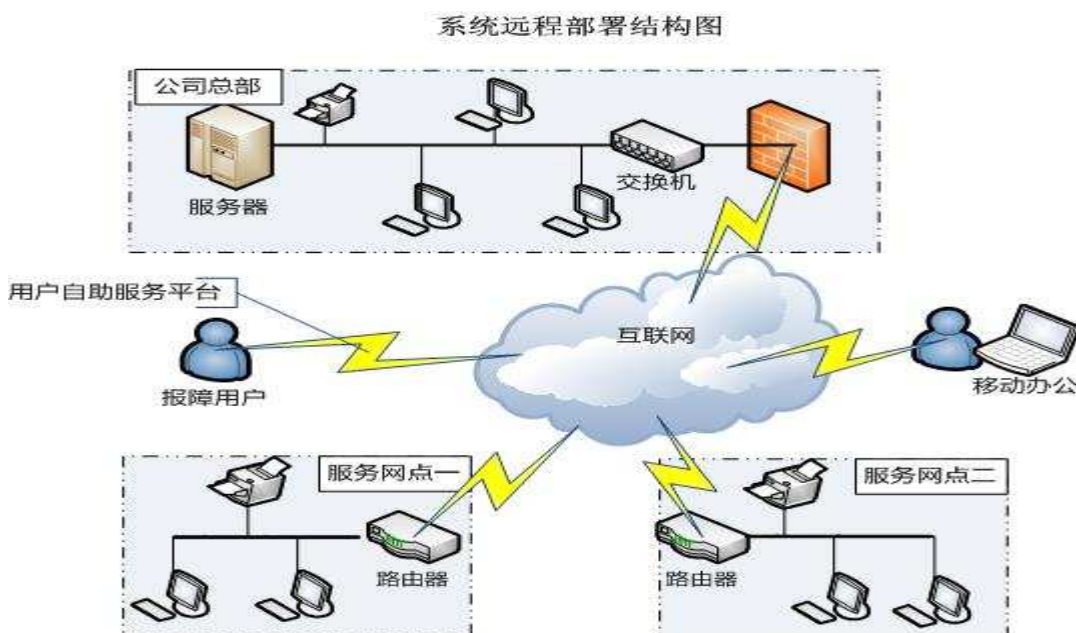
2) 适用用户

IT 维护外包服务商、多分支机构 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，可关联查询该客户的 IT 设备档案、销售和服务的历史记录，方便对客户进行分析和跟踪；



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
政府事业单位	KH-00170	杭州师范学院	李凯	13623656589	13036545698	浙江省杭州市西湖区西
企业客户	KH-00172	杭州宏泰商贸有限责任公司	张德杰	13656982563, 15958956963	13256234569	杭州市拱墅区石祥路
企业客户	KH-00174	广东某制衣集团股份有限公司	李生	13800880998, 13895695623	3445322	广东省广州市花都区五
企业客户	KH-00175	演示弹屏客户	张珊	13757155440, 15857121904	0571-88223309	杭州市西湖区西湖科技
企业客户	KH-00176	辽南机电设备有限公司	格斯	15857121904, 13757155440	057188223309	杭州市西湖区西湖科技
企业客户	KH-00180	健德商务楼	李先生	13556662232		祁家骧子健德商务楼二
企业客户	KH-00181	中南海公司				
企业客户	KH-00184	风度制衣有限公司	李生	13456565566		广东东莞东路21路
企业客户	KH-00185	佛山照明	李生	22323	234	
企业客户	KH-00188	上海联诺集团公司	steven	021-87654321		
企业客户	KH-00189	杭州市重工集团有限公司	李工	13234893827		杭州市西湖区
企业客户	KH-00178	杭州迪佛通信股份有限公司	王二			
企业客户	KH-00169	杭州笛佛软件	刘经理	13516778012		西湖科技园
个人客户	KH-00177	个人	张三			
个人客户	KH-00173	杭州天堂软件园科技	陈主任	445412012315645		文一路
VIP客户	KH-00171	泾县技术信息有限公司	付德军	15023654895	18659682365	安徽芜湖市
VIP客户	KH-00179	佳佳超市	佳佳	1	2	5

联系人	所属部门	联系电话	手机号码	传真	邮编	地址	品牌	类别	型号	月
格斯		15857121904, 13757155440				杭州市西湖区西湖科技园振中路210号艾建科技园	东芝	复印机		DF-11
李德	管理部门	13656982365				安庆光彩大市场	brother	打印机	XDDVJ400656	12367
格斯		15857121904, 13757155440				杭州市西湖区西湖科技园振中路210号艾建科技园	东芝	复印机	STUDIO181	DF-11

2) 客户 IT 设备管理

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 设备的定期巡检保养计划，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，不同于配置项可设置单独的序列号和保修期；

新建保养计划

名称: 月度保养计划 提醒: 3 天
 起始日期: 2011-05-01 终止日期: 2012-05-01
 计时方式: 固定周期 保养周期: 30 天
 备注:

品牌	类别	型号	序列号1	序列号2	客户名称	所属部门	联系人	联系电话
IBM	服务器	IBM System x3650 M3	112		杭州市重工集团有限公司	一厂	李工	13234893827
IBM	服务器	IBM System x3650 M3	1112		杭州笛佛软件		小张	88223309
XERX	复印机		DF-1107-012		杭州市重工集团有限公司		李工	13234893827
XERX	复印机	DC401	3457-s-45		杭州市重工集团有限公司	业务部	李工	13234893827
IBM	服务器	IBM System x3650 M3	1345456		健德商务楼		李先生	13556662232
Sharp(夏普)	复印机	SP0233	SN0000		杭州天堂软件园科技			
联想	打印机				杭州宏泰商贸有限责任公司		王涌	11111111111
罗技	打印机	differsoftwarewangfang	45678		杭州天堂软件园科技			
未知	台式电脑				健德商务楼		李先生	
三星	内存	ZX7	SS301		杭州笛佛软件			
Sharp(夏普)	复印机		DF-1106-014		杭州天堂软件园科技		陈主任	445412012315645
联想	台式电脑				风度制衣有限公司			
东芝	复印机	c450				部门	张珊	32657833
XERX	复印机	DC401					李先生	13556662232
东芝	复印机	c450					李生	13456565566

定义设备子配件

序	名称	提醒(天)	起始日期	终止日期	计时方式	周期/日期	当前状态	终止原因	备注
1	测试数据	3	2011-07-04	2011-09-16	固定日期	4	正常		
2	测试保养业务	3	2011-07-04	2011-08-20	固定周期	10	正常		

3) 外包服务合同管理

服务合同建立、终止和查询合同状态，付款情况等；支持合同附件管理，合同中可定义 IT 设备清单，不同设备可定义不同的服务级别和收费政策，可统计合同关联的服务工单、客户资料及 IT 设备资料；

修改服务合同

合同编号: NO-110720001 签约日期: 2011-07-20 业务员: admin 合同类别: 外包111

客户名称: 杭州市重工集团有限公司 联系人: 李工 联系电话: 13234893827

地址: 杭州市西湖区 >>详细信息 >>相关历史

金额: 30000.00 现收金额: 6000.00 起始日期: 2011-07-04 终止日期: 2012-07-04

合同条款: 承诺及时响应
考核标准 备注:

合同附件: 上传合同附件

序	机器品牌	类别	型号	序列号	服务级别	免维修费	免耗材费	免备件费	备注
1	XERX	复印机		DF-1107-012	普通	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	IBM	服务器	IBM System x3650 M3	112	紧急	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	XERX	复印机	DC401	3457-s-45	普通	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

服务级别定义

序	服务级别	响应时间/分钟	修复时间/小时	上门次数	备注
1	加急	5	30	5	
2	紧急	10	60	4	
3	普通	30	120	2	

当前页:3 总记录:3

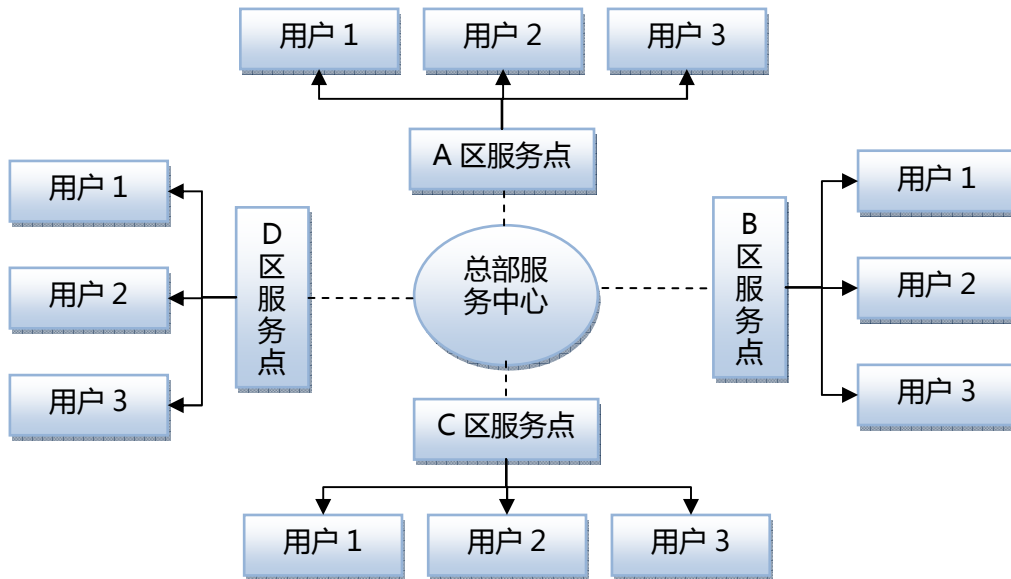
若手工输入机器序列号, 输入完成后回车

保存 清空 关闭

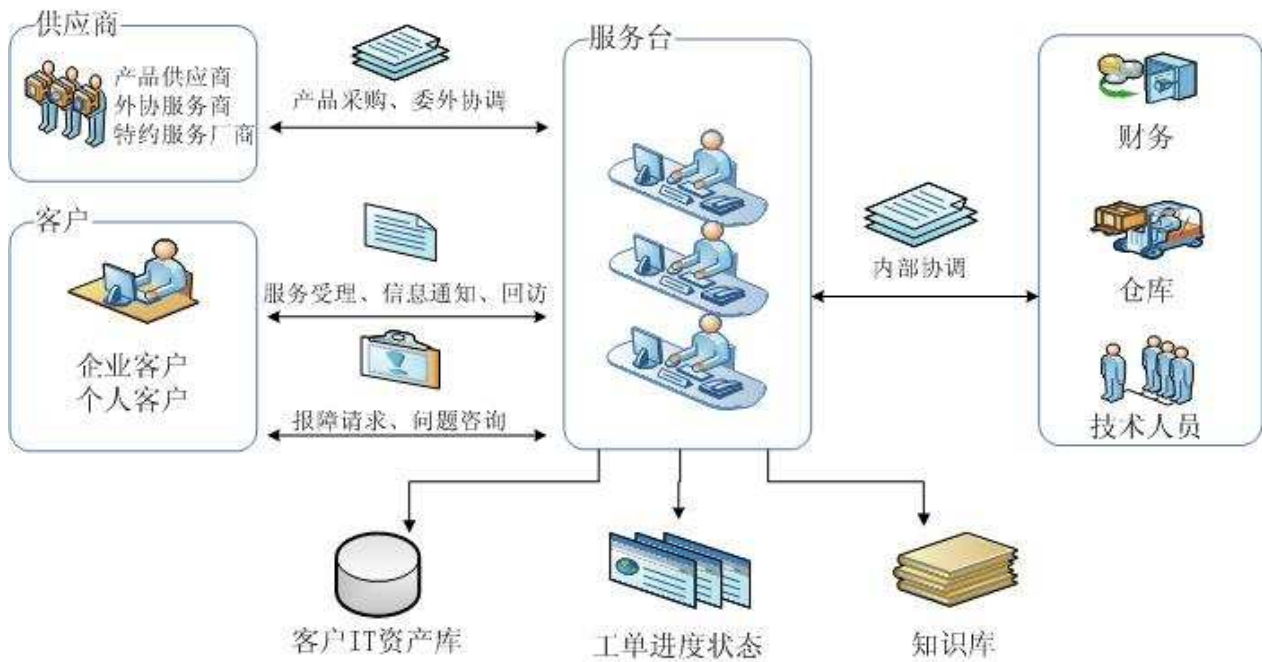
4) 服务管理

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



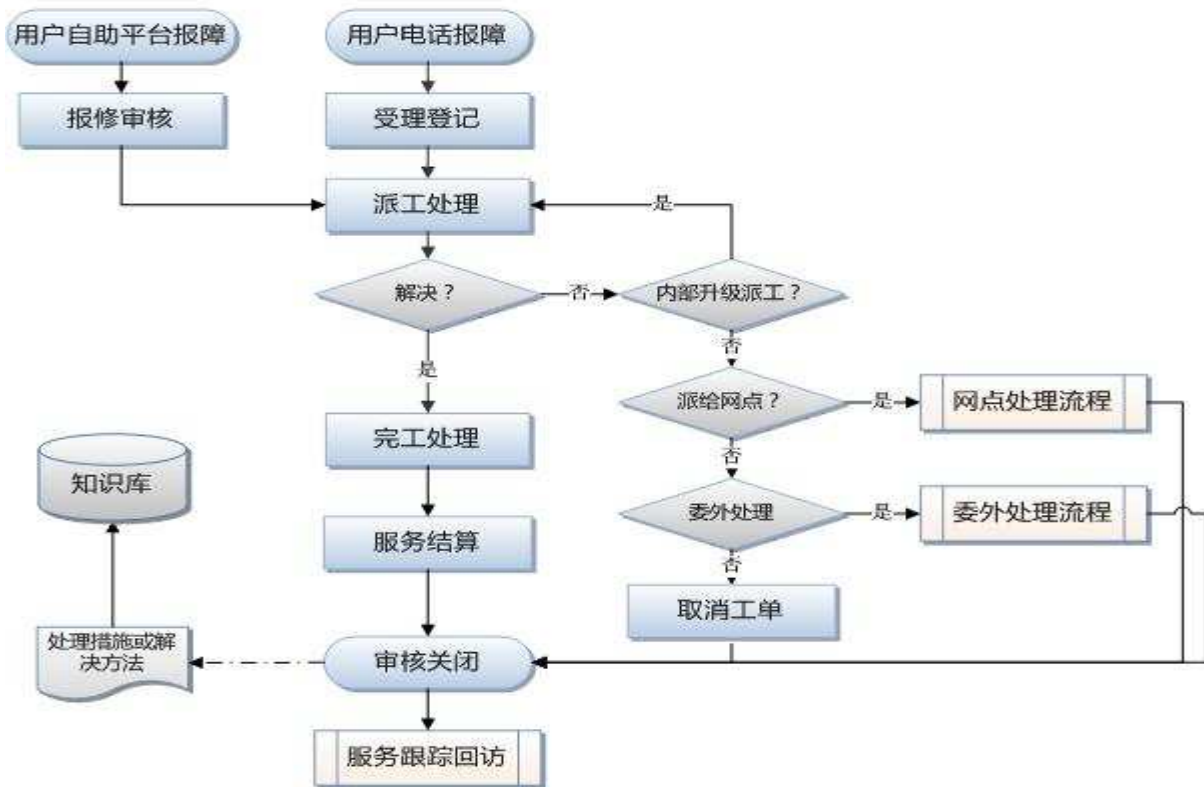
服务单地图: 融合百度地图技术, 提供工单状态及地理位置分布信息, 实现对服务工单的处理进度和状态全局掌控。



- 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查看该工单明细;

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：



- 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；



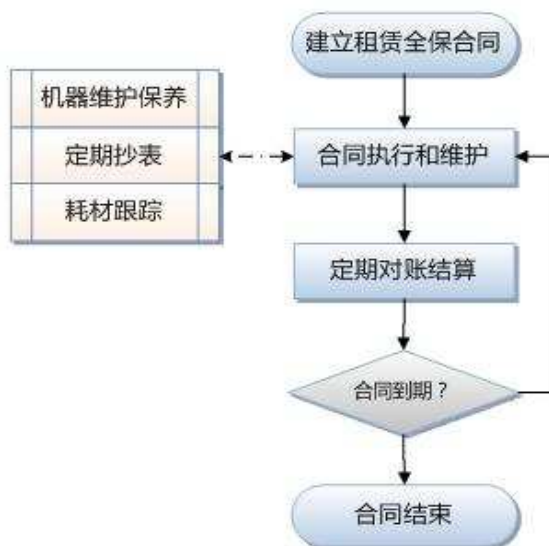
工单日志：系统会自动记录工单操作过程中的每项变动的内容，详细记录是谁，在什么时间，做了什么操作，为以后追踪查询提供参考；

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

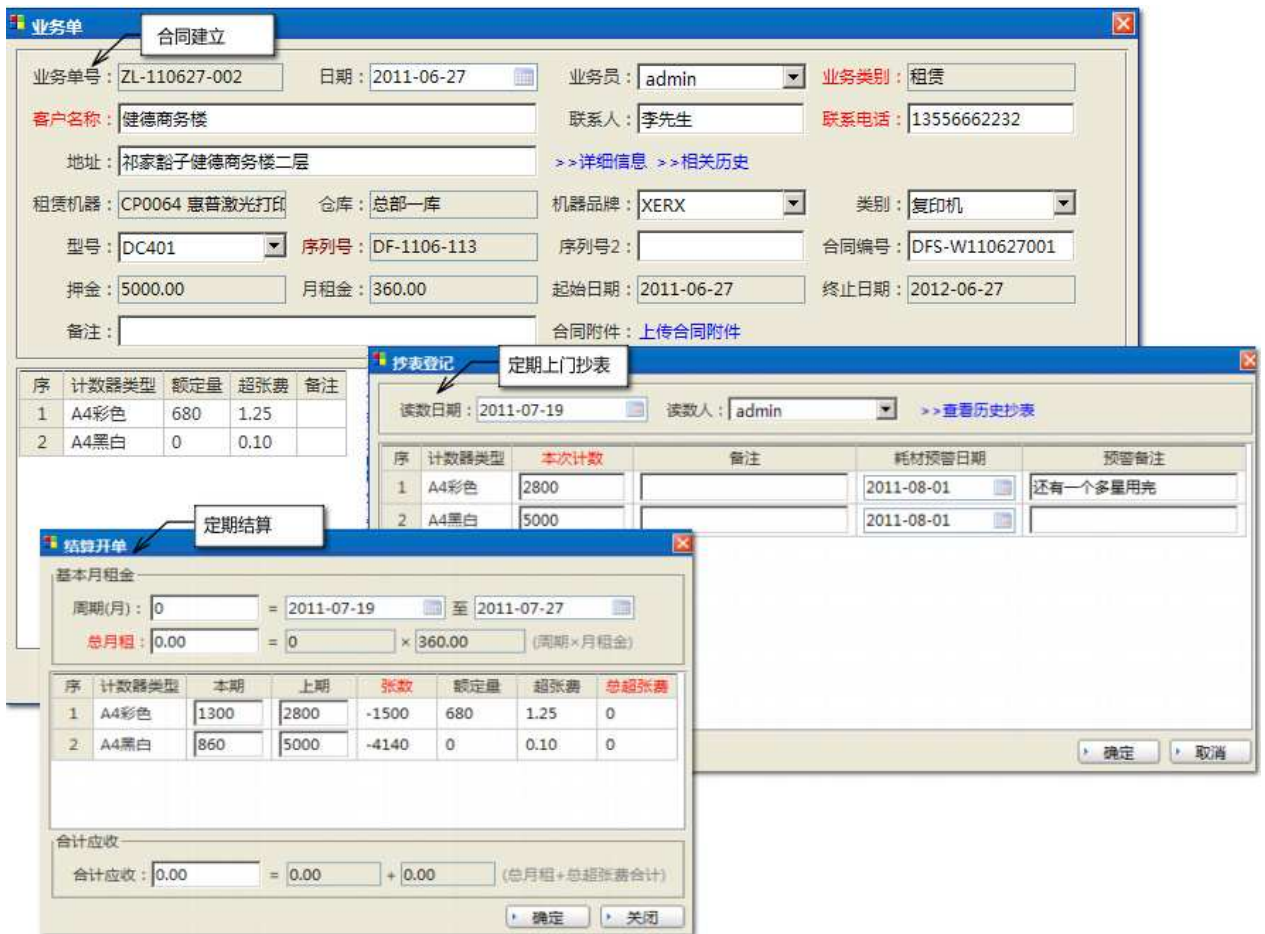
5) 办公设备租赁/全保业务管理

IT 办公设备（复印机、打印机）租赁或全保业务合同管理，如合同建立、合同执行、合同定期结算和合同解约，以及合同执行期间的机器维护保养派工、定期抄表记录、耗材用量跟踪及换机处理等业务管理，可根据耗材跟踪生成保养派工、合同结算后自动生成收款或应收款；租赁/全保合同支持多个计数器类型、支持附件上传；

租赁/全保合同管理

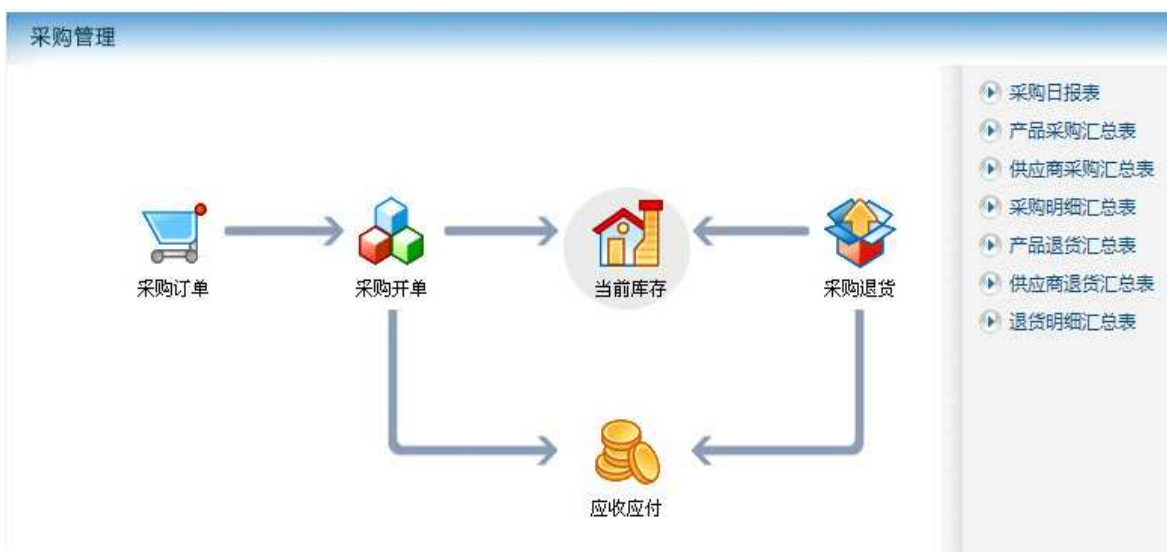


操作界面示图：

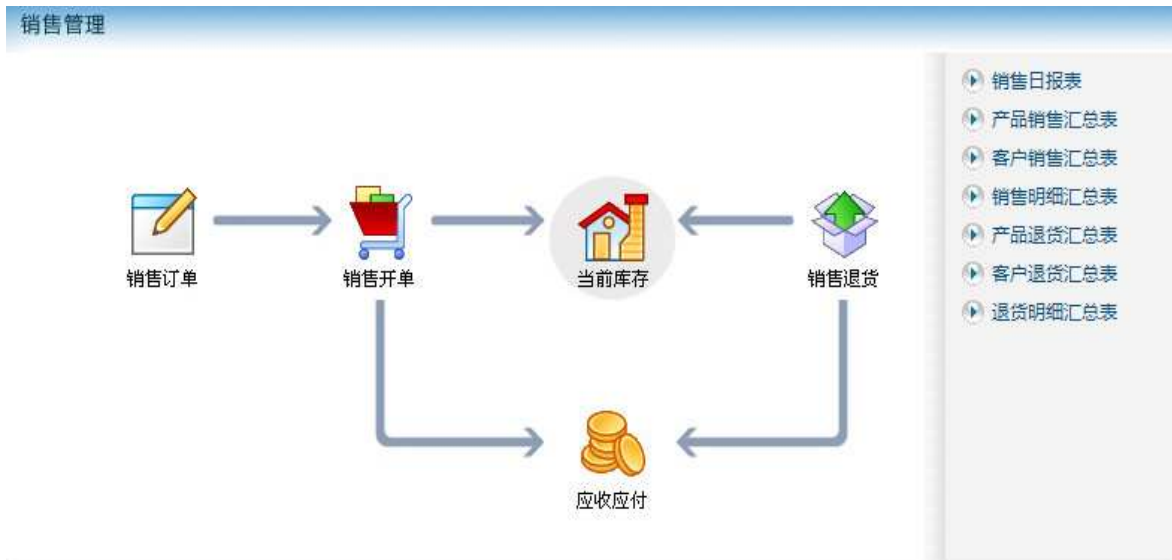


6) 进销存管理

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；

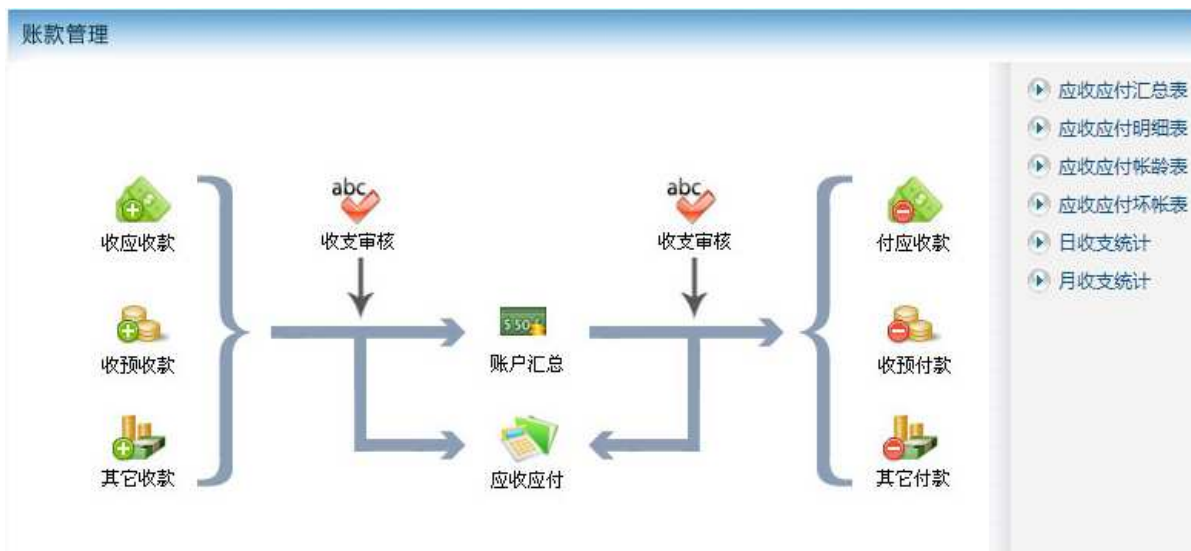


仓库管理: 产品资料维护、库存查询、仓库业务单（出入库、调拨、领退料、组装拆卸、盘点、调价等）管理；支持良品废品库管理、序列号管理，可通过序列号对采购、销售、出入库、调拨、售后维修等环节进行全程跟踪；

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	的发的	联想	RK-110419-003	2011-04-19	其他入库
111212	在库	CP0031	演示废品	的发的	联想	RK-110419-003	2011-04-19	其他入库
1123	在库	CP0031	演示废品	的发的	联想	RK-110419-003	2011-04-19	其他入库
123123123	在库	CP0031	演示废品	的发的	联想	RK-110419-002	2011-04-19	其他入库

7) 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；



8) 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；

9) 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；

10) 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：



11) 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。



12) 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：

短信策略定义：

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

13) 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	租赁、全保管理	仓库管理
客户分类	服务受理	采购订单	新建业务	产品分类
会员级别	报修审核	订单查询	抄表登记	产品目录
客户档案	送修确认	采购开单	设备更换	当前库存
机器档案	服务中心	采购退货	合同解约	废品库存
服务合同	送修管理-送修发货	采购查询	结算审核	序列号管理
保养派工	送修管理-收货结算		业务查询	其它入库
耗材跟踪	送修管理-送修查询			其它出库
报修会员管理	完工结算	销售管理		领退开单
厂商分类	审核关闭			调拨申请
厂商档案	服务回访	销售订单		调拨审核
	服务单查询	订单查询		调拨发货
		销售开单		调拨签收
		销售退货		组装拆卸
		销售查询		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:

秀山柯龙数码科技有限公司
广州德馨服务连锁
厦门唯实信息技术有限公司
成都叮当网络有限公司
陕西啄木鸟网络科技有限公司
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
广州同辰计算机科技有限公司
大连辽南机电设备有限公司
回天科技(中国 IT 连锁企业)
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
盘锦惠通电子有限责任公司
天津讯安达电脑有限公司

.....

更多成功用户请查看网站 www.differsoft.com

6. 关于笛佛软件

1) 公司简介:

杭州笛佛软件是国内最早进入服务行业管理软件市场的软件服务商,公司现位于杭州的高科技产业基地—西湖科技园,长期以来,公司一直专注于服务管理行业,2003年成立到现在,员工由创立之初的两人发展到现在50多人,同时在产品研发实力和产品市场应用方面已成为该行业领域龙头企业,为IT数码、家电、汽车、手机通讯、机械设备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5000多家。

2) 联系方式:

网 址: 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