

医院IT运维解决方案

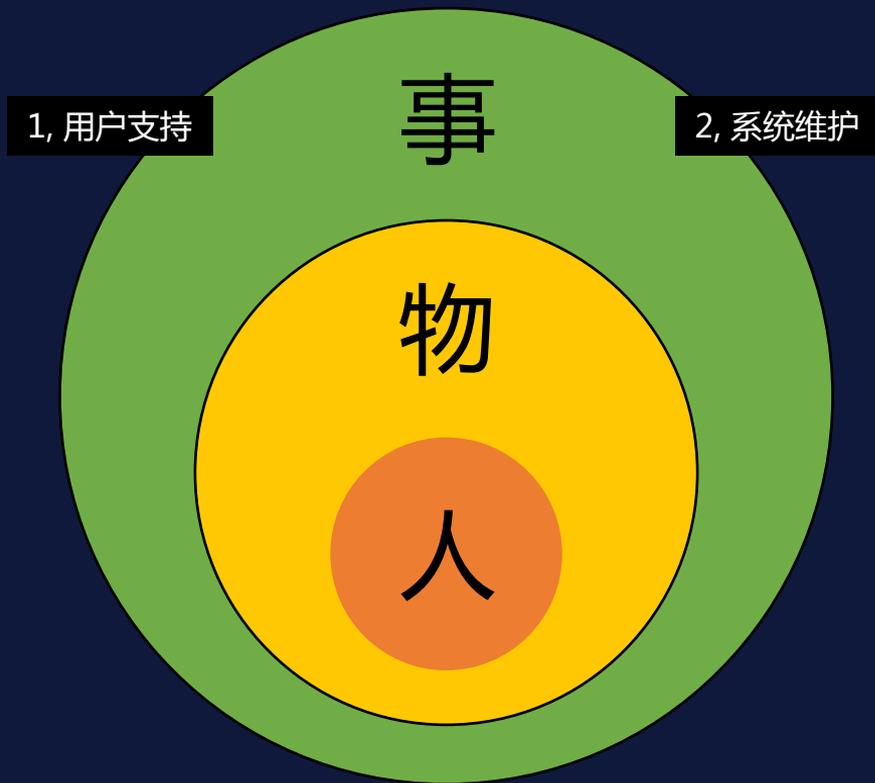


易维帮助台
最佳IT服务台

www.ewei.com



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）；医疗信息化进程加深，医院IT运维面临：

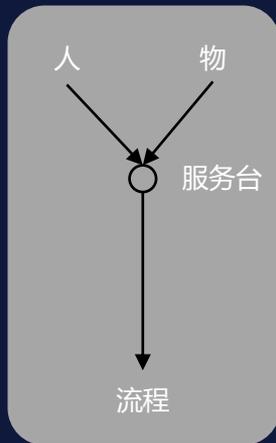
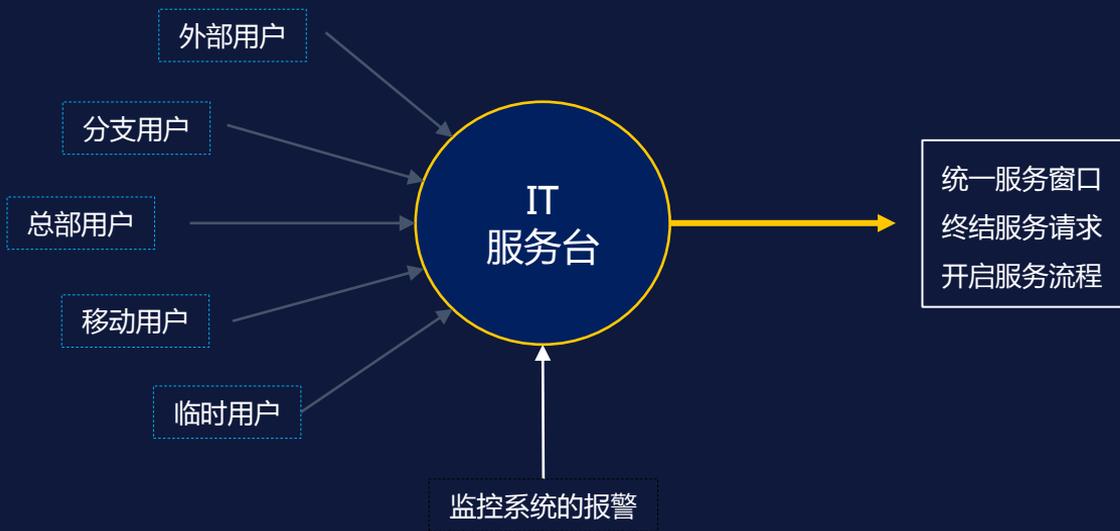
- 云覆盖端感知，现行的层级化、分片包干式运维支持组织结构难以适应；
- 系统维护不断加载，要求系统的高可用性，没有规范服务流程难以保障；
- 用户体验要求越来越挑剔，没有高效运维手段难以支撑。

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
- 为信息部门赢得口碑，为二期工程（ITIL服务转移流程）创造条件



解决途径

高可用
ITIL流程化



搭建线上服务台（门户中心），统一受理，开启ITIL服务流程化。

高效运维
高效响应、处理、维护



远程技术支持，智能导航、接待、分派、处理；集中资产管理、维护。

服务满意
量化考核运维工作



SLA数据透视过程，多维报表数据统计，有效提升服务水平。

数据私密
混合云部署



数据私有云 部署。

易维之道：服务导向的信息部门组织架构



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



功能索引



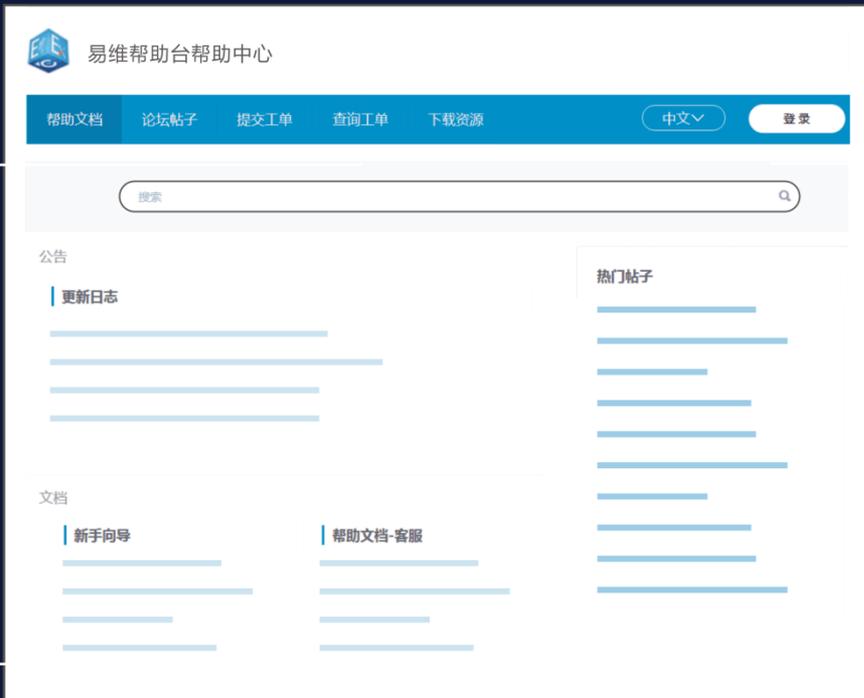
- 帮助中心
- 全渠道接入
- 服务请求管理
- 在线客服
- 远程协助
- 移动客服
- 工单管理
- 服务目录&SLA管理
- 自动化
- 问题管理
- 统计报表
- IT资产管理
- 主动维护
- 开放平台



帮助中心/用户门户

7×24小时自助、互助，工单与知识库无缝衔接，一键生成/调用知识库文章，服务事半功倍

- 供用户查询历史工单



- 自定义界面风格、可见范围权限
- 将帮助中心嵌入到企业的官网、App、微信服务号



- 支持富文本格式，本地或外链视频，供用户自助查询



- 增删改复制版块、目录，设置用户积分奖励



IT门户中心



电话盒子

易维专利。无需改变企业原有的电话网络结构，即插即用，一分钟即可实现电话弹屏。



SIP电话

支持标准SIP协议，可接入CTI电话接口，来电/去电弹屏，自动关联客户，创建或插入工单，并保存通话录音。



邮件转工单

无需登录系统，回复邮件即可回复工单，不需改变用户习惯。



微信接入

接入微信公众号或企业号，客户在微信内发起服务请求，接受在线客服、工单和FAQ自助等。



网页组件

通过JS代码/外链/二维码，网页上添加网页表单或在线客服渠道。



桌面端

适用于IT服务固定客群，客户无需安装插件，即可快捷发起会话、远程请求、工单提交、自助查询。



钉钉渠道

将帮助中心接入到钉钉企业号。

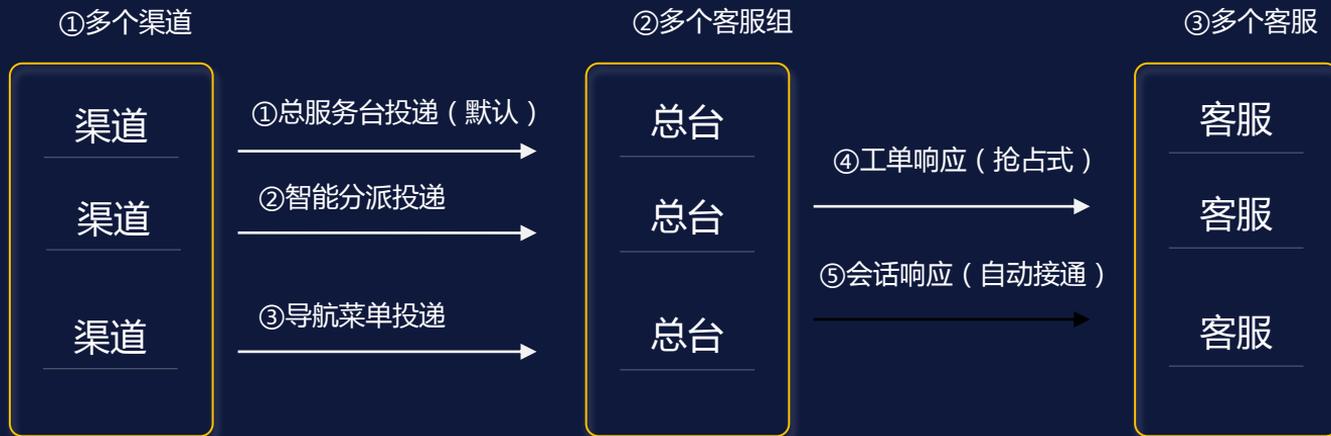


云之家接入

将帮助中心接入云之家的轻应用。

服务请求管理

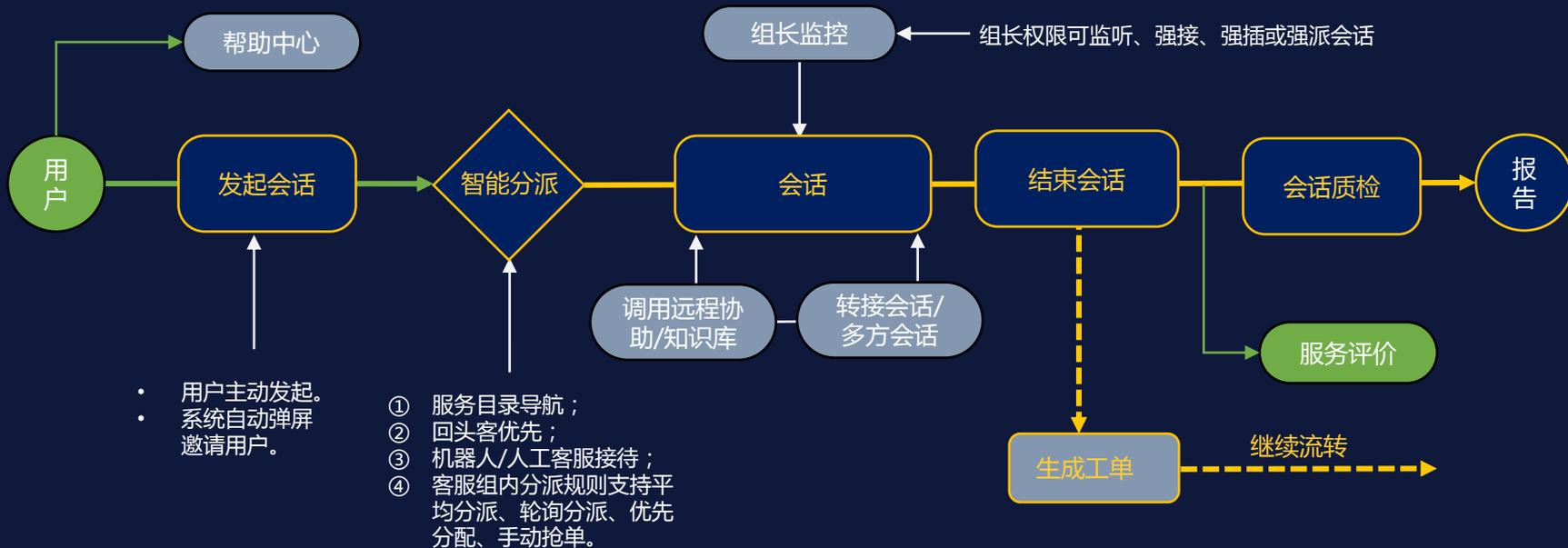
三种可选方案：总服务台（默认），智能分派，菜单导航（下图）



- 总服务台：系统默认投递规则。服务请求由总服务台统一受理，再分派给相应的客服组和客服人员。
- 智能分派：通过预设不同的条件及优先级，将不同来源渠道和业务属性的请求智能分派到客服组或客服，减少人工判断以及操作。
- 菜单导航：在服务渠道设置导航菜单，通过不同的菜单将用户咨询会话引导至对应的客服组，减少沟通时间与成本，优化客户体验。
- 工单响应：工单送达服务台，不仅可以人工分派，还可以根据渠道来源、服务目录、预设工作流，智能分派到对应的人或组。该组内人员都可处理该工单。
- 会话响应：问答在线服务，智能排队、自定义自动回复，可选导航模式，轮流接通空闲的客服坐席，可转接、多方会话，并可生成工单。

在线客服

随时随地服务直达，为用户提供从服务请求 — 智能分派 — 实时会话 — 生成工单 — 评分评价的服务闭环



远程协助

随时调用截图录屏、视频指导、远程桌面等多种在线技术支持手段，轻松应对技术疑难问题



- 客服可直接在后台向客户发起远程协助，或在会话进行中和工单处理时发起。
- 远程协助并不限于客服与客户之间，也适用于客服人员之间。比如二线专家对一线工程师提供支持。
- 采用P2P与Forward自适应算法和高效的无损压缩图形算法，画质优先和速度优先可选，可保证在低带宽（20kBps左右）网络环境下进行流畅的远程操作。
- 提供多种快捷键模式，电子白板、剪贴板同步等工具。

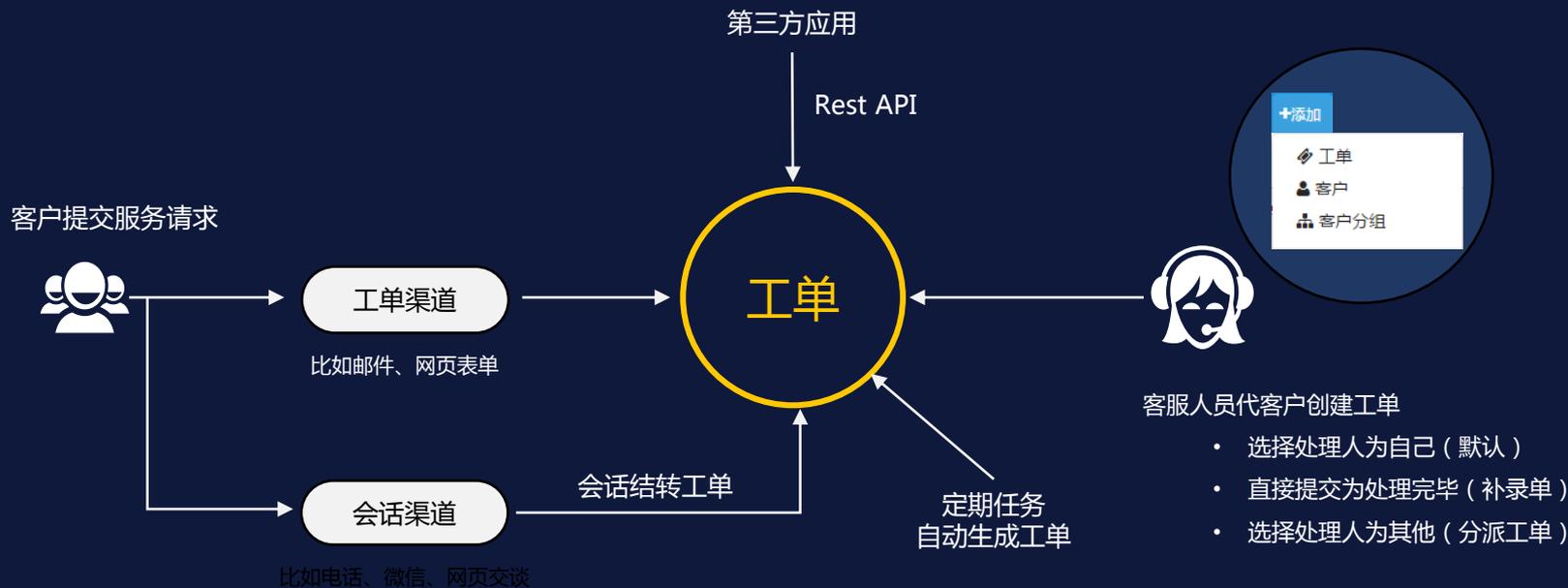
移动客服

从服务受理，到线上现场统一调度，直至客户评价，彻底摆脱纸质工单



工单管理 (事件管理)

前后台沟通，跨部门协同、跨企业协同



主要功能点：

- 工单是系统核心功能模块，无缝衔接会话、超级看板、知识库、资产管理等相关功能模块；
- 批量建单（导入XLS、手动、多客户、多客服）、任务/计划工单、工单公私视图、工单SLA列表；
- 高度自定义：工单属性、字段、扩展表单、模板、操作权限等。



问题管理，超级看板

无缝衔接工单，追根溯源可视化项目管控，告别管理粗放、进度拖沓



主要功能点：

- 从工单中提取信息，关联工单，提取到看板上集中管理，可上传附件；
- 生成任务工单，继续问题处理流程；
- 自定义设置项目分类、进度阶段、可见范围（人或组）；
- 筛选项目，操作更新提醒，消息推送



服务目录&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。



- 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。多达5级。例如IT服务目录：可设置一级目录为业务、终端、云端、资产，在终端目录下设置日常问题、桌面处置等二级目录，在日常问题目录下设置账户密码、软件安装等三级目录。
- 针对不同的人、不同的事（服务目录）、不同优先级，自定义设定SLA指标，承诺客户在多长时间响应或是解决问题，保障服务质量。
- 支持客户工作日个性化设置、企业营业时间分段、客服弹性工作时间设置，满足不同企业营业时段设置需求。

自动化

工单处理自动执行，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

➤ workflow

- 固定流程节点间有序流转
- 条件节点则根据预设条件，将 workflow 分派给所设置的相应处理人（组）

➤ 计划工单

- 工单按预设日期周期执行
 - 主题、人、下次日期
 - 执行条件
 - 执行周期

统计报表

输出数据统计，全程测量绩效，分析用户行为 支持自由组合筛选条件，灵活匹配多样化业务数据

- 客服统计：按抢单次数、响应速度、处理速度等，来统计分布、平均和累计等多维客服组和客服数据。
- 客户报告：可自定义客户和客户组统计，如满意度、评分、参评率和客户趋势等数据。
- 工单统计：按时间范围、渠道来源、工单状态、工单类型、 workflow等，来统计分布、解决和SLA达标等工单数据。
- 会话统计：按时间、数量、质量、渠道来源、服务目录等，统计问题类型、分布、走势等会话数据。
- 全局范围内，可设置筛选条件，且可添加、可修改、可保存，可设置默认，节省重复设置麻烦。



*可提供个性化报表定制开发服务

IT资产管理

从资产采购-入库-出库-维保-报废整个生命周期，实现异地分散资产的集中式跟踪管理

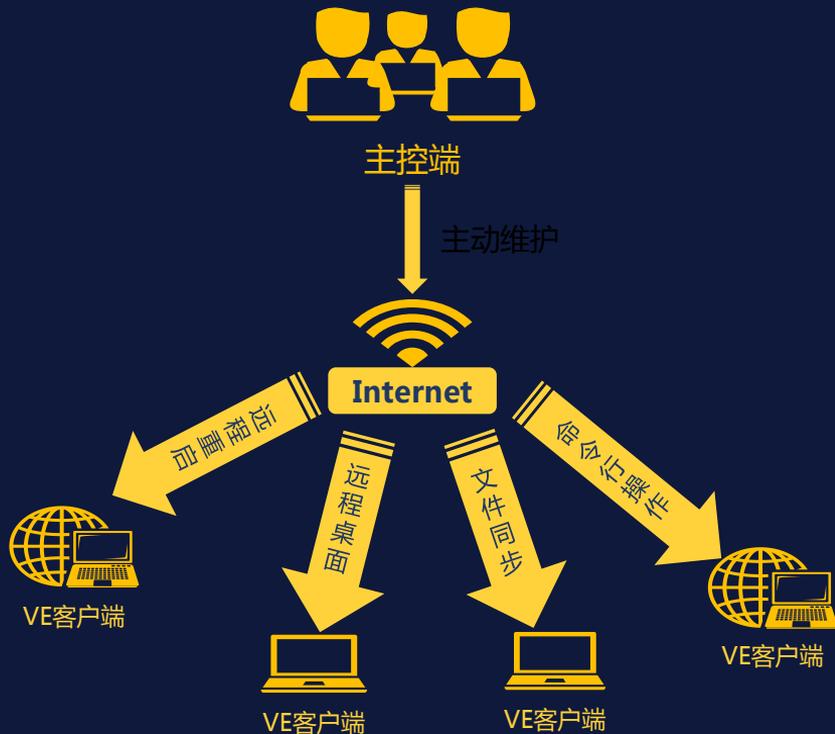


主要功能点：

- 资产记录：添加、出入库、维保、报废、删除（自动隐藏），维护记录。
- 资产查阅：资产视图（可选目录、最近查看、星标关注）、资产列表、资产详情。
- 数据报表：资产报表统计，资产列表导入导出、资产附件文档管理、搜索查找（名称、类别、编码等条件筛选）。
- 访问权限：资产设备识别，生成资产ID二维码，匿名访问权限仅限易维专属APP识别，公开不限；报障工单提交，匿名报障权限仅限易维专属APP提交，公开不限。
- 自定义设置：目录、类别、字段、可见范围、操作权限等。
- 工单关联：输入工单主题以及描述即可创建工单，或搜索已有工单关联；
- 文档关联：管理和关联整个周期内的资产文档。

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



主要功能点：

- 主机查询：主机的基本信息来源于在线主机设备实时信息的读取；主机目录可从主机列表、最近查看、星标关注、标签分类四种视图查看，目录层级可达5级。
- 执行操作：可对VE端执行远程桌面、文件传输、重启、注销、脚本、命令行等操作。
- 自动归属：首次启动 VE 时，无需填写目录标识，系统会根据IP地址自动将主机放置对应的目录
- 运维自动化：用于运维工程师对所管辖范围内主机进行定时批量操作。计划类型包含软件分发、批量执行脚本、批量重启主机。以绿红黄灰分别呈现执行成功、执行失败、执行中、待执行四种状态。

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

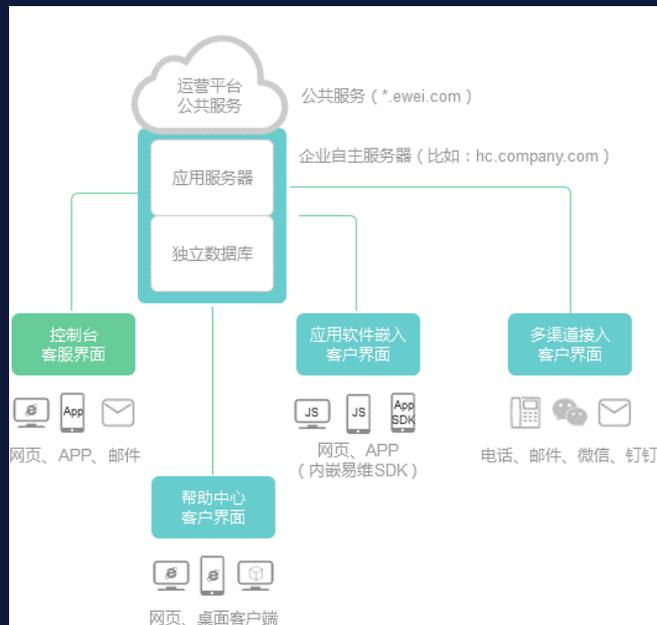
利用易维开放式应用框架，企业可以“安装”自己的应用，或者从易维应用市场选择第三方应用进行安装，第三方开发者可以将自己的应用发布到易维应用市场。

独立部署

一般默认部署公有云，提供SaaS服务。如果企业考虑数据私密、安全，也可以由系统供应商提供从公有云独立出一个系统的服务器副本（包括服务端应用程序和数据库），安装部署在企业指定的私有云上，企业可以完全掌控自己的数据资产，包含系统供应商在内的任何第三方都不能接触企业的客户资料、工单会话等数据。

独立部署的服务器具备完整的业务功能模块，且与公有云SaaS服务器一样，区别仅仅是：

1. 单租户（SaaS服务器集群支持多租户）；
2. 专有数据库（SaaS服务，所有企业的数据存放在同一个集中的数据库）。



关于易维帮助台



- ✓ 易维帮助台产品出自成都易维云服信息技术有限公司（前身为成都英孚凯尔信息技术有限公司）
- ✓ 具有双软认证和高新技术、CMMI认证，ITSS和云安全认证，拥有多项完全自主知识产权和专利及软著
- ✓ 深耕10余年，始终致力于服务管理和技术支持软件的研发，矢志打造中国Helpdesk第一品牌

产品优势

 沉淀十年，IT运维管理经验丰富、先进，技术成熟。

 渠道接入最多、唯一全流程、全事务贯通，企业级应用的工单系统。

 业内唯一不限渠道、不限客服的收费模式。

 适应大中企业的混合云部署和高定制化需求及开放平台。

武汉第一人民医院（医院IT服务）

背景阐述：

武汉一医，是一家历经近百年风雨的大型三甲综合医院，时至今日，已发展为院内编制床位3000张，年门急诊量237万人次，年出院量8万人次，年手术量2.7万台次的规模，并不断推进实现传统医疗向移动化、智能化的转变，完成医疗服务、临床业务、运营管理的全数字化运作。。

应用场景：

- 1、信息中心10多名工程师负责对全院超2000台电脑,1500台打印设备以及4000多个接入网点提供内部IT服务支持；
- 2、打造智慧数字医疗服务体系度。

痛点需求：

- 1、无IT服务台，调度漏单、派单效率低；
- 2、现场服务管理盲区。

解决方案：

- 1、接入电话渠道、微信渠道，统一调度、受理报障。
- 2、工程师现场通过移动APP提单、派单、实施、结单和客户电子签名，同步工单系统，进度一目了然。
- 3、独立部署，确保医疗数据安全；设置SLA指标，服务质量全程管控，并输出服务数据统计报表。

谢谢观看
未经授权请勿转载



易维帮助台
最佳IT服务台

www.ewei.com