

服务管理功能清单

| 功能 | 描述 |
|----------------|---|
| 服务管理 | |
| 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。 |
| 变更管理 | |
| 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。 |
| 资产管理 | |
| 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。 |
| 产品和库存管理 | |
| 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。