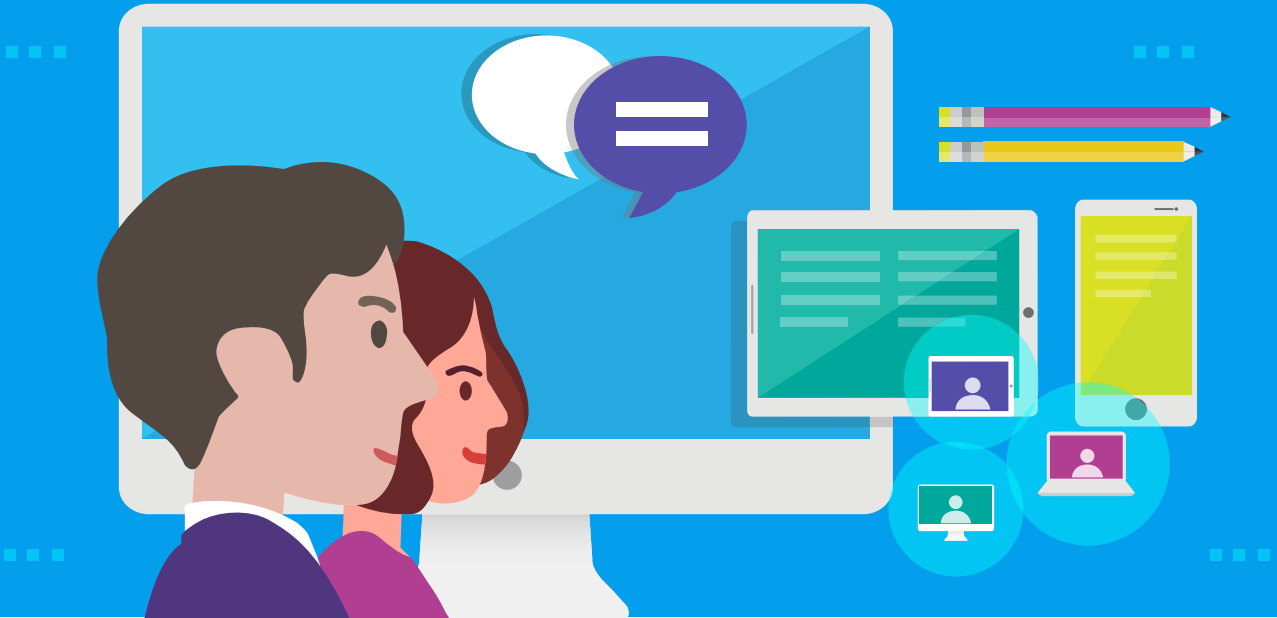


8Manage 企业客户服务管理



8Manage 企业服务管理帮助服务团队采集、管理、存储和分析对服务业务至关重要的服务数据。它提供可视化的、一体化的服务业务流程视图，并帮助服务团队跟踪企业内外部的人力资源、产品、零部件、保修、服务合同、服务水平协议、服务地理位置、服务请求、服务证书以及服务解决方案。

8Manage 企业服务管理支持不同部门之间共享数据，例如：销售部门、服务中心、技术支持、现场服务、零部件仓库等，这些部门之间的信息共享能帮助部门人员更便捷高效地协作。8Manage 促进在客户服务业务过程中部门之间和外部组织协作活动的信息传递，例如：企业与客户、供应商、外包商等之间的信息联动。

8Manage 企业服务管理能给您的企业带来以下好处：

提高工作效率 - 准确且简便的服务咨询单跟踪流程帮助服务团队及时响应客户的服务请求。

消除浪费 - 计划和定义流程帮助您根据业务价值来定义活动、资源以及其它所需的业务项，去除没有价值的活动，以避免浪费。

增强可见性和控制性 - 一旦定期报表创建了，可靠的度量标准就能提供高度的可见性，并且能更快更容易识别有问题的区域。

提高客户满意度 - 根据流程定义角色和职责，实现职责分明，提高客户服务请求的响应效率，能更好地提高客户满意度。

8Manage 企业服务管理还支持您创建客户服务目录，向客户推荐和宣传您的服务团队提供的服务与支持。

1. 服务中心管理



服务中心是企业的主要形象，也是客户对企业的第一印象。8Manage 企业客户业务 CRM 提供以下功能帮助您更好地管理服务中心：

1. 所有的客户服务都是一张服务请求单

8Manage 企业服务管理的客户服务请求单支持存储和记录服务运营的所有信息。每一项服务请求或通过电话、邮件、Skype、网站或者其它方式进来的问题报告都会被记录为服务请求单，通过服务请求单记录所有的服务工作，不管这个问题是大的还是小的，是常规的还是紧急的。

2. 让您的客户处于决策圈中

8Manage 企业服务管理支持客户提交、跟踪和上报服务请求。它还可以根据服务团队设定的策略与规则提供自动回复、自动通知和自动上报功能。客户参与更新服务请求的进展和状态，让客户加入到服务团队的工作中，使信息更加透明化。

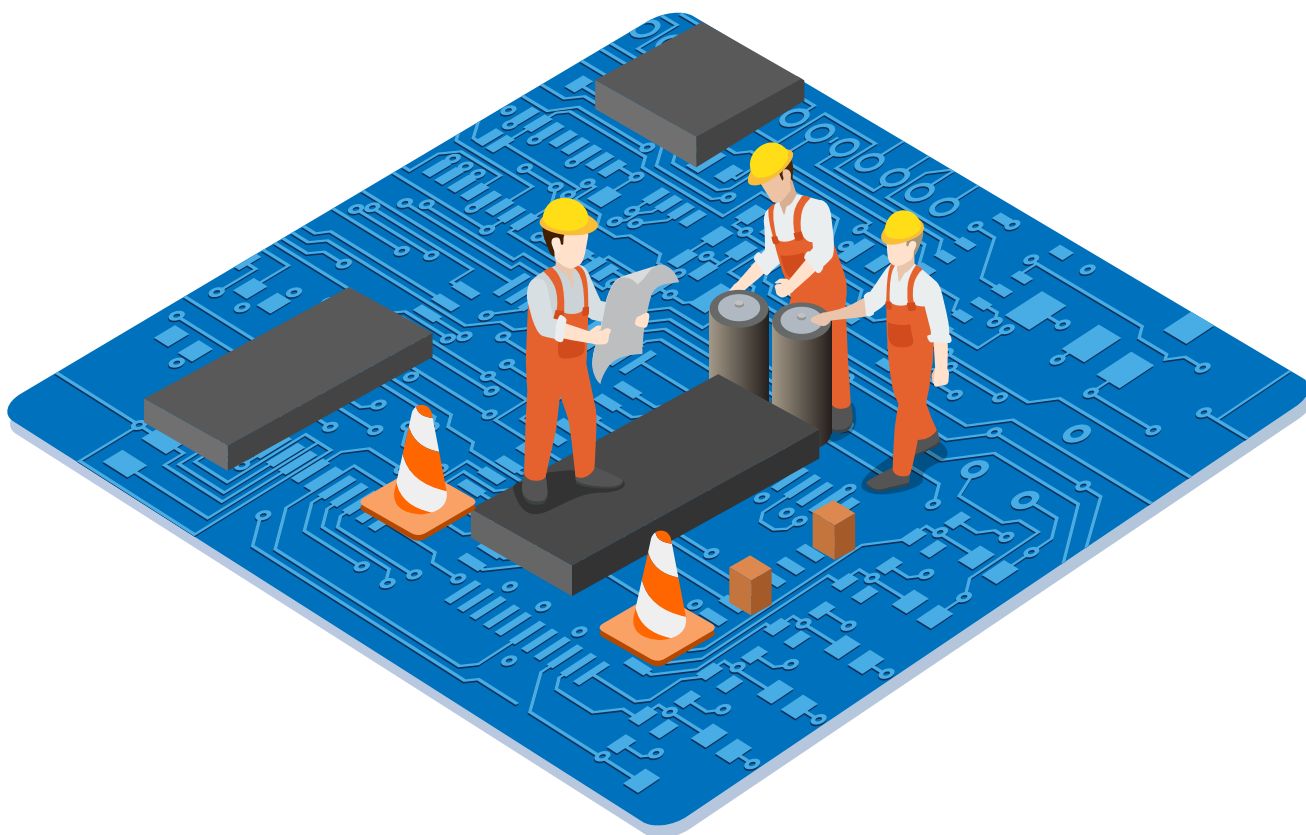
3. 高效的流程和客户满意度

8Manage 企业服务管理能帮助服务团队更高效地运营。所有的客户服务请求或问题报告都以一张张服务请求单的形式显示在您的客户服务工作台，客户提交或服务团队提交了服务请求单就会触发服务请求单的处理流程，系统会确保每个步骤在预定义的时间约束内完成。8Manage 可确保所有的服务请求单被指派到正确的服务团队。通过详细的处理过程和工作流来正确地管理服务团队的工作，能更好地提高客户满意度

4. 努力（成本）和结果（效益）跟踪

8Manage 企业服务管理支持服务中心管理者管理服务团队的出差时间、客服时间、服务许可的消耗以及与服务请求相关联的每项活动的结果。这能确保精确的时间（努力）的跟踪，更好地统计和计算计费的时间，以及清楚地了解每个人的工作时间是如何度过的。时间跟踪是发现工作效率低下的关键，并能最终帮您提高利润。

2 产品保修管理



8Manage 企业服务管理提供一个实用的框架，帮助您一体化地管理和简化客户、分销商、供应商、制造商、外包商以及服务团队的保修管理过程。

8Manage 企业服务管理支持跟踪与产品各个零部件相关联的不同的保修服务。它还可以跟踪同一个产品零部件的不同的保修周期和 / 或服务级别，从而为客户选择最合适的产品零部件。

8Manage 企业服务管理把客户服务请求单与客户、产品、地理位置以及保修信息关联在一起，让您的服务团队在一个页面看到实时的一体化的信息。这为您的服务团队向客户解释保修范围和服务水平的时候提供非常有用的信息。

3 服务备件管理

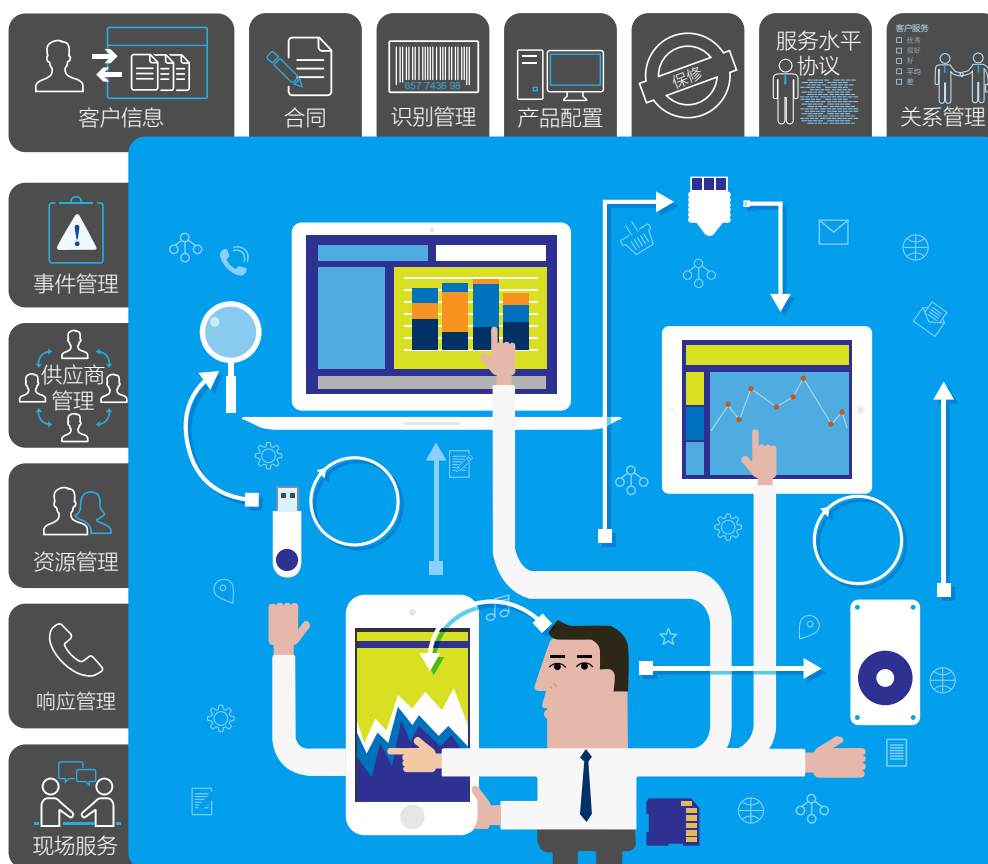


服务备件是可供备用的产品部件，相当于功能部件，例如汽车、船、引擎和一件设备的配件，它们可用于产品维修。服务零配件管理是 8Manage 企业服务管理的一部分，帮助服务团队确保正确的备件和资源在正确的时间和位置（刚好在破损的配件位置）成功进行替换或维修。

8Manage 企业服务管理提供以下功能帮助服务团队更好地进行服务备件管理：

- 检查备件库存
- 申请备件（用于出借或更换）
- 查找可替换的备件
- 退回备件（包括退回物料认购授权和检验）
- 备件返修
- 处理不可返修的备件
- 自动或手动补货

4 IT 服务管理



8Manage 企业服务管理 (ESM) 提供一般常规的企业服务管理功能，而 8Manage IT 服务管理 (ITSM) 专为 IT 服务管理提供了以下功能：

服务工作台 - 管理事件和请求的联系入口

事件管理 - 在 IT 计划外中断后恢复它的服务

请求履行管理 - 提供新的软件或硬件或访问网络资源

变更管理 - 用可控的和对用户损坏最低的方式修改基础架构和应用程序

问题管理 - 预防事件和 / 或最小化其影响 (一个问题 = 一组事件)

服务目录管理 - 提供 IT 服务或自助服务的菜单入口

服务资产和配置管理 - 控制、监视和记录交付服务的资产的配置

知识管理 - 分享想法，经验和信息以更好地支持决策和避免把时间浪费在搜索上

服务水平管理 - 协商和满足双方商定的服务水平协议，称为“SLAs” (例如：服务请求的响应和解决时间)

8Manage ESM 和 ITSM 不是两个独立的应用，而是通过规则和参数控制的一体化的应用系统。非 IT 公司可以设置其客户和服务团队使用 8Manage ESM 功能为其客户提供服务，同时设置其 IT 服务团队使用 8Manage ITSM 功能为其内部用户提供服务，而 IT 公司可设置其客户和服务团队使用 8Manage ITSM 功能为其客户提供服务，其 IT 服务团队也使用 8Manage ITSM 功能为内部用户提供服务。



www.8manage.cn

高亚科技 是一家国际软件产品开发公司，客户遍布美国、加拿大、中国（包括中国内地、澳门、香港及台湾地区）、马来西亚和新加坡等国家。高亚科技的所有产品都兼容移动互联网，支持 IE、Firefox、Safari 和 Chrome 浏览器。同时，我们也提供安卓和 iOS 上使用的各种移动应用。对于以下产品，高亚科技在所有地区提供永久许可证以及在某些地区提供 SaaS：

- | | |
|---|--|
| 8Manage CRM : 移动互联网CRM | 8Manage eExpense : 网络及智能手机费用报表系统 |
| 8Manage SPM : 供应商与采购管理 | 8Manage eLeave : 在线请假与假期管理 |
| 8Manage Simple PM : 易用与可扩展的项目管理 | 8Manage eTimesheet : 网络及智能手机工时表系统 |
| 8Manage PM : 高级的项目计划和执行工具 | 8Manage eLearning : 高级在线学习系统 |
| 8Manage PMO : 高效能项目管理办公室 | 8Manage eSurvey : 易于使用的电子调查系统 |
| 8Manage Finance : 与业务及运营紧密关联 | 8Manage eDMS & KM : 电子文档及知识管理 |
| 8Manage HR : 人力资源管理 | |
| 8Manage OA : 新一代办公自动化 | |
| 8Manage BI : 点击式商业智能 | |
| 8Manage O2O : B2C、B2B、电子交易、电子结算与eERP | |
| 8Manage FAS : 知识型企业全自动化套装软件 | |
| 8Manage eERP2 : 制造业 eERP2 | |

North, Central & South Americas
24 West Borough Street,
Thornhill, Markham Ontario L3T 4X5
T: +1 (647) 709-8369

亚太地区
香港上环德辅道西 103-9 号乐基
商业中心 27 楼 02-06 室
电话: +(852) 81410396

中国
广州市天河北路 689 号光大银行大厦 16 楼 E1
邮编: 510630
电话: +(86) 20-38732292

销售咨询 : sales@wisagetech.com