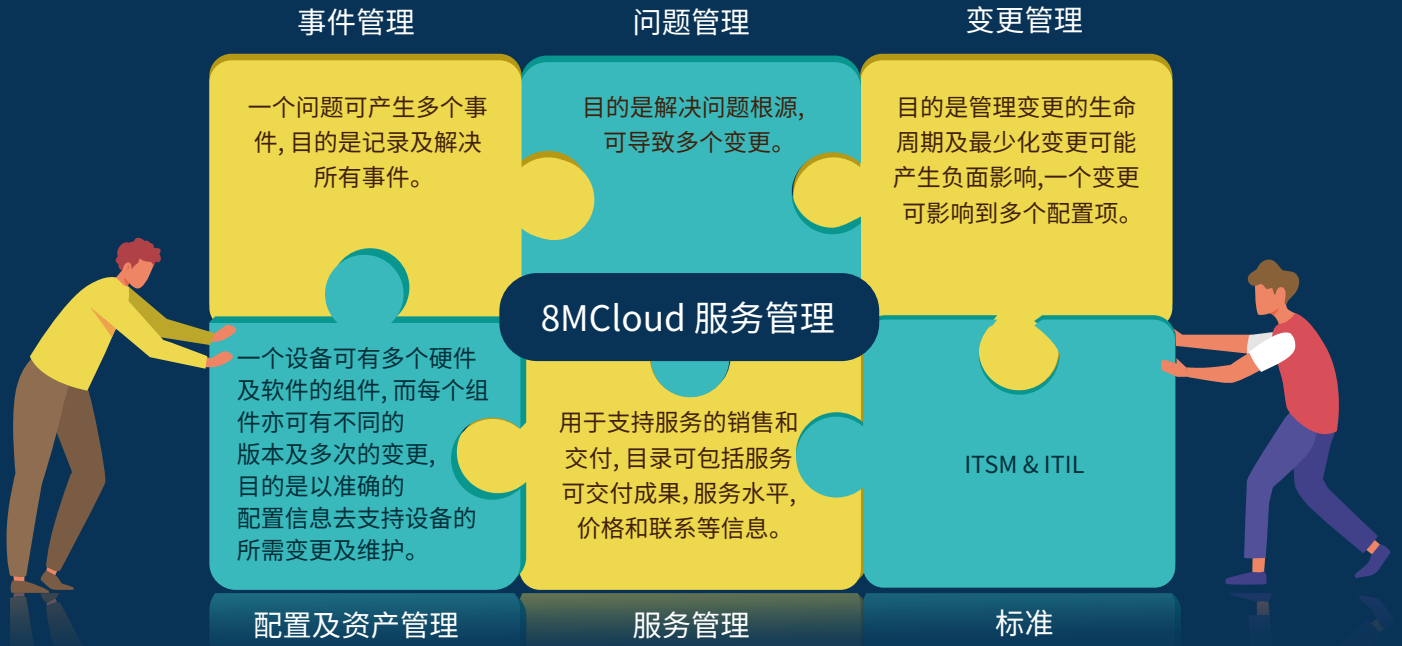


8MCloud 服务管理系统



8M Cloud 服务管理系统基于 ITSM 和 ITIL 标准,适用于 IT 行业和非 IT 行业,能提供如下优势:

- 明确角色和职责
- 以低成本提供更优质的服务
- 提高生产率
- 增加识别和解决问题的能力
- 提高最终客户满意度

8M Cloud 服务管理系统可以增强企业识别和解决问题的能力,提高客户满意度和员工满意度,可以让员工愉悦地工作,进而提高员工生产力,为公司带来业务价值。

事件管理



事件管理是 ITSM 标准的过程域。事件管理流程的最重要目标是，尽快恢复正常的服务操作，最大程度地减少故障。8MCloud 事件管理提供以下功能：

- **客户自助门户** —— 客户能直接在 IT 服务台的支持门户提出请求，并对其进行自定义。
- **保用单管理** —— 识别产品和组件的序列号，查出产品和组件的保用单或更换期限与条件。
- **服务水平协议 (SLA) 管理** —— 设置多个 SLA 策略，创建任务期限，并根据优先级解决故障单。
- **事件记录** —— 记录所有重要资料 (包括设备的准确位置)，让事件后的首次服务访问能顺利开展。
- **任务指派与监控** —— 根据服务类型及对应的服务流程指派任务，由于流程可能牵涉多个任务，任务有先后次序，且需要不同的技术人员，指派、中央监控和相互监控同时进行，过程中可能因特殊情况的出现而需要增添任务和人手，因此任务指派和监控是交叉发生的。

问题管理

问题管理是其中一个 IT 服务管理过程，其任务是管理基础“问题”的生命周期。问题管理通过快速检测问题和提供解决方案或变通办法，将问题对企业的影响降到最低，并防止问题再次发生。

一个问题可能导致多个事件，事件的解决方法可以是变通办法。问题的解决方案必须是彻底永久的解决方案。事件或问题必须通过变更请求 (CR) 才能获得修复。在变更过程中，又必然牵涉到配置及资产管理。问题、事件、变更请求和配置及资产管理之间关联性甚强，若将它们分为四个独立模块，系统会复杂且难用。8MCloud 服务管理将它们巧妙地设计成原生一体。若它们需要独立使用，也可分开独立使用。

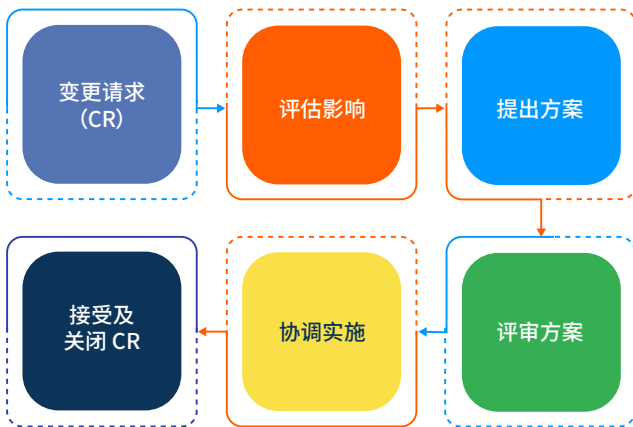


8MCloud 问题管理能帮您分析根本原因 (Root Cause Analysis)，永久识别、跟踪和解决重复发生的事件。8MCloud 问题管理可以是主动管理，也可以是被动管理。建议企业主动进行问题管理，防止事故的发生。8MCloud 问题管理的过程如下：

- 问题记录
- 问题检测
- 调查与诊断 (如使用问题分隔方法, 准确找出问题发生的位置)
- 解决方案 (临时方案及永久方案)
- 审核与实施 (通过变更管理评估影响、审批和实施)
- 关闭问题

8MCloud 问题管理能与 8MCloud 事件管理、8MCloud 变更管理和 8MCloud 配置及资产管理一同运作, 最大程度地推动有效的问题管理。

变更管理



8MCloud 变更管理可帮助您最大程度地减少失败的变更, 并降低每次变更的成本。8MCloud 变更管理允许您简单地审批低风险的变更, 从而提高流程效率。对于复杂的变更, 则需要变更咨询委员会 (Change Advisory Board) 的审批。

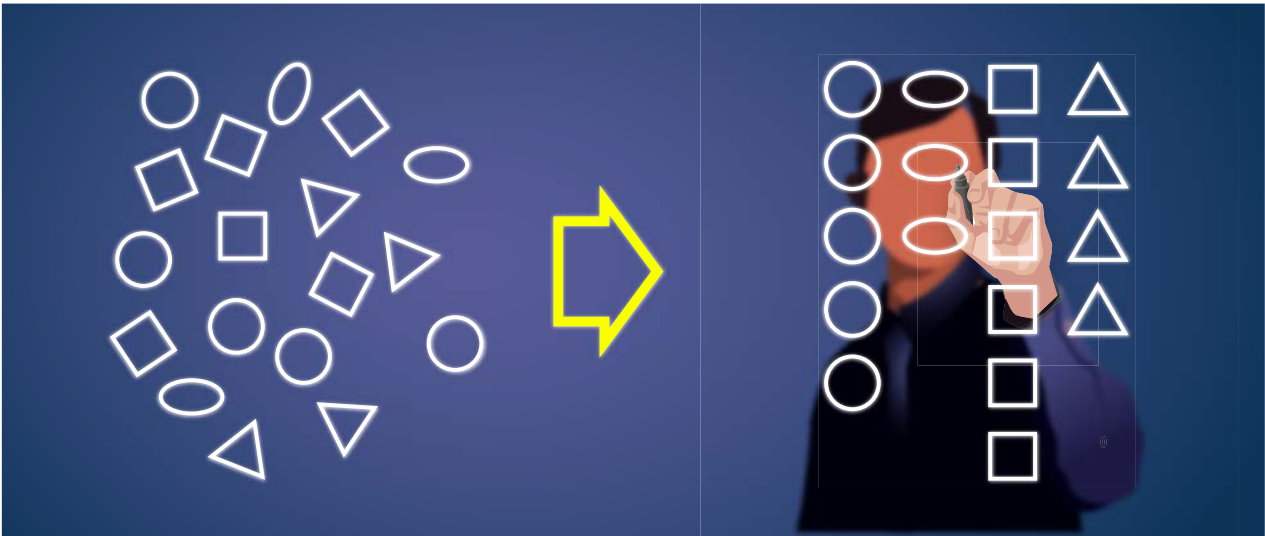
8MCloud 变更管理采用正式的流程来完成变更。它通过以下方式运作:

- 确保对所有建议变更的收益和风险进行评估, 考虑所有影响
- 确定变更的优先级, 将有限的资源分配给根据业务需求产生最大收益的变更
- 要求所有变更经过全面测试, 每个部署都包含回退计划, 以便在部署失败时恢复环境状态
- 确保更新配置管理系统, 以反映变更的影响

一个复杂的变更可能牵涉到多个子变更, 而这些子变更可能是由不同部门的成员负责。8MCloud 变更管理支持关联的变更, 某些父变更无需等子变更完成就能算完成, 而某些父变更必须等全部子变更完成才能算完成。

变更可以是旨在快速解决事件的、短暂变通的解决方法, 也可以是彻底永久解决问题的方案。因此, 8Mcloud 变更管理能与 8MCloud 事件管理和 8MCloud 问题管理一同紧密运作。变更也与设备的硬件和软件的配置息息相关, 故 8MCloud 变更管理也能与 8MCloud 配置及资产管理一同紧密运作。

配置及资产管理



配置项 (CI) 是交付服务所需要管理的所有组件。

8MCloud 配置及资产管理支持在大小和类型方面相差甚远的配置项,从整个服务或系统(包括所有硬件、软件、文档和支持人员)到单个软件模块或次要硬件组件。8MCloud 配置及资产管理还提供以下系统化方法来帮助管理 CI:

- 收集和保持环境中 CI 准确且有条理的记录,从而防止配置错误。
- 提供有效信息,方便员工定期验证 CI 信息

配置及资产管理对于整个服务管理至关重要,如果未能正确记录配置项并将信息准确地共享给所有利害关系人,那么其他实践(如事件管理,问题管理,变更管理)将会无效。了解 8MCloud 配置及资产管理的价值以及投资 CI 管理的需要,能够帮助您更加有效满足客户及其他利害关系人的需求。

服务目录

8MCloud 服务目录提供以下信息,让客户深入了解您的服务,促进销售并支持服务:

- **服务名称** —— 服务提供商和服务使用者所引用的服务名称
- **服务说明** —— 概述服务功能及该功能可帮助服务使用者实现的结果
- **服务类型** —— 如何根据产品对服务进行分类
- **服务水平** —— 服务提供商期望实现的预期服务性能目标
- **服务费用** —— 服务使用者访问 / 使用服务的预期成本
- **服务时间** —— 服务提供商可以提供服务的时间段
- **服务支持** —— 服务使用者期望服务提供商如何提供服务



使用条理清晰的服务目录来实现客户请求，能给您的企业带来以下好处：

- **集中管理请求** —— 无论客户是想申请访问应用程序，还是想获取备件，抑或是想购买新的设备，服务目录都是很好的参考资料，您可以看到 IT 部门或其他部门提供的所有产品和服务，以及请求相关的处理方式。
- **简化用户服务获取流程** —— 客户申请获得他们所需要的服务，他们直接就能获得，不必担心提供服务的过程。
- **提供自助服务** —— 服务目录提供有关客户请求（描述、价格、交付、审批等）及其应用状态的详细信息，它的使用增强了客户的自助服务能力，降低了管理成本，同时改善了用户体验。
- **改善业务流程** —— 每种产品或服务都可根据客户提供的数据拥有独特的处理流程。处理针对培训的注册与处理 PC 的配置有所不同。
- **更好地控制流程** —— 服务部门的主要需求之一就是要对整个操作进行最大程度的控制。在请求管理流程中使用服务目录，您可以跟踪从应用程序到交付的整个过程，并记录所有中间步骤。
- **供应标准化** —— 使用服务目录的其中一个重要好处是，能为所有客户提供附加的产品和服务，例如消除了无权访问应用程序的人访问应用程序的可能性，简化了每个客户配置文件的目录，通过消除对不正确应用程序的处理减少了工作量。
- **降低成本** —— 优质的服务目录减少了客户处理应用程序所需要的时间。客户可以更有效地处理这些应用程序，最资深的 IT 员工能专注于为企业带来更高价值的任务，从而降低了总运营成本。
- **改善财务管理** —— 服务目录集中处理所有请求，有助于分配与相应部门或业务相关的成本。了解每种产品或服务的价格，使各区域的员工更准确地制定预算。
- **提高客户满意度** —— 服务目录为客户提供一个地方，他们可在其中查看 IT 提供的所有产品和服务，可在其中发送请求，还能随时获悉请求的状态。这不仅能改善服务交付的管理，还能极大地提高客户的满意度。
- **最大化业务收益** —— IT 服务目录概述了服务内容，包括服务特点和服务目标。这类信息有助于 IT 服务与业务战略紧密结合，进而为实现企业目标做出巨大贡献。

8MCloud 服务管理系统

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）、迪拜、新加坡、马来西亚及菲律宾等国家。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 e-Expense	: 网络及智能手机费用报表系统
8Manage SPM	: 供应商与采购管理	8Manage e-Leave	: 在线请假与假期管理
8Manage Simple PM	: 易用与可扩展的项目管理	8Manage e-Timesheet	: 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 e-DMS	: 电子文档
8Manage PMO	: 高效能项目管理办公室		
8Manage HCM	: 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		

中国总部

电子邮件: sales_gz@wisagetech.com
联系电话: +86-20-3873 2292

中国香港

电子邮件: sales_hk@wisagetech.com
联系电话: +852-8141 0396

美国

电子邮件: sales_us@wisagetech.com
联系电话: +1-415 802 2172