

ServiceWise 功能列表

员工 Web 门户

- 员工首页公告：支持 HTML 格式，用粗体、颜色、动态等醒目效果的显示
- 员工自助服务平台知识库及 FAQ 的自助搜索及浏览
- 提交支持事件服务请求及查看已经提交事件的处理进展
- 自动知识项推荐
- Web 对话，支持 IT 团队与客户间的即时沟通
- 子事件的处理操作
- 自定义员工 Web 门户风格
- 记录提交问题的客户端成员的机器名称、IP 地址及时间戳
- 支持员工关闭事件和重新打开关闭事件

事件管理

- 事件类型：按照不同的事件类型显示不同的属性信息。
- 自动分配：新的事件可以按照支持工程师的技术能力和当前工作量，自动分配给最适合的工程师
- 手动分配：支持同组内分配和不同组间分配
- 事件的过滤和搜索：快速搜索和复合搜索
- 事件属性字段及属性页面的自定义：多种字段类型，支持只读，必填等权限控制
- 事件导入和导出：支持标准数据格式的批量导入和导出
- 事件列表：可对特定事件设定粗体或不同颜色进行标识
- 支持事件的打开，修改，转交，关闭和重开
- 可视化的历史追踪：自动记录历史操作
- 查看事件相关的资产
- 事件优先级
- 事件链接
- 支持事件发布到知识库，事件在处理过程中可快速查看知识库
- 同一支持工程师可同时成为多个事件的负责人
- 事件可应用 SLA

事件模板（表单）

- 自定义事件模板，员工和支持工程师都可以使用
- 规范事件填写，可通过字段匹配不同的工作流程
- 按管理需要定制事件模板，减少用户输入，提高事件处理效率

workflow 引擎

- 图形化灵活的工作流设计功能，通过画图方式实现流程定制
- 轻松实施与扩展 ITIL 完整流程
- 基于工作流的状态及转换的定义
- 基于工作流的字段可见性、只读性及必填性的定义
- 可基于每个工作流状态负责人和默认负责人的定义
- 可基于每个工作流状态或过程设定操作权限的人员定义

服务等级协议管理

- 服务协议模板的定义：根据不同的服务用户，定义不同的 SLA
- SLA 时间自动化设置
- 定义支持标准：支持时区、支持时间、节假日时间
- SLA 例外：可设置特定工作流状态时间不算在 SLA 内
- 与事件关联
 - 每个事件可分配 SLA：手动应用、自动应用
 - 重置 SLA 之后，重新计算 SLA 时间
 - 显示 SLA 详情
 - 记录 SLA 的响应时间，解决时间，还原时间
 - 与 SLA 关联的邮件预警、邮件提醒及邮件升级
- SLA 相关报表

跨流程操作

- 不同流程间的事件可以进行复制和关联
- 可实现跨多个流程间管理事件
- 为各支持团队及分布式团队提供了更强大的灵活性和功能

知识库管理

- 知识库树形结构的定义
- 知识项的多种分类：文档、知识主题、HTML 链接、FAQ 等
- 知识项文件夹权限的定义：可针对不同用户组和支持人员组
- 知识项负责人的定义
- 事件的知识库发布
- 知识项的检入检出及锁定功能
- 支持关键字搜索

公司组织结构管理

- 定义公司组织结构
- 按照公司组织结构分配相应的支持成员作为主要支持人员

配置管理数据库（CMDB）

- 实现符合 ITIL/ISO20000 规定功能的 CMDB
- 用户自定义配置项分类和属性
- 实现配置项（CI）的多级关联
- 提供配置项间的多种关联关系
- 提供配置变更历史查询
- 支持 CMDB 的导入导出操作

资产管理

- 可与第三方资产管理软件集成（AssetDiscovery、SMS、Landesk 等）
- 定义资产模板并支持标准的资产操作
- 资产位置的定义
- 支持子资产的定义
- 提供用户视图和事件视图查看相关资产
- 支持资产导入导出操作

员工管理

- 员工信息及联系人的定义及管理
- 员工权限管理
- 关联员工的相关资产
- 支持员工信息的导入和导出

子事件管理

- 定义子事件模板
- 子事件 workflow 定义
- 高级子事件 workflow 定义
- 子事件邮件通知
- 子事件邮件升级

服务管理

- 提供费率的支持
- 自定义服务模板
- 服务模板与服务等级协议的匹配定义
- 服务事件跟踪和统计

邮件集成

- 支持在系统中进行邮件发送
- 通过邮件提交事件功能
- 邮件通知提醒，并提供多种通知条件
- 事件升级邮件通知提醒
 - 当出现延期或停滞事件时，支持工程师会自动收到邮件通知
 - 同时支持事件的重新分配

权限管理

- 事件、子事件、员工的操作权限
- 事件页面及字段的只读、不可见等访问权限
- 知识库操作权限
- 报表的操作权限

报表管理

- 丰富的报表类型，内置超过 150 种报表模板，并可由用户自定义报表
- 多样的报表呈现样式：表格、柱状图、饼图、线形图
- 提供过滤和搜索
- 可自定义个人和公共报表
- 可定义 web 查询报表，无需登录系统即可查看报表
- 可在登陆首页显示报表
- 报表可导出 Excel 或直接打印

子项目管理

- 子项目的状态、优先级、负责人的定义
- 子项目的权限设置

LDAP 集成

- 支持团队同步
- 员工同步
- 支持 LDAP 安全链接
- 支持多个 LDAP 的支持团队和员工同步

FormWise 集成

- 可按需制作各种在线表单（问卷）
- 对表单（问卷）结果提供列表、分布、趋势等不同类型的报表

- 表单生成之后会自动生成链接，便于邮件发送或公告发布等

Download Plus 集成

- 设置不同的产品线、支持状态及下载权限，管理员工下载活动
- 跟踪、记录员工的下载活动和问卷调查

ProjectPlan 集成

- 全面监控和管理 IT 项目，提供发布管理的项目化管理
- 具备甘特图表、资源调配、项目基线、里程碑等项目管理能力
- 智能化的项目报表、流程自动化

日历功能

- 显示当前日期
- 显示不同日期的子事件
- 可直接在日历里新建子事件

日志功能

- 记录修改的日志
- 查询历史记录

OutLook 集成

- 可与 OutLook 实现集成同步

CTI 集成

- 可与电话系统无缝整合，为支持团队提供电话交互界面
- 屏幕能够自动创建和显示所有传入和传出电话呼叫事件

- 可生成统计报表

LinkPlus 集成

- 提供程序接口，用于与第三方工具集成和扩展