



ServiceWise

IT服务管理常用报表



- **ServiceWise** 强大、丰富的报表系统，为各管理流程提供了客观的KPI统计信息，是各管理流程运营效果的客观评定。
- **ServiceWise** 系统内置了150多种报表模板，根据统计的角度不同，各报表可分化出更多不同深度的报表，还可自行配置展现的信息量多少及显示风格等
- **ServiceWise** 提供对IT运营状况、员工、供应商、SLA、客户满意度等多维度数据的全方位的统计和导出功能，为企业各级人员提供全面、直接的价值数据。

报表类型

- 数量统计
- 原因分类
- 趋势分析
- 历史分析
- 过程与时间分析
- 员工生产力统计
- 服务评审
- 满意度统计
- 其它各类展示类报表

多种展示形式

- 列表
- 柱状图
- 饼图
- 趋势图
- 燃尽图
- 集柱图
- 邮件自动发送报表
- Web URL链接
-

报表模板(150多种)

- 多维度、多角度自定义统计
- 各报表还可分化出更多不同深度的报表
- 自行配置展现的信息量多少
- 自定义显示风格

典型统计内容

- IT服务运营情况
- IT服务工作效率
- 员工工作量
- 服务信息
- 用户情况
- 团队效率
- SLA达成与调整
- 客户满意度

1

事件任务列表



- IT部门可根据事件任务列表掌握某个时间范围内每个团队和个人所处理的事件任务，进而掌握每个人的工作细节
- 可按照优先级、服务类型、负责人、提交人、当前状态等属性信息进行排序，透视服务体系运行情况

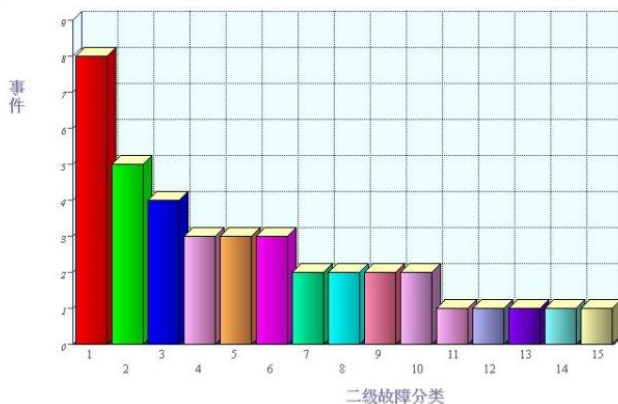
事件ID	标题	员工	当前状态	处理等级	问题分类	问题详细分类	打开天数	请求类型
小计 15								
66	工单-如何安装DevTrack邮件服务	王霞, 1031	一线处理	1-紧急	硬件	服务器	1731/4	安装
83	工单20100708-打印机卡纸	戴军, 1009	一线处理	2-高	硬件	打印机	489/7	服务
84	20100708笔记本无法打开	林卫贤, 1001	一线处理	1-紧急	硬件	笔记本	489/7	服务
86	屏幕无显示	林卫贤, 1001	一线处理	1-紧急	硬件	笔记本	488/22	服务
98	20100714-邮件服务器出风口处冒烟-屏幕无显示-xunan	戴军, 1009	一线处理	1-紧急	硬件	服务器	480/22	服务
212	更改		一线处理		硬件		328/2	服务
213	笔记本键盘故障	戴军, 1009	一线处理	2-高	硬件	个人电脑	322/2	服务
216	计算机中毒	高超, 2001	一线处理	1-紧急	软件	操作系统	306/1	服务
221	无法开机	徐梁, 2101	一线处理	1-紧急	软件	应用软件	306/1	服务
211	邮件发送客户合同失败	戴军, 1009	一线处理	1-紧急	软件	应用软件	328/6	购买
42	工单-如何给他人发送联系人列表?	张华军, 1020	一线处理	3-中	软件	应用软件	1724/9	服务
45	工单-如何使用 webex?	徐爱娟, 1021	一线处理	2-高	软件	应用软件	1858/9	服务
2	工单-邮箱收到很多垃圾邮件	张崇文, 1007	一线处理	3-中	软件	应用软件	1760/8	服务
29	工单-导出文件为 Word, RTF, or Excel 格式	赵志刚, 1032	一线处理	3-中	软件	应用软件	1732/7	服务
34	工单-我能在数据库中添加字段吗?	徐爱娟, 1021	一线处理	3-中	软件	应用软件	1731/8	服务

2 事件原因报表

5-事件原因分类比例报表

统计发布、变更、配置、能力导致与其他流程引发事件的百分比

二级故障分类	总计	%
其他	8	20.5%
病毒	5	12.8%
服务器故障	4	10.3%
Office软件	3	7.7%
PC故障	3	7.7%
网络故障	3	7.7%
UPS	2	5.1%
邮件故障	2	5.1%
打印机故障	2	5.1%
应用故障	2	5.1%
CRM故障	1	2.6%
无线网络故障	1	2.6%
路由器故障	1	2.6%
软件安装	1	2.6%
业务开通	1	2.6%
总数之和	39	100.0%



- 按原件原因统计事件数量
- 评估当前原因状况比率
- 实时分析和制定事件问题区域优化策略

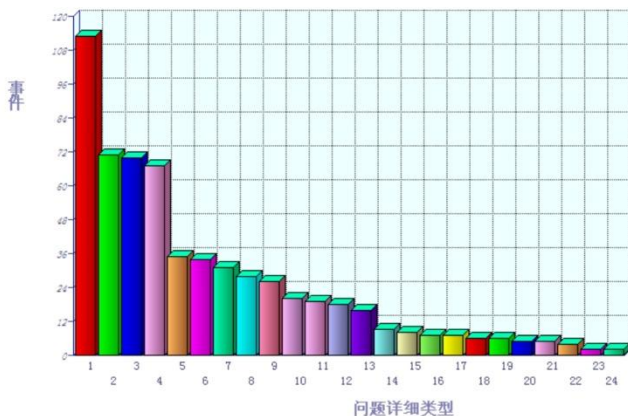
3

事件分布报表

事件分布

统计各类服务发生的数量和比例

问题详细类型	总计	%
应用软件配置变更	113	18.6%
应用软件故障	71	11.7%
操作系统配置变更	70	11.5%
操作系统故障	67	11.0%
个人电脑硬件更换	35	5.7%
服务器配置变更	34	5.6%
台式机配件	31	5.1%
个人电脑故障	28	4.6%
个人电脑硬件升级	26	4.3%
笔记本故障	20	3.3%
笔记本硬件更换	19	3.1%
笔记本硬件升级	18	3.0%
服务器损坏维修	16	2.6%
个人电脑配件故障	9	1.5%
耳机	8	1.3%
笔记本配件故障	7	1.1%
台式机维修	7	1.1%
网络设备升级/更换	6	1.0%
网络故障	6	1.0%
笔记本配件	5	0.8%
其他IT产品维修	5	0.8%
鼠标	4	0.7%
显示器	2	0.3%
打印机维修	2	0.3%
总数之和	609	100.0%



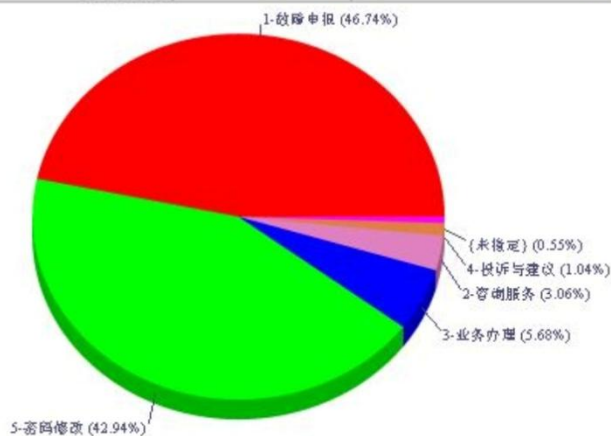
- 服务等级
- 不同类别的事件发生状况
- 事件优先级
- 服务水平状况
- 事件问题多发区域
- 不同原因的事件分类状况
- 客户满意度状况
- 事件不同解决方式的分布比率状况
-

4

事件分类报表

事件分布

服务类型	总计	%
1-故障申报	1621	46.7%
5-密码修改	1489	42.9%
3-业务办理	197	5.7%
2-咨询服务	106	3.1%
4-投诉与建议	36	1.0%
{未指定}	19	0.5%
总数之和	3468	100.0%

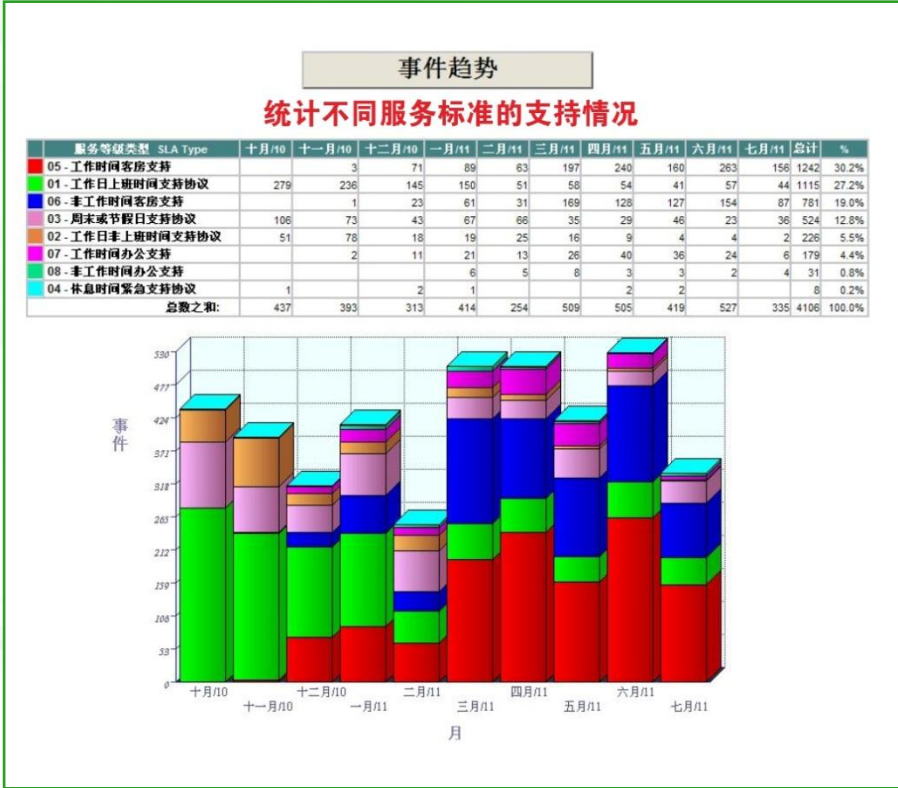
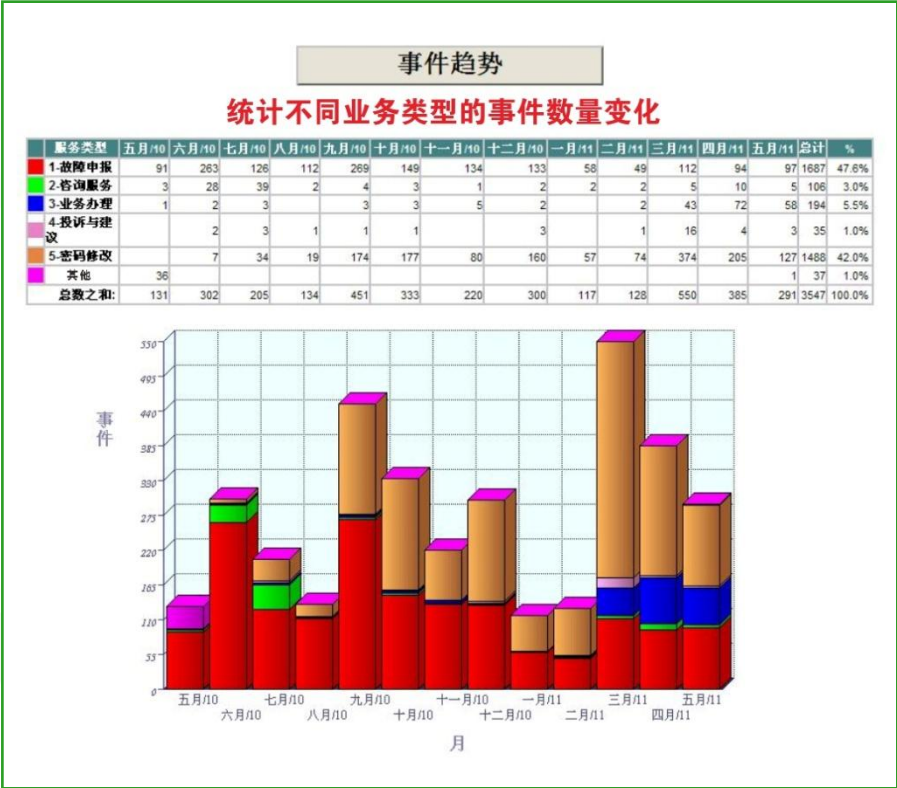


- 统计企业IT服务业务量，掌控IT服务体系的运行状况
- 实时关注和改善问题多发区和工作漏洞

5

事件趋势报表

- 定期统计事件发生趋势，可根据事件的变化量做策略性调整和优化，如人力、物力、资金调整等。



6 SLA性能报表



- 直观了解不同类型服务事件的SLA处理及达成情况
- 监控SLA执行情况，及时调整和改善SLA
- 加强IT评估和承诺，有效保证IT服务质量，提高客户满意度

7

问题的分布报表

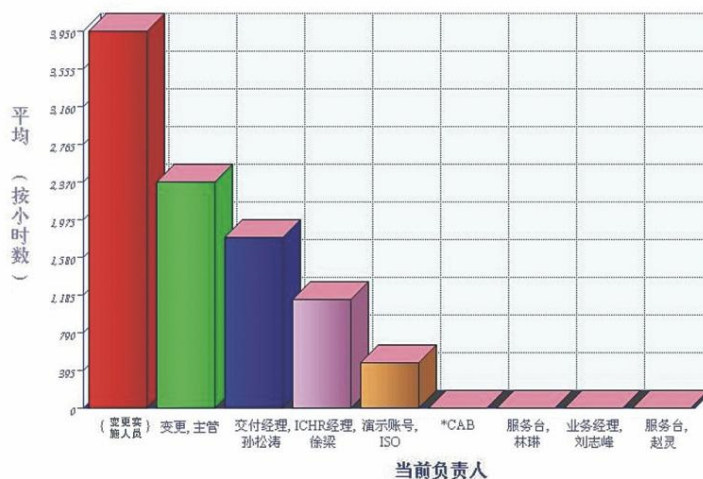
- 了解由其它各个管理项目触发问题的分布状况、发展趋势
- 统计系统服务能力相关的问题数量、处理结果和结论、发展趋势



变更过程状况报表

排列按照: 当前状态

当前状态	事件	平均	(按小时数)	(未指定)	变更, 主管	交付经理, 孙松涛	CHR经理, 徐梁	演示账号, ISO	CAB	服务台, 林琳	业务经理, 刘志峰	服务台, 赵灵
CAB 审批	2		0.84						0.84			
ECAB审批	1		0.02			0.02						
RFC 关闭	1		0.03	0.02					0.02			
RFC待处理	13	4,021.02	3,947.29	2,310.50		0.67	0.02	479.83	0.02	0.02	0.02	
变更准备	2		0.02				0.02		0.02			
变更受理	3		0.02			0.02			0.02			
变更执行	2		3,575.47			7,150.92			0.02			
变更测试	2		3,562.46		2,558.27	0.02	4,566.60		0.02			0.02
变更计划	2		0.07				0.12		0.03			
实施后评审	1		0.02						0.02			
平均:	13	5,119.31	3,947.29	2,372.44		1,788.25	1,141.70	479.83	0.47	0.02	0.02	0.02



- 了解变更原因、变更与业务相关性的分布状况、趋势状况
- 统计各类变更的数量、处理时间、参与人员数量、趋势状况
- 了解变更顺利完成、不成功回退等结果的比例状况、趋势状况

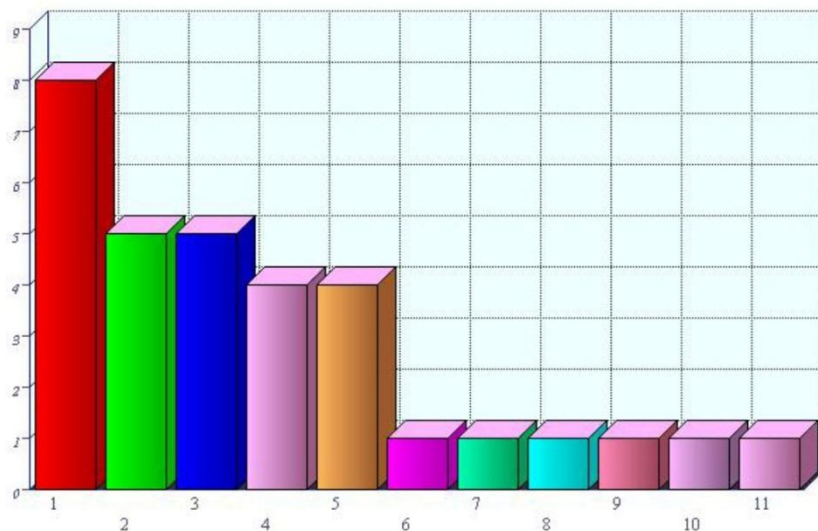
9

发布对事件的影响报表

发布相关事件报表

分类统计不同责任人与发布相关的事件情况

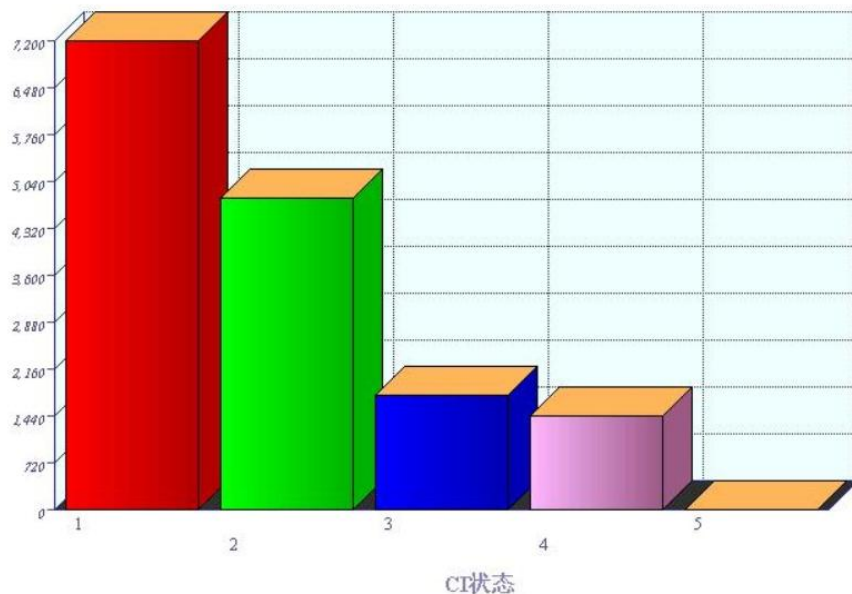
当前负责人分组	总计	%
系统组	8	25.0%
网络组	5	15.6%
安全组	5	15.6%
应用系统组	4	12.5%
OA维护组	4	12.5%
ERP维护组	1	3.1%
硬件组	1	3.1%
数据库组	1	3.1%
IT运维组	1	3.1%
防病毒组	1	3.1%
其他	1	3.1%
总数之和	32	100.0%



- 有效定义发布管理的管辖范围
；在管理IT架构变更的同时，
有效管理测试和发布过程
- 实现信息发布的控制、关注发
布单位或相关单位的联动
- 了解发布的处理全过程、参与
人员、相关变更状况
- 统计业务相关性的发布数量、
分布比例、趋势状况

资产分布

CT状态	总计	%
资产使用中	7195	47.4%
配置项使用中	4790	31.5%
新建中	1763	11.6%
库存中	1439	9.5%
资产信息变更中	6	0.0%
总数之和	15193	100.0%

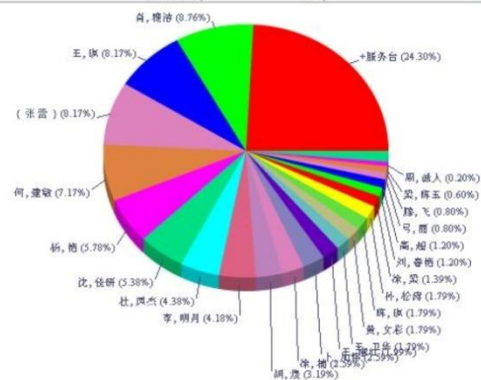


- 统计资产使用状况、维护情况
和责任人等
- 统计资产和账目的匹配状况、
资产和使用年限、保修状况、
资产实际运行状况等
- 了解资产分步、库存状况和问
题发展趋势
- 有效监控资产在企业中的使用
效率

员工生产力报表

员工生产力报表

前负责人和当前负责人	总计	%
*服务台	122	24.3%
肖, 攀洁	44	8.6%
王, 琪	41	8.2%
张, 雷	41	8.2%
何, 建敏	36	7.2%
杨, 艳	29	5.8%
沈, 佳研	27	5.4%
杜, 凤杰	22	4.4%
李, 明月	21	4.2%
胡, 煜	16	3.2%
徐, 楠	13	2.6%
卜, 加伟	13	2.6%
王, 淑红	10	2.0%
王, 卫华	9	1.8%
黄, 文彩	9	1.8%
陈, 琪	9	1.8%
孙, 松涛	9	1.8%
徐, 梁	7	1.4%
刘, 春艳	6	1.2%
高, 超	6	1.2%
弓, 丽	4	0.8%
戴, 飞	4	0.8%
梁, 陈玉	3	0.6%
周, 诚人	1	0.2%
总数之和	502	100.0%



- 统计员工参与事件的数量，直接表现员工的工作量和工作能力，同时也代表着员工的企业价值

人员待命信息报表

待命信息列表

记录: 51 - 100 / 162

事件属性						历经时间 (按帐号类型归类) (按小时数)										
事件ID	简述	待命类型	客户	当前状态	非待命状态原因	Version	I级技术支持	II级技术支持	管理	浏览者	其他人员	系统管理员	用户关系管理员	知识库管理员	(未分配)	全部消耗时间
显示, 隐藏																小计 21
1601	员工签到	有效时间内待命		04-关闭	处理事件		9.78									9.78
1599	员工签到			04-关闭			4.60									4.60
1593	员工签到			04-关闭	处理事件		10.62									10.62
1587	员工签到			04-关闭	处理事件		10.50									10.50
1579	员工签到			04-关闭	处理事件		9.73									9.73
1571	员工签到	工作待命		04-关闭			9.25									9.25
1563	员工签到	工作待命		04-关闭			12.63									12.63
1549	员工签到	有效时间内待命		04-关闭			12.53									12.53
1536	员工签到			04-关闭			12.58									12.58
显示, 隐藏																小计 17
1685	员工签到	工作待命		04-关闭			9.75									9.75
1673	员工签到	工作待命		04-关闭	处理事件		12.35									12.35
1661	员工签到			04-关闭			11.13									11.13
1644	员工签到			04-关闭	处理事件		24.22									24.22

- 统计IT技术人员待命累计时长（空闲时间）、待命状态（工作状态）等，直接表现主动工作的热情和态度，数据可直接用于KPI考核数据。

13

人员待命信息报表

- 实时了解客户服务需求和期望，并相应做出策略性调整。



14

其它支持类报表

- 统计问题、变更、容量、可用性和持续性、信息安全等运用情况，有效支持企业整体IT服务管理体系。

关于 ServiceWise

ServiceWise是一套功能完善、可灵活定制的服务管理软件，倡导“以知识为核心”的管理理念，以流程为导向，应用质量的方法和标准来管理企业各项管理内容和服务业务，为企业员工和IT团队等部门提供一个高效率的、可灵活量化的服务管理平台，将服务与业务需求合拍，成为业务驱动力，助力企业实现战略目标。

ServiceWise其高度自定制能力，使之广泛应用于ITSM、外包服务、ERP、流程服务等众多领域，客户覆盖制造业、金融/银行、软件和IT服务、教育、医疗、通信、工程、物流、物业、国防等众多行业。

关于 TechExcel 泰克赛尔

TechExcel公司是世界领先的应用生命周期管理（ALM）、IT服务管理（ITSM）和客户关系管理（CRM）解决方案提供商，公司1995年成立于美国加州Lafayette，目前公司的研发、营销、服务及伙伴网络已遍及世界五大洲，客户遍及全球43个国家和地区数千家客户，并涵盖全球500强企业的20%。

了解更多，请访问 www.techexcel.com.cn，或致电010-59713008