

腾讯云安灯

产品简介



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2023 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

产品简介

产品概述

产品功能

应用场景

产品简介

产品概述

最近更新时间：2023-09-19 10:43:02

腾讯云安灯（Tencent Cloud Andon），ITSM 服务管理平台，融合 ITIL4 最佳实践理论，助力企业构建 IT 服务管理体系。基于标准 ITSM 框架，覆盖从事件产生、事件处理、根因分析、问题沉淀到产品变更的全服务管理生命周期。提供可视化、可量化的服务管理能力，帮助服务团队轻松应对意外事件，提升产品可用性及服务连续性。

产品价值

向后传递问题，加速解决

- 单个工单串联各线资源。
- 问题模板化，减少低效交互次数。
- 催单、优先级、SLA，辅助明确问题紧急程度。
- 岗位细化，规范流程或权责。
- PC、tips 弹窗和告警，及时提醒无漏单。

提升1线解决能力，降低2、3线透传压力

- 通过智能化功能，提升自助解决能力，减少客户工单。
- 提供 DIY 工具开发平台，开发权限管控和场景化入口，助力服务团队使用。
- 提供知识库平台，助力经验沉淀并向前传递。
- 提供数据分析平台，助力运营。

产品功能

最近更新时间：2023-10-20 15:06:01

事件管理（Incident Management）

为了实现某个特定的业务诉求，将事务状态变化信息与人员响应进行联动的一系列过程。

- 支持手动或通过 API 创建事件单。
- 查看事件单进展、操作事件单。

例外管理（Abnormality Management）

以可视化形式方便管理层对售后服务整体情况进行把控，有效对例外情况进行关注。例外管理支持管理层下钻例外原因分析；管理层实施措施后，支持对比查看改进情况。

配置管理：支持按照客户业务特点灵活进行配置

- 平台配置（服务目录管理、队列管理、License 管理）。
- 业务配置。

应用场景

最近更新时间：2023-09-19 10:43:02

以下为腾讯云安灯的应用场景介绍：

场景说明		解决方案
场景一	管理层：答应了客户的解决时效如何保障，如何衡量并提升客户对服务的满意度？	严格按照服务级别协议定义告警机制，防止响应、解决时间无限拉长，有助于提升服务质量和用户体验。
场景二	管理层：我的团队成员都在忙些什么，他们工作负载或空闲，团队的价值如何被认可？	工单作为有效的跟踪机制，实现数据沉淀（如服务人员响应时长、处理时长、服务单量等），让服务团队价值可视化。
场景三	售后执行团队：流程处理到了什么阶段，到底是谁在处理？	双责任人机制，明确技术人员的职责，防止由于无责任人导致处理过程混乱和 SLA 随意违规的情况。
场景四	售后执行团队：突发情况，怎么快速给到对应的团队进行处理，责任人很多怎么办？	自动化派单机制，依据优先级或其它策略自动派发工单到适合的技术人员，有助于工单及时响应和解决。