腾讯云安灯

产品简介

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2024 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】

腾讯云

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

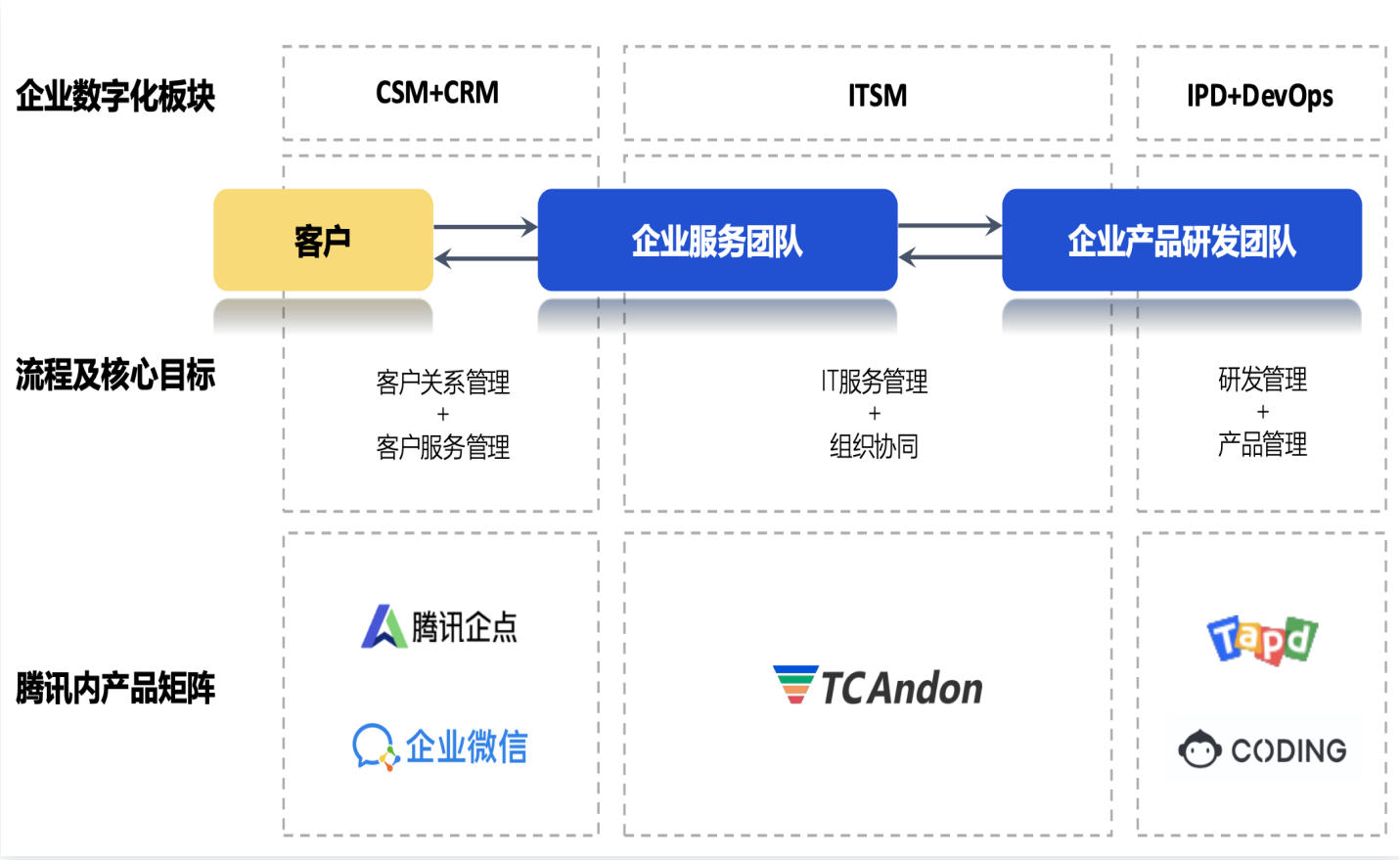
产品简介
- 产品概述
- 产品功能
- 应用场景

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

产品简介
产品概述

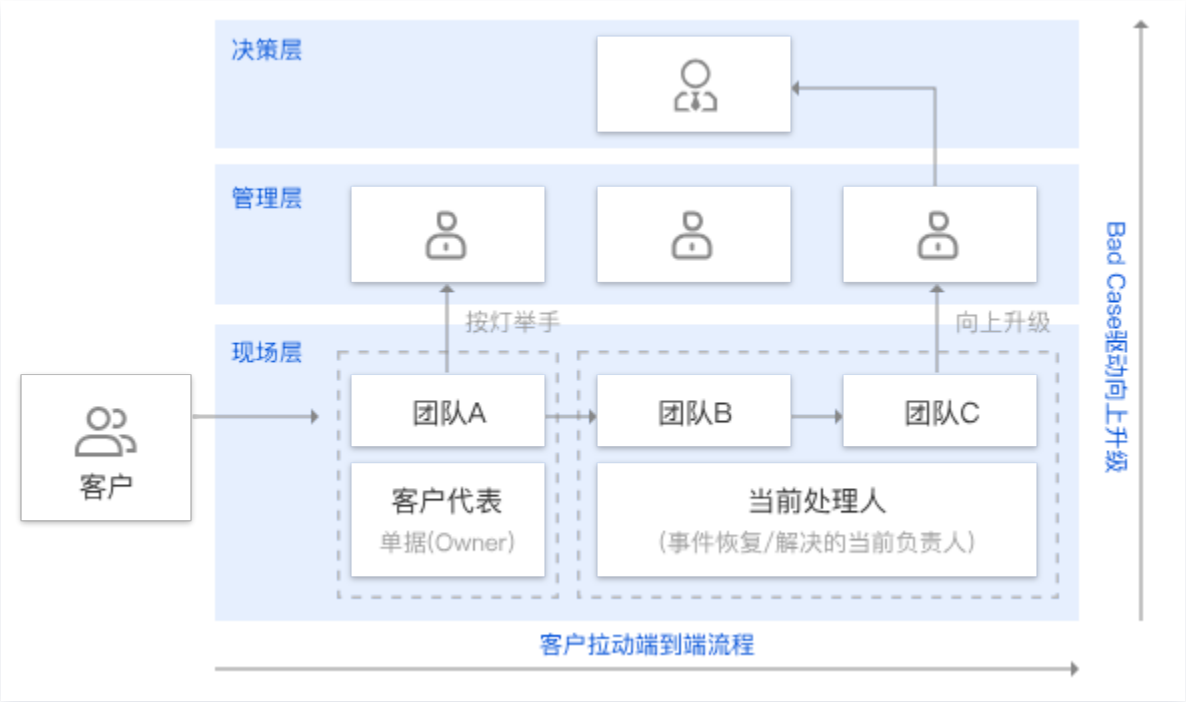
最近更新时间：2024-10-28 11:42:22

腾讯云安灯（Tencent Cloud Andon），ITSM服务管理平台，融合ITIL4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。



产品架构

将 ITIL 理念与精益管理思想融合，为企业带来管理文化的升级。



客户拉动，流程端到端

腾讯云安灯首创“客户代表”作为单据 Owner，赋予更懂客户的员工更大的权力，例如调整单据优先级、快速向上报备等。一张单据传递上下文，直击客户第一现场。

Bad Case 驱动向上升级

问题无法解决时，客户代表可将客户问题通过“按灯机制”直达管理层；腾讯云安灯完善的 SLA 及首创的“双责任人梯队升级机制”，帮助管理层、决策层进行例外管理。

精益管理，持续改进

完善的复盘机制、问题管理助力企业解决流程层面的问题，从根本上预防此类问题的再次发生。沿着服务价值流的方向，不断追求精益，打造精益服务。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

产品功能

最近更新时间：2024-10-28 11:42:22

功能概览

我们已经成功推出了事件管理功能，未来我们将逐步上线包括问题管理、变更管理、CMDB 在内的其它 ITSM 功能模块。

事件单协同管理

- 以 ITIL 为指导原则，腾讯云事件管理实践输出。
- 每个事件均可协同处理，可视化的排查过程信息，提升企业事件处理效率。

丰富的连接场景

- 渠道上，直连微信客服（外部客户1v1场景）、员工助手（内部业务1v1场景）、客户群（外部客户1vN场景）。
- 链接腾讯云插件与原厂技术支持。

“按灯”管理

- 利用 OLA 对响应时效、处理时效进行管理。
- 联动报表，智能化推荐配置数据按组织架构梯度升级，让异常情况层层升级。

“智能”知识库

- 大模型自动总结知识点。
- 沉淀知识人工导入。
- 用户查询包含知识点和共性工单。

便捷的账号体系

与企业微信账号打通，无需多账号切换/集成单点登录，企业内部成员天然联动。

人员管理

- 以队列为组织单元，彼此互相备份。
- 设置接单规则，单据流转智能化派单。

以客户为中心

- 单据创建人有权利结单并评价。
- 内置五档满意度评价，让服务质量可量化。

实时报表管理

- 实时的报表数据，动态掌握组织工作情况。
- 内置基础报表，开箱即用的报表体验。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

应用场景

最近更新时间：2024-10-28 11:42:22

腾讯云安灯为企业提供完备的 ITSM 流程平台，让每一位员工都能毫不费力地践行用户至上。

客户服务

链接客户群聊或单聊等多种服务渠道

以企业微信的服务渠道为依托，链接群聊、单聊、微信客服、员工服务等多种场景，满足对客户及时信息会话与内部协同流程的同时进行。

达成服务承诺，赢得客户口碑

腾讯云安灯产品设计主打“以客户为中心”，保障客户问题不跟丢，并通过“错位45度梯队机制”，保障问题响应、解决的时效性。完善的满意度评价机制，保障服务质量可量化。

自动化助力提升服务效率

基于在腾讯内部实践过程中沉淀下的强大的大模型与 RPA 技术能力，支持表单管理、智能风控、智能客服、智能辅助等自动化功能，更快响应用户需求，使人工客服专注跟进客户核心问题。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

组织提效

打破组织边界，实现高效协同

与企业微信、腾讯会议深度合作，支持“一键拉群”、“一键拉会”，打破组织内外边界；进行跨部门、跨组织协同，共同应对环境不确定性。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

持续改进，让重复问题不再发生

复盘、质检、问题管理根因分析等功能，助力企业探索业务优化点，持续改进。

让 IT 团队的成果被看见与认可

腾讯云安灯致力企业数字化转型，沉淀一套完整的服务过程指标逻辑、搭建管理层移动看板，实现 IT 团队服务过程可度量、管理层有感知。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司