



钉钉“维小宝”产品介绍



01

维小宝

能做些什么？

维小宝产品能做什么？



这是一个面向运维服务管理的工具平台

不管是运维服务的业主方，或是运维服务的服务方，都可以通过维小宝应用的使用，让您的服务管理规范



面向您的服务终端用户，提升服务品质

不论是故障受理渠道，还是买家式的服务评价体系，亦或是全称透明的消息通知体系，都为您的终端用户带来不一样的体验



与企业OA衔接的全流程移动化处理

抛去了传统化的APP，通过钉钉，让您的工程师快速实现手机移动运维服务处理



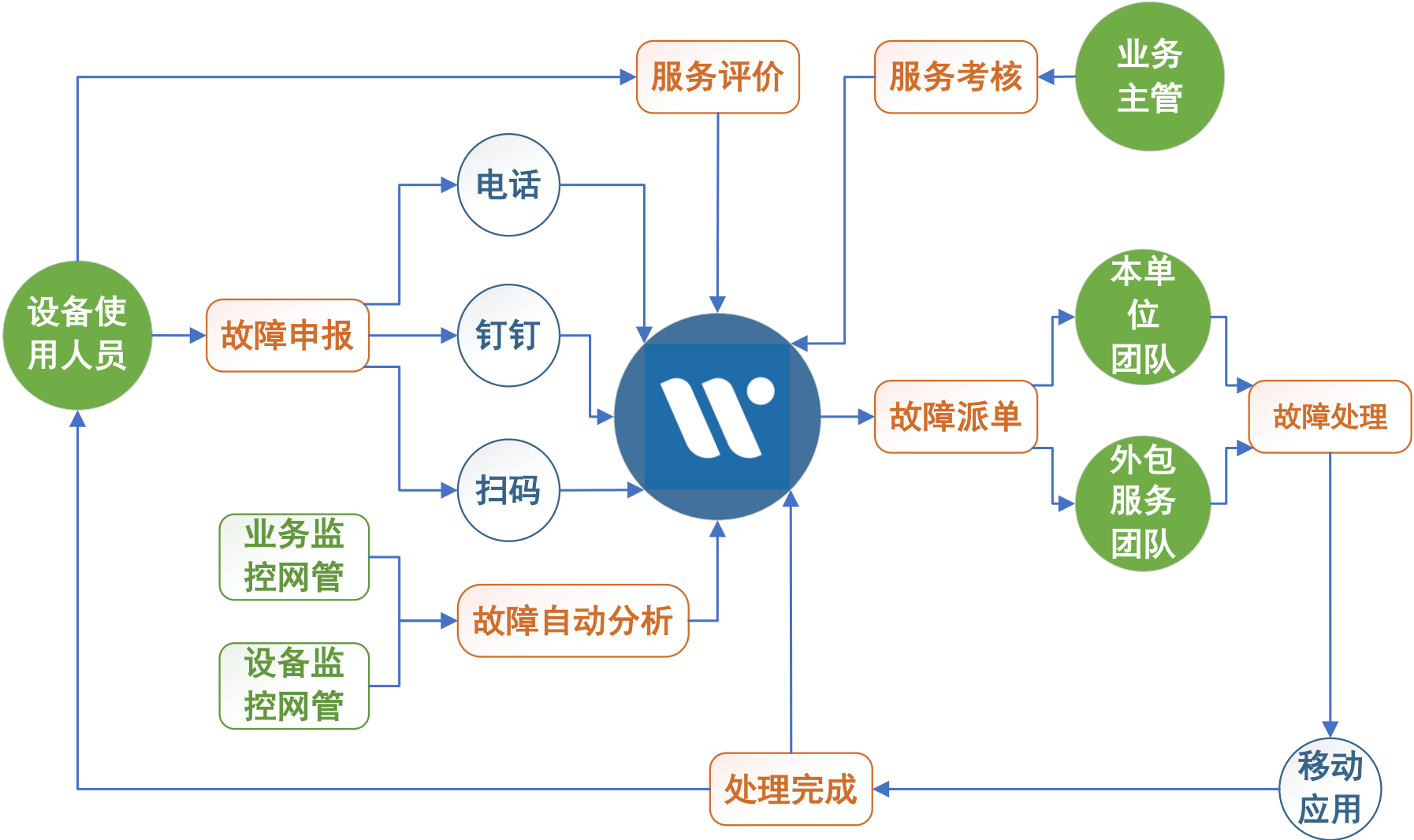
大数据分析，带给您更多意想不到

无论是用数据说话的服务质量考核，或是通过数据分析带来的更多分析结果，还可以帮助您更合理进行设备选型、升级及部署

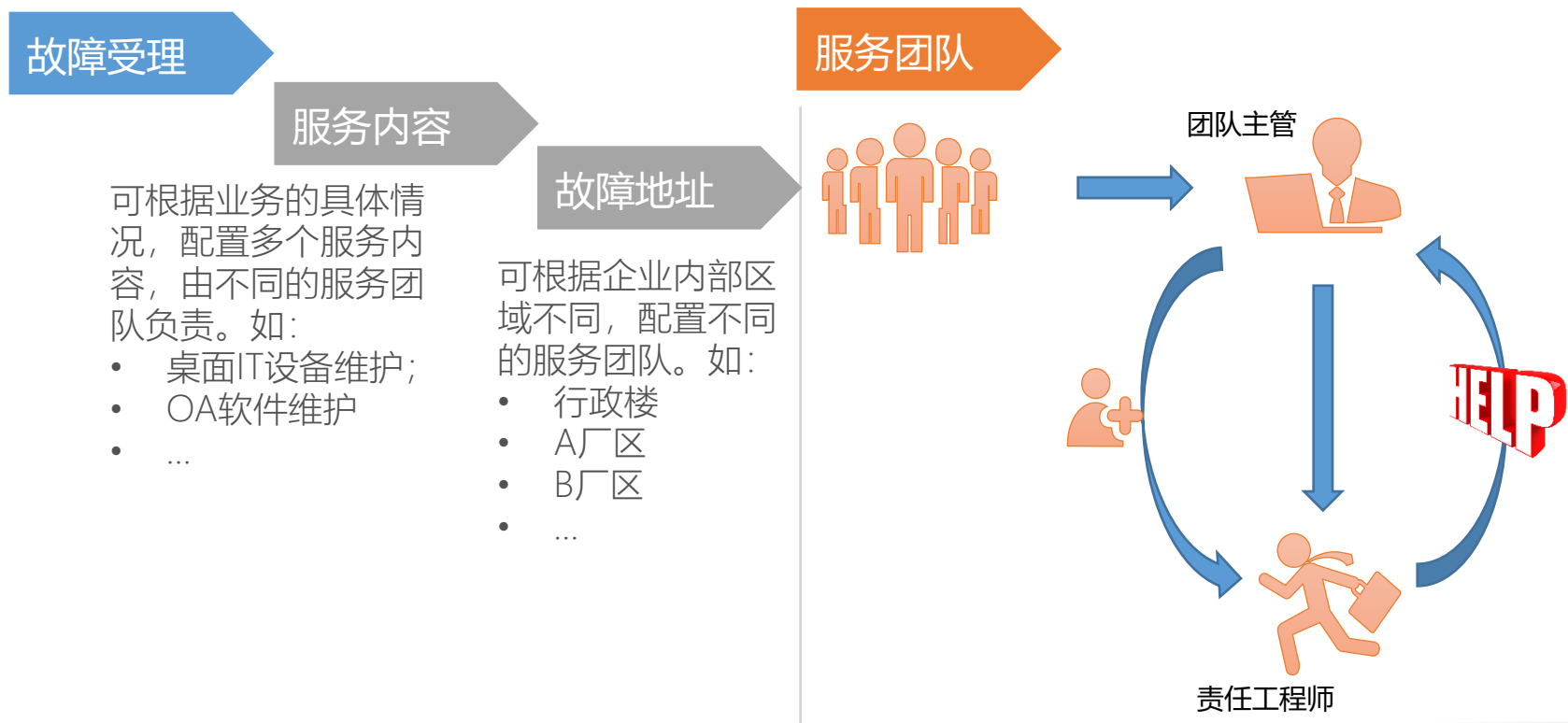
云运维平台的用途



维小宝平台标准流程



维小宝流程深入





02

维小宝

产品功能简述

维小宝功能结构

门户入口	www.b2byw.com 		
运维管理	服务配置 项目管理 地址管理 用户管理 团队管理 故障现象 故障原因 服务商管理 值班表管理 设备管理 巡检管理 知识库 服务台	运维流程 主管派单 工单处理 值班表派单 二维码处理 资料采集 二线支持 任务工单 定期巡检 工单服务评价	管理报表 工单响应时间查询 服务质量考核报表 工单处理进度查询 设备故障分析报表 工单服务评价查询
服务接口	网管监控接入 性能管理 实时监控 报障工单	钉钉自助服务 钉钉应用 钉钉扫一扫	电话客服 小型客服中心 呼叫中心接入
资源监控	标准SNMP 服务器 路由器 虚拟主机 交换机 数据库 应用服务	网管平台 第三方通用网管软件 原厂设备监控软件	环控平台 精密空调 UPS
			行业专用监控平台 安防监控后台运控系统 应用软件后台故障输出

维小宝应用平台（PC端）

维小宝首页



- 1 支持服务客户方进行本单位业务条线、服务内容 的管理与配置
- 2 支持服务商进行管理条线、业务类型、服务团队、服务人员的 管理与配置
- 3 支持客服中心服务处理及呼叫中心系统的无缝接入

维小宝应用平台（终端用户）

多途径的目的是提供良好的用户体验

传统的呼叫中心电话报障服务

钉钉自助报障

钉钉扫一扫报障

网管接入报障

消息即时提醒

让用户了解故障处理过程

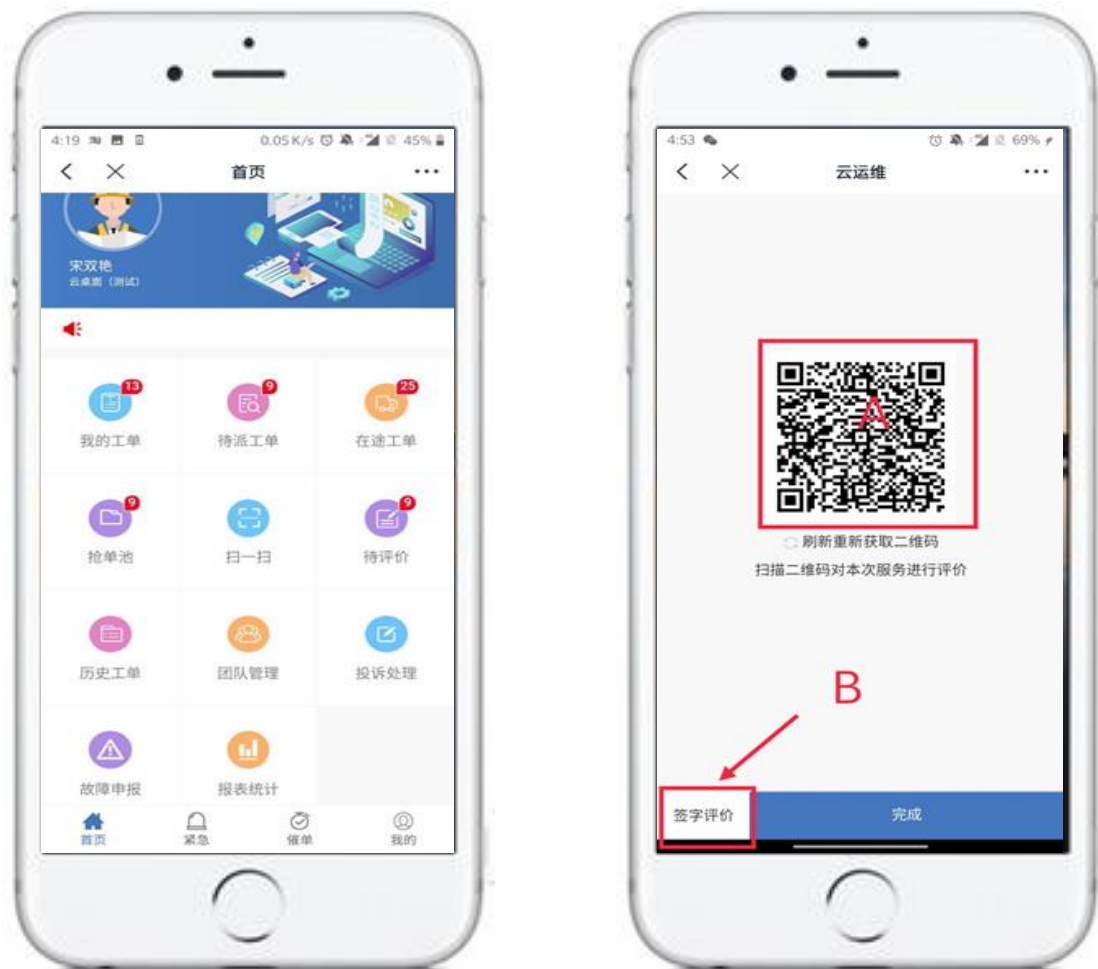
超时工单电话语音催单

用户评价快速处理



维小宝应用平台（工程师手机端）

维小宝钉钉应用



1

服务商工程师可通过钉钉应用广场，授权接入维小宝

2

支持工单派单、工单处理、工单求助、二线支持、团队管理等联机功能

3

通过钉钉消息提醒，可直接点击消息打开应用，快速便捷

设备管理



核心是设备服务管理

不属财务固定资产管理范畴

设备管理属性

支持面向设备的配置管理、巡检管理、维修历史
服务供应商管理、位置与归属、二维码支持

支持扫一扫报障

扫一扫报障可直接关联设备或所在地点，快速便捷，
可支持企业自身固定资产条码

便捷快速的消息通道

基于钉钉实现快速消息通知

报障人：

服务受理通知

服务评价通知

随时查询故障受理进展

工程师：

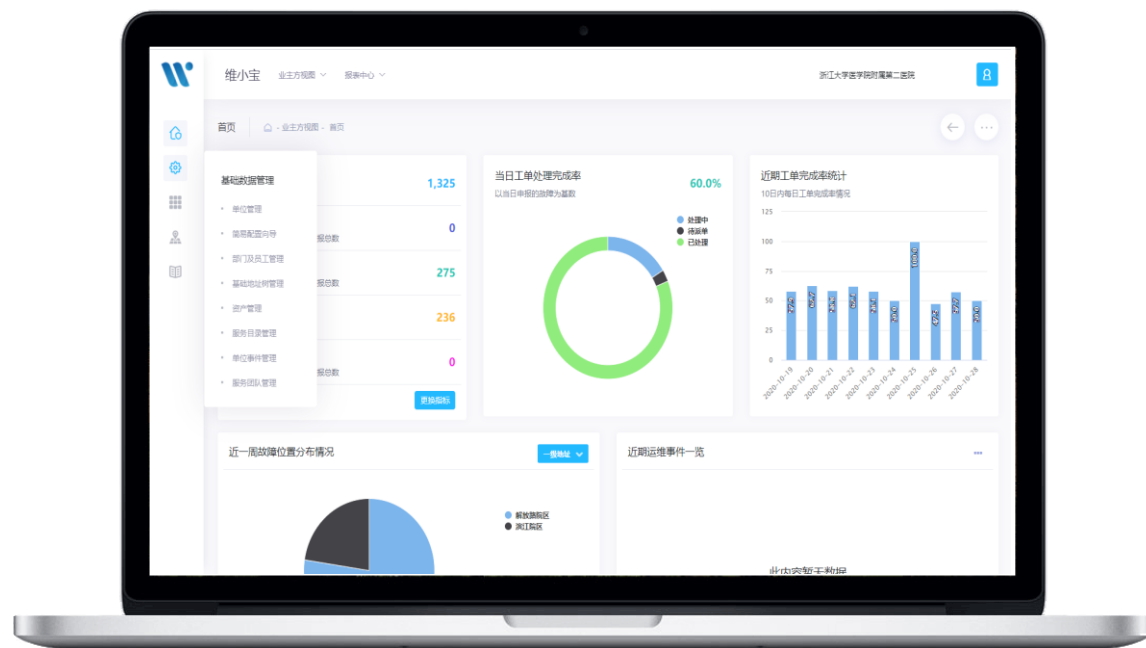
故障受理通知

故障派单通知

点击通知快捷处理



全方位的管理功能



1

支撑运维服务体系管理，需要配套多方位的配置管理

2

业务条线、服务内容、地址树、服务配置、服务团队、服务人员.....

3

角色权限控制，并可按照业务条线细分展示内容，满足企业的各类业务需求

运维服务监管



1

了解设备状况，包括设备目前状况、维修状态、故障类型、设备故障率情况

2

了解故障处理状况，可基于故障处理响应分析、服务评价等方面服务考核团队

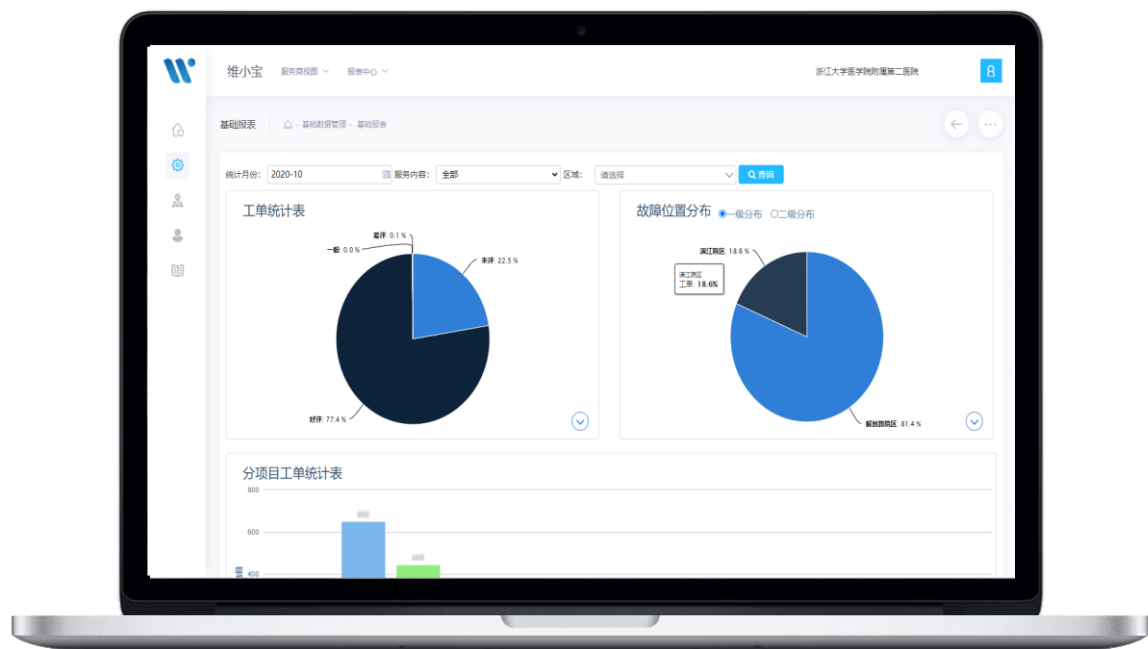
3

运维服务状态大屏显示，实时了解服务动态

报表中心

标准报表输出，可导出Excel，涵盖各类服务考核数据

可根据企业要求进行报表定制



化繁为简



1

通过维小宝云运维平台，全面掌控企业运维过程，无须自建软件平台

2

精细化投入，科学降低企业成本，完善企业门户，内部管理更完善

3

运维服务考核用数据说话，好坏一目了然；为一线员工提供良好体验，提高 IT 部门口碑

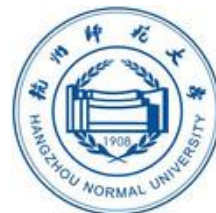


03

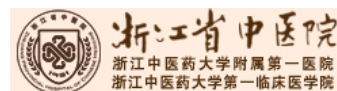
相关产品

合作客户与服务

与众多行业客户保持着长期深入的合作



Red Cross Hospital
HANGZHOU
杭州市紅十字會醫院



获取 *ServiceFlows* 更多信息

官网

<http://www.b2byw.com>

应用授权



感谢您的聆听!

THANK YOU .

