



(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 107480796 A

(43)申请公布日 2017.12.15

(21)申请号 201710811712.5

(22)申请日 2017.09.11

(71)申请人 安徽天恩信息科技有限公司

地址 230088 安徽省合肥市高新区香格里拉广场一期商务公寓323室

(72)发明人 江学如

(74)专利代理机构 昆明合众智信知识产权事务所 53113

代理人 张玺

(51) Int. Cl.

G06Q 10/00(2012.01)

G06Q 10/10(2012.01)

G06Q 30/00(2012.01)

G06Q 50/06(2012.01)

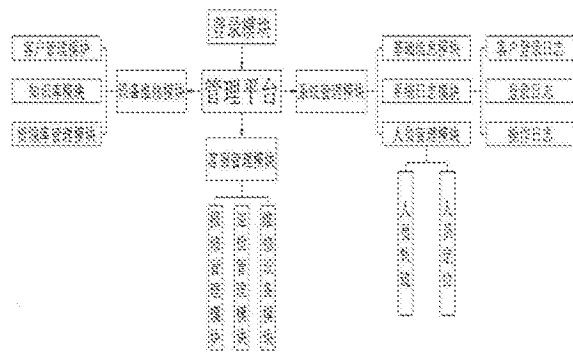
权利要求书2页 说明书5页 附图2页

(54)发明名称

一种弱电系统智能服务管理平台及其方法

(57)摘要

本发明公开了一种弱电系统智能服务管理平台及其方法,包括:管理平台,其设有登录模块,用户在登录模块登录管理平台,管理平台用于协助平台内人员正常办公;客服管理模块,其与管理平台相连,用于系统内客服管理;设备维修模块,其与管理平台相连,用于接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修;系统管理模块,其与管理平台相连,用于管理系统平台。本发明通过定位服务为企业对在外人员的情况提供了监管作用,且为派工提供数据分析依据,可以根据就近分配工单,大大降低了人力成本浪费,将客户系统加入到子系统中方便了对客户系统的维护。



1. 一种弱电系统智能服务管理平台,其特征在于,包括:

管理平台,其设有登录模块,用户在登录模块登录管理平台,管理平台用于协助平台内人员正常办公;

客服管理模块,其与管理平台相连,用于系统内客服管理;

设备维修模块,其与管理平台相连,用于接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修;

系统管理模块,其与管理平台相连,用于管理系统平台。

2. 根据权利要求1所述的一种弱电系统智能服务管理平台,其特征在于:所述系统管理模块包括:

基础信息模块,用于设定系统内功能,其设有系统设置模块用于设置报修单时长、设置巡检单时长、开工范围设置和邮箱参数配置;其设有广告管理模块用于维护客户端的广告;其设有角色权限模块用于设定系统内角色权限;其设有组织架构模块用于添加部门结构及系统部门用户;其设有注册协议模块用于客户端注册时查看并了解注册时的相关要求与约束;其设有公司资讯模块用于编辑和查看公司资讯;其设有模板报告模块用于管理模板报告;其设有子系统管理模块用于设定和添加子系统;

系统日志模块,用于查看系统内人员登录系统的信息以及操作信息;

人员管理模块,用于查看到所有人员的轨迹数据以及所在位置。

3. 根据权利要求1所述的一种弱电系统智能服务管理平台,其特征在于:所述客服管理模块包括:

客户管理模块,用于创建客户行业、创建客户联系人、管理意见箱、管理报告书和费用维护;

知识库模块,用于日常知识库维护并提供资源共享;

资源库管理模块,用于针对签约客户及非签约客户对应的设备进行维护。

4. 根据权利要求1所述的一种弱电系统智能服务管理平台,其特征在于:所述设备维修模块包括:

报修管理模块,用于对设备故障进行报修;

巡检管理模块,用于查看设备的状态;

维修设备模块,用于对故障设备进行维修。

5. 一种权利要求1所述弱电系统智能服务管理方法,其特征在于,包括以下步骤:

S1,进行平台系统配置,基础参数设定、组织架构构建等基础配置及监控所有人员在平台上的操作情况;

S2,对客户资源库管理、客户维护及督促相关人员工作完成情况;

S3,接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修。

6. 根据权利要求5所述的一种弱电系统智能服务管理方法,其特征在于,S1具体为:

S11,管理人员在系统设置模块中设置报修单时长、设置巡检单时长、开工范围设置和邮箱参数配置;管理人员在广告管理模块中添加广告和选择发布范围,供客户端进行查看;管理人员在角色权限模块中添加角色并设定系统内角色操作权限;管理人员通过组织架构模块添加部门结构及系统部门用户其中部门用户为相应设定好权限的人员;管理人员在注册协议模块中编辑注册时需要的相关要求与约束并且供客户端注册时查看并了解注册时的相关要求与约束;管理人员在公司资讯模块中编辑公司资讯并且供客户端查看并了解公

司资讯;管理人员在模板报告模块中上传、删除和查看模板报告;管理人员在子系统管理模块中设定和添加子系统,其中子系统为客户公司的办公系统;

S12,管理人员在系统日志模块中查看客户登录情况提供分析数据、查看管理平台系统用户登录情况、查看平台系统用户在系统中所有操作情况;

S13,管理人员在人员管理模块中根据技术端提交的定位数据,管理平台可以查看到所有人员的轨迹数据和所有人员当前位置及在线离线情况。

7. 根据权利要求5所述的一种弱电系统智能服务管理方法,其特征在于,S2具体为:

S21,客服人员在客户管理模块中,创建客户行业、创建客户联系人、管理意见箱、管理报告书和费用维护;

S22,管理人员、技术经理、技术人员在知识库模块中共享资源,客服人员在平台内进行知识库维护;

S23,客服人员在资源库管理模块中与客户公司系统进行签约,其中包括签约客户机房和签约客户资源库,所述签约是将客户公司系统加入到平台子系统中。

8. 根据权利要求5所述的一种弱电系统智能服务管理方法,其特征在于,S3具体为:

S31,客户在报修管理模块中提交报修单至业务经理,业务经理进行分配给对应业务人员,然后由业务人员进行相关跟进和受理工作;

S32,技术经理在巡检管理模块中进行查看工作流程信息,其中工作流程信息包括分待派工、待接收、待开工、处理中、已完成、申请挂起、挂起、已作废、已退回;

S33,设备管理员通过维修设备模块对所有维修设备进行监管,其中维修设备维修方式分为,自行维修:即技术人员自己进行维修的设备,设备管理员只能查看,不能做其他操作,公司维修:技术人员提交的设备需转公司维修的,全有设备管理员负责设备管理。

一种弱电系统智能服务管理平台及其方法

技术领域

[0001] 本发明涉及服务管理技术领域,具体为一种弱电系统智能服务管理平台及其方法。

背景技术

[0002] 人类社会已经历了农业化、工业化、信息化阶段,正在跨越智能化时代的门槛,面向个人、家庭、集团用户的各种创新应用层出不穷,代表各行业服务发展趋势的“智能服务”因此应运而生。

[0003] 现有技术中存在以下问题:

[0004] 1. 服务管理平台仅仅用于某个特定的行业或者公司。

[0005] 2. 服务管理平台中无法很好的督查各个岗位的工作情况。

[0006] 3. 无法快速准确对客户公司进行服务。

发明内容

[0007] 本发明的目的在于提供一种弱电系统智能服务管理平台及其方法,以解决上述背景技术中提出的问题。

[0008] 为实现上述目的,本发明提供如下技术方案:

[0009] 一种弱电系统智能服务管理平台,包括:

[0010] 管理平台,其设有登录模块,用户在登录模块登录管理平台,管理平台用于协助系统内人员正常办公;

[0011] 客服管理模块,其与管理平台相连,用于系统内客服管理;

[0012] 设备维修模块,其与管理平台相连,用于接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修;

[0013] 系统管理模块,其与管理平台相连,用于管理系统平台。

[0014] 优选的,所述系统管理模块包括:

[0015] 基础信息模块,用于设定系统内功能,其设有系统设置模块用于设置报修单时长、设置巡检单时长、开工范围设置和邮箱参数配置;其设有广告管理模块用于维护客户端的广告;其设有角色权限模块用于设定系统内角色权限;其设有组织架构模块用于添加部门结构及系统部门用户;其设有注册协议模块用于客户端注册时查看并了解注册时的相关要求与约束;其设有公司资讯模块用于编辑和查看公司资讯;其设有模板报告模块用于管理模板报告;其设有子系统管理模块用于设定和添加子系统;

[0016] 系统日志模块,用于查看系统内人员登录系统的信息以及操作信息;

[0017] 人员管理模块,用于查看到所有人员的轨迹数据以及所在位置。

[0018] 优选的,所述客服管理模块包括:

[0019] 客户管理模块,用于创建客户行业、创建客户联系人、管理意见箱、管理报告书和费用维护;

- [0020] 知识库模块,用于日常知识库维护并提供资源共享;
- [0021] 资源库管理模块,用于针对签约客户及非签约客户对应的设备进行维护。
- [0022] 优选的,所述设备维修模块包括:
- [0023] 报修管理模块,用于对设备故障进行报修;
- [0024] 巡检管理模块,用于查看设备的状态;
- [0025] 维修设备模块,用于对故障设备进行维修。
- [0026] 一种弱电系统智能服务管理方法,包括以下步骤:
- [0027] S1,进行平台系统配置,基础参数设定、组织架构构建等基础配置及监控所有人员在平台上的操作情况;
- [0028] S2,对客户资源库管理、客户维护及督促相关人员工作完成情况;
- [0029] S3,接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修。
- [0030] 优选的,S1具体为:
- [0031] S11,管理人员在系统设置模块中设置报修单时长、设置巡检单时长、开工范围设置和邮箱参数配置;管理人员在广告管理模块中添加广告和选择发布范围,供客户端进行查看;管理人员在角色权限模块中添加角色并设定系统内角色操作权限;管理人员通过组织架构模块添加部门结构及系统部门用户其中部门用户为相应设定好权限的人员;管理人员在注册协议模块中编辑注册时需要的相关要求与约束并且供客户端注册时查看并了解注册时的相关要求与约束;管理人员在公司资讯模块中编辑公司资讯并且供客户端查看并了解公司资讯;管理人员在模板报告模块中上传、删除和查看模板报告;管理人员在子系统管理模块中设定和添加子系统,其中子系统为客户公司的办公系统;
- [0032] S12,管理人员在系统日志模块中查看客户登录情况提供分析数据、查看管理平台系统用户登录情况、查看平台系统用户在系统中所有操作情况;
- [0033] S13,管理人员在人员管理模块中根据技术端提交的定位数据,管理平台可以查看到所有人员的轨迹数据和所有人员当前位置及在线离线情况。
- [0034] 优选的,S2具体为:
- [0035] S21,客服人员在客户管理模块中,创建客户行业、创建客户联系人、管理意见箱、管理报告书和费用维护;
- [0036] S22,管理人员、技术经理、技术人员在知识库模块中共享资源,客服人员在平台内进行知识库维护;
- [0037] S23,客服人员在资源库管理模块中与客户公司系统进行签约,其中包括签约客户机房和签约客户资源库,所述签约是将客户公司系统加入到平台子系统中。
- [0038] 优选的,S3具体为:
- [0039] S31,客户在报修管理模块中提交报修单至业务经理,业务经理进行分配给对应业务人员,然后由业务人员进行相关跟进和受理工作;
- [0040] S32,技术经理在巡检管理模块中进行查看工作流程信息,其中工作流程信息包括分待派工、待接收、待开工、处理中、已完成、申请挂起、挂起、已作废、已退回;
- [0041] S33,设备管理员通过维修设备模块对所有维修设备进行监管,其中维修设备维修方式分为,自行维修:即技术人员自己进行维修的设备,设备管理员只能查看,不能做其他操作,公司维修:技术人员提交的设备需转公司维修的,全有设备管理员负责设备管理。

[0042] 与现有技术相比,本发明的有益效果是:

[0043] 本发明通过信息化的处理方式对服务平台内人员的进行协调工作,为客户提供精准、高效的服务,根据技术端提交的定位数据,管理平台可以查看到所有人员的轨迹数据和所有人员当前位置及在线离线情况,能准确的监管系统人员。

附图说明

[0044] 图1为本发明的结构示意图;

[0045] 图2为本发明基础信息模块的结构示意图;

[0046] 图3为本发明客户管理模块的结构示意图;

[0047] 图4为本发明资源库管理模块的结构示意图。

具体实施方式

[0048] 下面将结合本发明实施例中的附图,对本发明实施例中的技术方案进行清楚、完整地描述,显然,所描述的实施例仅仅是本发明一部分实施例,而不是全部的实施例。基于本发明中的实施例,本领域普通技术人员在没有做出创造性劳动前提下所获得的所有其他实施例,都属于本发明保护的范围。

[0049] 实施例

[0050] 请参阅图1-4,本发明提供一种技术方案:

[0051] 一种弱电系统智能服务管理平台,包括:

[0052] 管理平台,其设有登录模块,用户在登录模块登录管理平台,管理平台用于协助系统内人员正常办公;

[0053] 系统管理模块,其与管理平台相连,管理人员用于管理系统平台,所述系统管理模块包括:

[0054] 基础信息模块,管理人员用于设定系统内功能,其中基础信息模块包括以下模块:其设有系统设置模块,管理人员在系统设置模块中填写报修单时长、设置巡检单时长、开工范围设置和邮箱参数配置;其设有广告管理模块,管理人员在广告管理模块中添加广告和选择发布范围,供在范围内的客户进行查看;其设有角色权限模块,管理人员在角色权限模块中设定系统内角色操作权限;其设有组织架构模块,管理人员通过组织架构模块添加部门结构及系统部门用户,添加部门时由管理人员对部门的名称进行命名,其中添加部门用户通过填写用户名、姓名、所属部门、主角色、手机号和备注信息并将填写完成的信息保存在部门中;其设有注册协议模块,管理人员在注册协议模块中编辑注册时需要的相关要求与约束并且上传至系统,供客户端注册时查看并了解注册时的相关要求与约束;其设有公司资讯模块,管理人员在公司资讯模块中编辑公司资讯并上传至系统,供客户端查看并了解公司资讯;其设有模板报告模块,管理人员在模板报告模块中上传、删除和查看模板报告;其设有子系统管理模块,管理人员在子系统管理模块中设定和添加子系统,其中子系统为客户公司的办公系统;

[0055] 系统日志模块,管理人员在系统日志模块中查看客户登录情况提供分析数据、查看管理平台系统用户登录情况、查看平台系统用户在系统中所有操作情况;

[0056] 人员管理模块,管理人员在人员管理模块中根据技术端提交的定位数据,管理平

台可以查看到所有人员的轨迹数据和所有人员当前位置及在线离线情况,为技术经理派工提供数据分析依据,可以根据就近分配工单。

[0057] 客服管理模块,其与管理平台相连,用于系统内客服管理,所述客服管理模块包括:

[0058] 客户管理模块,客服人员在客户管理模块中创建客户行业、创建客户联系人、管理意见箱、管理报告书和费用维护,其中创建客户行业具体步骤为编辑客户行业名称,创建客户联系人具体步骤为创建客户联系人账号并编辑客户联系人的资料,管理意见箱具体步骤为收集用户端提交的意见并处理所提交的意见,管理报告书具体步骤为添加报告书,费用维护具体步骤为业务人员账号登录系统,选择客户管理-费用维护模块、点击添加按钮,进入添加业务、选择自己的客户名称及关联的业务合伙人,填写相关费用,并将结算状态进行勾选、点击保存按钮,即可成功添加维护费用;

[0059] 知识库模块,管理人员、技术经理、技术人员在知识库模块中共享资源,客服人员在平台内进行知识库维护;

[0060] 资源库管理模块,客服人员在资源库管理模块中与客户公司系统进行签约,其中包括签约客户机房和签约客户资源库,所述签约是将客户公司系统加入到平台子系统中。

[0061] 设备维修模块,其与管理平台相连,用于接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修,所述设备维修模块包括:

[0062] 报修管理模块,客户在报修管理模块中提交报修单至业务经理,业务经理进行分配给对应业务人员,然后由业务人员进行相关跟进和受理工作;

[0063] 巡检管理模块,技术经理在巡检管理模块中进行查看工作流程信息,其中工作流程信息包括分待派工、待接收、待开工、处理中、已完成、申请挂起、挂起、已作废、已退回;

[0064] 维修设备模块,设备管理员通过维修设备模块对所有维修设备进行监管,其中维修设备维修方式分为,自行维修:即技术人员自己进行维修的设备,设备管理员只能查看,不能做其他操作,公司维修:技术人员提交的设备需转公司维修的,全有设备管理员负责设备管理。

[0065] 一种弱电系统智能服务管理方法,包括以下步骤:

[0066] S1,进行平台系统配置,基础参数设定、组织架构构建等基础配置及监控所有人员在平台上的操作情况;

[0067] S2,对客户资源库管理、客户维护及督促相关人员工作完成情况;

[0068] S3,接收设备损坏的信息以及安排维修人员维修。

[0069] 优选的,S1具体为:

[0070] S11,管理人员在基础信息模块中设置报修单时长、设置巡检单时长、开工范围设置和邮箱参数配置;管理人员在广告管理模块中添加广告和选择发布范围,供客户端进行查看;管理人员在角色权限模块中添加角色并设定系统内角色操作权限;管理人员通过组织架构模块添加部门结构及系统部门用户其中部门用户为相应设定好权限的人员;管理人员在注册协议模块中编辑注册时需要的相关要求与约束并且供客户端注册时查看并了解注册时的相关要求与约束;管理人员在公司资讯模块中编辑公司资讯并且供客户端查看并了解公司资讯;管理人员在模板报告模块中上传、删除和查看模板报告;管理人员在子系统管理模块中设定和添加子系统,其中子系统为客户公司的办公系统;

[0071] S12,管理人员在系统日志模块中查看客户登录情况提供分析数据、查看管理平台系统用户登录情况、查看平台系统用户在系统中所有操作情况;

[0072] S13,管理人员在人员管理模块中根据技术端提交的定位数据,管理平台可以查看到所有人员的轨迹数据和所有人员当前位置及在线离线情况。

[0073] 优选的,S2具体为:

[0074] S21,客服人员在客户管理模块中,创建客户行业、创建客户联系人、管理意见箱、管理报告书和费用维护;

[0075] S22,管理人员、技术经理、技术人员在知识库模块中共享资源,客服人员在平台内进行知识库维护;

[0076] S23,客服人员在资源库管理模块中与客户公司系统进行签约,其中包括签约客户机房和签约客户资源库,所述签约是将客户公司系统加入到平台子系统中。

[0077] 优选的,S3具体为:

[0078] S31,客户在报修管理模块中提交报修单至业务经理,业务经理进行分配给对应业务人员,然后由业务人员进行相关跟进和受理工作;

[0079] S32,技术经理在巡检管理模块中进行查看工作流程信息,其中工作流程信息包括分待派工、待接收、待开工、处理中、已完成、申请挂起、挂起、已作废、已退回;

[0080] S33,设备管理员通过维修设备模块对所有维修设备进行监管,其中维修设备维修方式分为,自行维修:即技术人员自己进行维修的设备,设备管理员只能查看,不能做其他操作,公司维修:技术人员提交的设备需转公司维修的,全有设备管理员负责设备管理。

[0081] 尽管已经示出和描述了本发明的实施例,对于本领域的普通技术人员而言,可以理解在不脱离本发明的原理和精神的情况下可以对这些实施例进行多种变化、修改、替换和变型,本发明的范围由所附权利要求及其等同物限定。

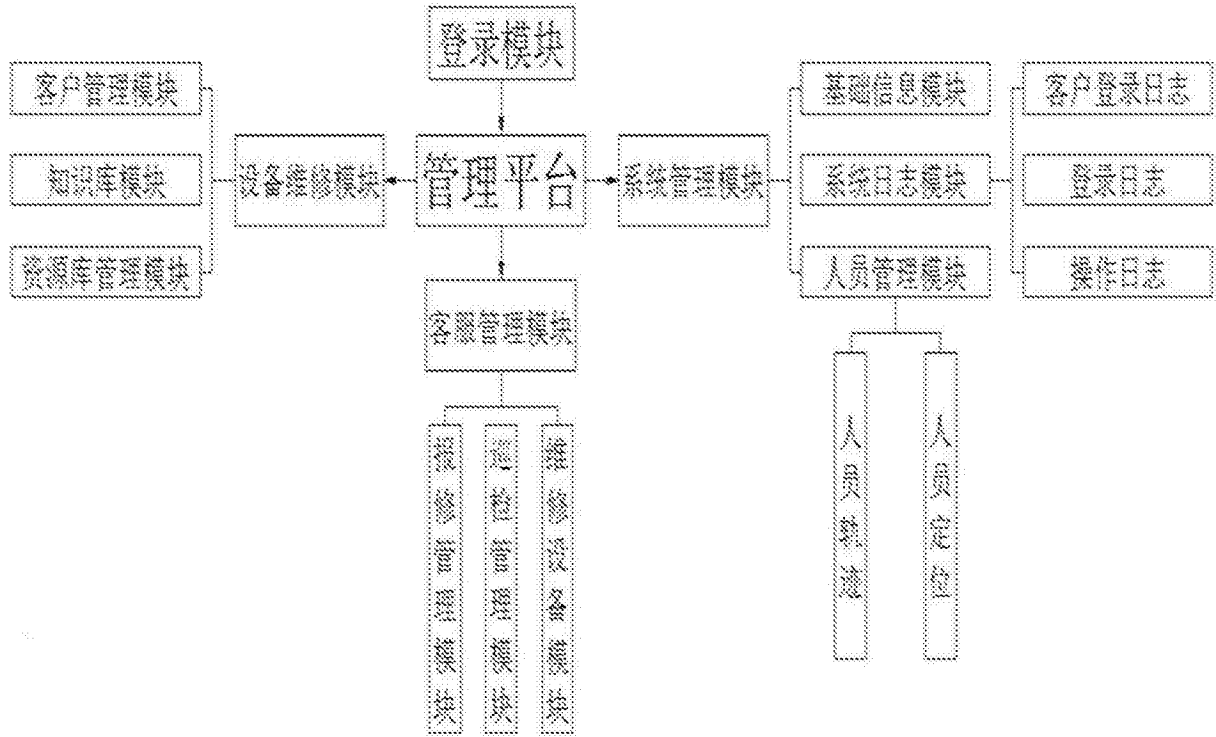


图1

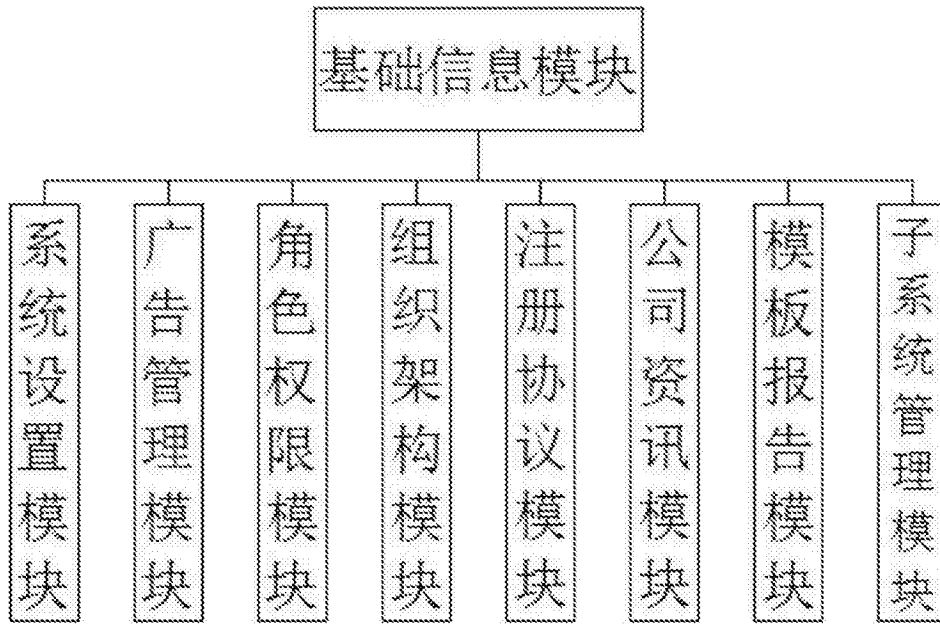


图2

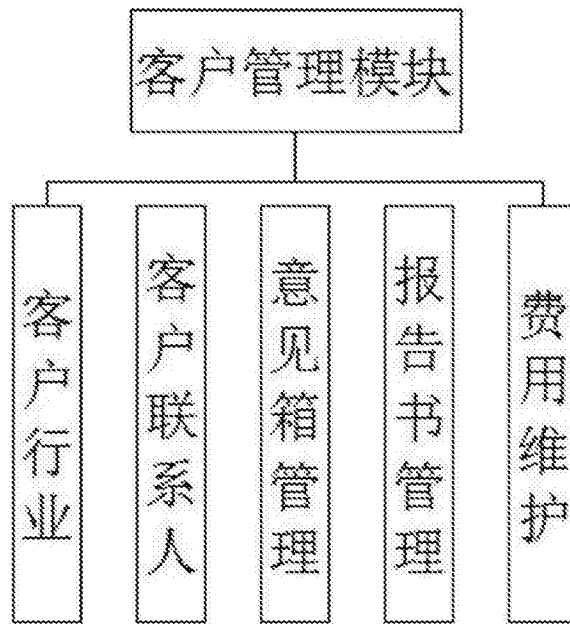


图3

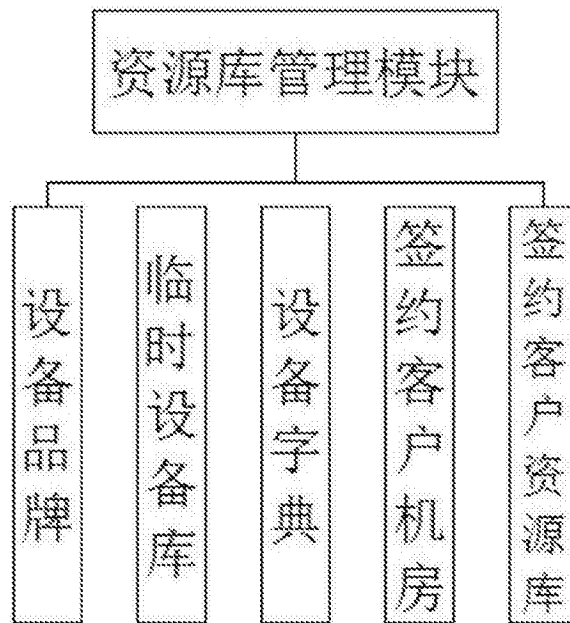


图4