



工单管理系统

监控易一体化运维监控管理平台

POWER TO SEE EVERYTHING

1

工单生成和任务分配

工单管理系统可以根据设备告警或故障情况自动生成工单，并将工单自动分配给相应的人员处理。

2

工单跟踪和协同处理

工单管理系统可以实时跟踪工单的处理情况，包括工单的状态、处理进度、经办人等信息。同时，系统还可以实现多人协同处理工单，提供沟通交流的平台，使工单的处理更加高效和及时。

3

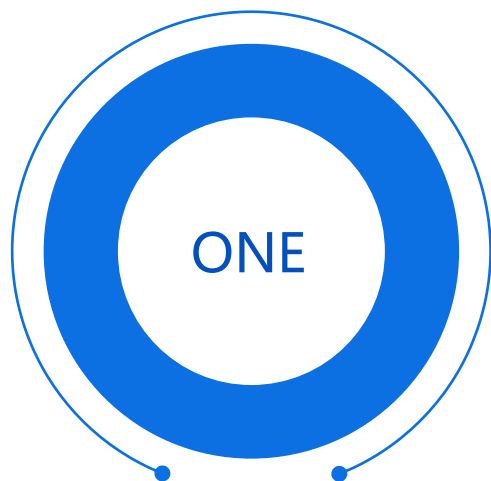
数据统计和分析

工单管理系统可以对工单数据进行统计和分析，包括工单数量、处理时间、处理结果等。

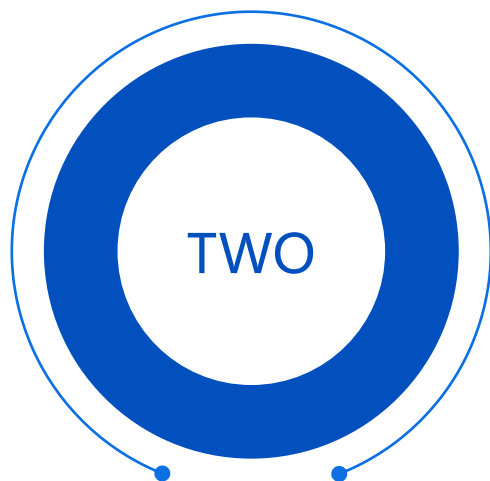
4

权限管理和审批流程

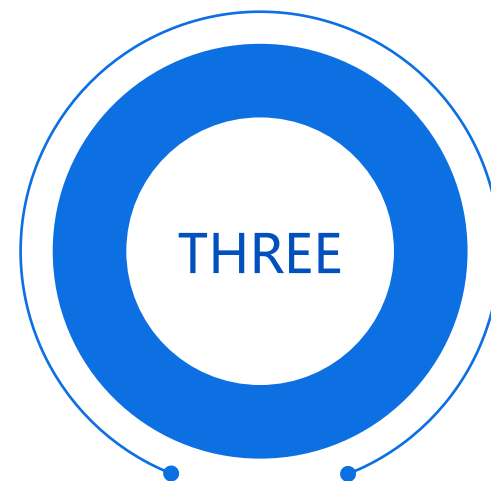
工单管理系统可以设置不同的用户权限，分配不同的工单处理权限，保障信息的安全性和合规性。



工单管理系统能够提高问题管理的效率。通过工单管理系统，所有问题都能够集中在一个平台上进行管理。当出现问题时，运维人员可以快速创建工单，并将问题详细描述。



工单管理系统能够提高运维团队的工作协作能力。在运维工作中，通常需要多个人员协同处理一个问题。通过工单管理系统，团队成员可以在同一个平台上进行问题的沟通和讨论。



工单管理系统能够提供全面的数据统计和分析功能。通过系统自动生成的数据报表，管理层可以清楚地了解到问题的数量、类型、处理时间等信息。



01

工单处理 时效统计

根据工单处理的时效要求，对工单处理时间进行监控和统计，及时发现和解决处理时间过长的问题。

02

工单响应 时间统计

对工单的响应时间进行监控和统计，确保用户反馈的工单能够及时得到响应和处理。

03

工单处理 效率优化

通过对工单处理过程和结果的分析，不断优化工单处理的流程和方法，提高工单处理的效率和质量。



工单数据统计

定期统计分析工单的数量、类型、处理时效等指标，以了解工单的分布和处理情况。



工单趋势分析

根据工单的历史数据，分析工单的趋势和变化规律，以便于预测和调整工单处理策略。

工单报告生成

根据团队的需求和管理层的要求，生成工单数据分析报告，以便于运维团队的工作评估和决策。



1

提高处理效率

通过工单管理系统，团队成员可以清晰地了解和把握各项工作的状态和进展。工单可以根据优先级、紧急程度等标准进行分配，提高任务处理的效率。

2

提升问题解决能力

工单管理系统可以记录设备告警或故障的详细信息，团队成员可以根据这些信息进行问题排查和分析，从而更快地找到解决方案。

3

规范工作流程

通过工单管理系统，可以建立和管理一套规范的工作流程。团队成员在处理工单时，可以按照固定的流程和标准操作，确保工作的一致性和准确性。

4

改进服务质量

通过工单管理系统，可以对工单的处理过程和结果进行评估和反馈。团队可以根据用户的反馈和评价，不断改进服务质量，提升用户满意度。



IT运维和技术支持

在IT行业中工单管理系统是一种必备工具，用于处理各类技术支持和故障处理工单。通过工单管理系统，企业可以追踪故障处理的进度，记录解决方案和维修记录，提高技术支持的效率和质量。此外，工单管理系统还可以集成到IT服务管理(ITSM)系统中，实现自动化的故障处理和监控。



客户服务和支持

在服务行业，工单管理系统可以用于处理客户服务请求和问题报告。通过工单管理系统，企业可以将客户问题记录为工单，并分配给相应的解决方案和服务团队，追踪问题解决的过程和时间。工单管理系统还可以提供客户反馈和满意度调查，帮助企业改进服务质量。



设备维护和保养

在制造业和工业领域，工单管理系统可以用于设备维护和保养的管理。通过工单管理系统，企业可以安排设备保养计划，并将保养任务分配给相应的技术人员。工单管理系统可以记录设备保养的历史和统计数据，帮助企业进行设备维护和预防性维修，提高设备的可靠性和效率。



项目管理和任务跟踪

在项目管理中，工单管理系统可以用于分配任务、跟踪进度和记录工作日志。通过工单管理系统，项目经理可以将项目任务分配给团队成员，并追踪任务的状态、时间和资源消耗。工单管理系统还可以提供项目报告和分析，帮助企业掌握项目进展和风险。



内部运营和流程优化

在企业内部运营和流程优化中，工单管理系统可以用于各种内部服务请求和流程协作。通过工单管理系统，企业可以自动化和标准化各类流程，如请假申请、报销审批和设备借用等。工单管理系统可以提供工作流程和权限控制，帮助企业提高运营效率和响应速度。

美信时代创立于2007年，十六年来默守耕耘智能运维及数据可观测性领域，是业界知名的数据采集与运维洞察解决方案提供商。

美信时代现有员工近100人，在南京、上海、武汉、成都、郑州、太原等多个城市设有技术服务中心，服务过的客户包括国家某部委、上海电力、安徽省农行、郑州人民医院、豪森药业、内蒙烟草、新疆师范大学等数千家企事业单位。

美信时代的拳头产品——监控易一体化运维管理系统，可以实时监控服务器、网络设备、云平台、机房动环、专线、摄像头等IT软硬件基础设施的运行状态和性能指标，发现故障及时预警、告警等，是一款高性能、全国产的智能运维管理系统，并具备网络管理、业务系统运维、机房管理、3D可视化等核心功能。

监控易可以实现四级架构跨区域、跨内外网、跨安全域的集中监控运维，部署灵活，具备业内技术超前的大规模海量监控能力，获得政府、军工、金融、能源、交通、医疗、教育、制造业等众多行业客户认可。







覆盖政务/军工/金融/电力/教育/医疗/交通等数千家大中型客户

 <p>中共中央办公厅</p>	 <p>发改委</p>	 <p>中国气象局 China Meteorological Administration</p>	 <p>铁道部</p>	<p>住房和城乡建设部</p>	 <p>中国石油</p>
 <p>国家电网 STATE GRID</p>	 <p>国家电投 上海电力股份有限公司 SPIC SHANGHAI ELECTRIC POWER CO.,LTD</p>	 <p>山西国际电力 SHANXI INTERNATIONAL ELECTRICITY</p>	 <p>中国南方电网 CHINA SOUTHERN POWER GRID</p>	 <p>中国华电集团公司 CHINA HUADIAN CORPORATION</p>	 <p>中国烟草 CHINA TOBACCO</p>
 <p>华夏银行 HUAXIA BANK</p>	 <p>北京银行 BANK OF BEIJING 杭州分行</p>	 <p>攀枝花农村商业银行 PANZHIHUA RURAL COMMERCIAL BANK</p>	 <p>中国电信 CHINA TELECOM</p>	 <p>China unicom 中国联通</p>	 <p>昆仑信托 KUNLUN TRUST CO.,LTD.</p>
 <p>光大永明人寿 Sun Life Everbright Life</p>	 <p>泰康人寿 TAIKANG LIFE</p>	 <p>陕西省人民医院</p>	 <p>第二军医大学 The Second Military Medical University</p>	 <p>中国科学院 HOSPITAL OF THE CHINESE ACADEMY OF SCIENCES</p>	 <p>中国科学院 HOSPITAL OF THE CHINESE ACADEMY OF SCIENCES</p>
 <p>新疆农业大学 XINJIANG AGRICULTURAL UNIVERSITY</p>	 <p>首都机场集团公司 Capital Airports Holding Company</p>	 <p>江苏交通控股有限公司 JiangSu Communications Holding Co.,Ltd</p>	 <p>华夏基金 ChinaAMC</p>	 <p>包头铝业(集团)有限责任公司 Baotou Aluminum(Group) CO.,Ltd</p>	 <p>豪森药业 HANSOH PHARMA</p>



Thank You

— 北京美信时代科技有限公司 —