

三宁化工 | 飞书数字化提效方案建议书

Just One Page PDF

 "Data is not useful unless it is processed in a way that provides context and meaning that can be understood by the right personnel."

“数据，只有结合**特定的背景**、并以正确的方式转化为**有效信息**、然后**传递到对的人**时，才能真正产生价值。”

参考资料：Elsevier《Industry 4.0: Top Challenges for Chemical Manufacturing》

一、行业背景与痛点

- **大势所趋**——无论是德国的工业4.0，还是美国的CPS (cyber-physical system) 战略，或是《中国制造2025》，都凸显了制造行业升级转型的必然趋势。
- **政策要求**——由于“工业互联网+危化安全生产”等政策的推动，化工行业在数字化转型方面，不断取得良好进展。通过工业互联网，企业能实现对设备数据和生产过程的实时监控和远程控制，与之配套的是各类控制系统、管理系统的广泛部署。
- **常见核心的业务痛点**
 - 大量的控制与管理系统承载了海量的数据，如何让海量的业务数据产生业务价值？
 - 在VUCA时代的背景下，企业面临着更强的探索性与不确定性，员工越来越多地面对新型未知的任务，内部的协同速度是否能更快速感知外部变化并做应对及基于数据决策？

VUCA是 Volatility (易变性)、Uncertainty (不确定性)、Complexity (复杂性)、Ambiguity (模糊性) 的缩写。VUCA这个术语源于军事用语并在20世纪90年代开始被普遍使用。随后被用于从盈利性公司到教育事业的各种组织的战略这种新兴思想中去。

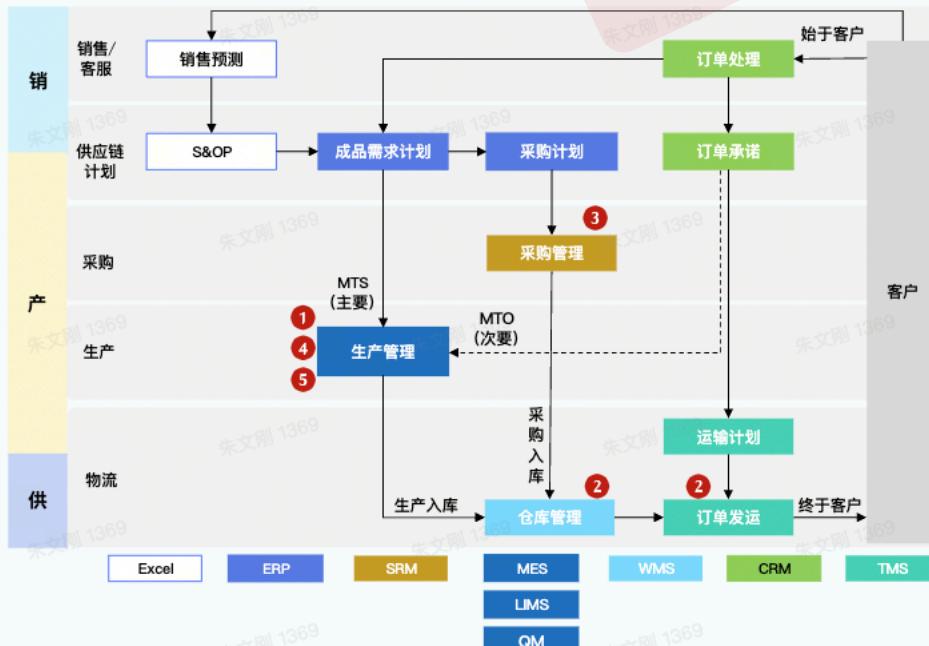
二、现状分析与飞书方案建议

通过与三宁化工IT、人力、企管、财务、质量、采购、销售、物流、生产、安全等10个部门的访谈，充分调研业务协同与管理现状，识别业务与经营管理中的痛点与问题，结合飞书系统工具与配套服务，提出具有针对性和可行性的数字化提效方案，旨在提升三宁化工在多场景下的信息流转效率、业务协同与管理效率，支持三宁化工建设智能工厂、打造行业标杆的持续突破。

? 业务价值指的是什么？

- 看得见：打通信息的“最后一公里”，**业务在手边/业务可视化**
- 转得快：打破信息壁垒，确保**业务高效协同**
- 能应变：轻松搭建轻业务系统，**适应业务变化**

价值落地 核心价值链场景地图



- ① 场景一：**质量信息共享**
- ② 场景二：**物流运作协同**
- ③ 场景三：**采购业务协同**
- ④ 场景四：**完善安全生产三级防御网络**
- ⑤ 场景五：**设备管理轻业务系统**

1. 数字化驱动人力资源管理升级，提升组织竞争力

1.1 跨部门协作与信息同步

业务痛点：

- 公司体系比较全，研发、生产一线、生产二线、后勤、销售、职能全链条，组织天然复杂，跨部门间的协作沟通、信息同步效率较低，战略层面的目标没有充分共创和对齐
 - 内部不同部门之间的协同方式、信息同步效率相对低，之前出现过多个部门同时对外发声的情况，造成重复的工作量。

- 跨部门的沟通、战略的制定很多是局部讨论就达成一致了，决策流程没有共创，不够科学、严谨，决策的过程太短了，决策的严谨性需要更高。
- 公司需要投入更多的时间在目标的制定、目标的共创，尽量避免一开始没想清楚就去做了，导致大家做的过程会很累。

需求分析及建议：

- 全员目标化**，员工将年度、季度的业务目标（承载员工的欲望和方向）、管理目标、实现策略白纸黑字写到系统上，并且全员公开透明，提高信息传递和协作的效率。

The screenshot shows a software interface for managing OKRs (Objectives and Key Results). On the left, there's a sidebar with icons for workbench, OKR, search, my OKR, direct subordinates, followed by a list of '我的对齐' (Alignment) items for the periods '3月 - 6月'. The main content area shows an OKR titled '(Test O1) 进行XXX产品商业化探索, 形成规模化产品能力, 初步实现营收' with a progress of 25%. It lists four key results: '完成行业分析, 定位目标市场, 锁定高潜客户特质, 获取有效客户线索数量500条 @CX' (30% complete), '完善产品资料库, 形成完整有效的行业解决方案, 客户转化率不低于20%, 其中KA客户不少于10家' (5% complete), '深入行业调研, 形成主要目标行业针对性解决方案' (40% complete), and '深入行业调研, 形成主要目标行业针对性解决方案' (25% complete). Below this is a section for '进度记录' (Progress Record) dated 2020.05.15, which includes a note about O1's status being normal and three key results (KR1-KR3) with their descriptions and links.

- 目标对齐化**，全员目标清晰，基于公司战略目标，逐层级、逐团队进行分解和对齐，要求开展目标对齐会，大家在期初充分对彼此的目标进行共创、共识，并且在线上化系统中形成明确的对齐关系。

The screenshot shows a 'Alignment View' (对齐视图) for the period from September to October 2020. It displays a network of aligned OKRs across different employees. At the top, there's a header with 'OKR', 'OKR', '对齐视图', '数据看板', and a user profile icon. Below the header is a date selector set to '2020年9月 - 10月'. The main area shows a network of aligned OKRs. One node for '文零' (Wen Zero) has two branches: one to '王五' (Wang Wu) and another to '尹六' (Yin Liu). '王五' has two children: '王一' (Wang Yi) and '王五' (Wang Wu again). '王一' has a progress of 24% and a note about A product commercialization. '王五' (Wang Wu again) has a progress of 0% and a note about KA client expansion. '尹六' has a progress of 0% and a note about building a professional operations team. The bottom left corner shows a zoom control at 100%.

如何更好地搭建知识体系培养员工，提高员工对于业务的理解深度、团队的管理能力

- 目前培训体系、培训制度都有，但是课程体系、教材体系只建立了一部分，但是资料都在线下，只能通过聊天网盘等方式进行共享，缺少体系化并且极易丢失和遗漏，需要一个系统把培训的部分线上化。
- 知识的沉淀处于行业内领先水平，但是知识的传播效率有很大的提升空间，知识不能放到抽屉里，需要让内部的知识充分的流动起来。
- 完善业务复盘、业务改善、绩效辅导、绩效反馈的体系，让每个人的能力在短时间内能够通过不断的反思+反馈能够提高。
- 因为公司行业比较垂直，面向很多新加入的，非技术背景，非技术口的员工，怎么理解技术语言，大家语言同频，拉近员工间的感知，提高协同效率。

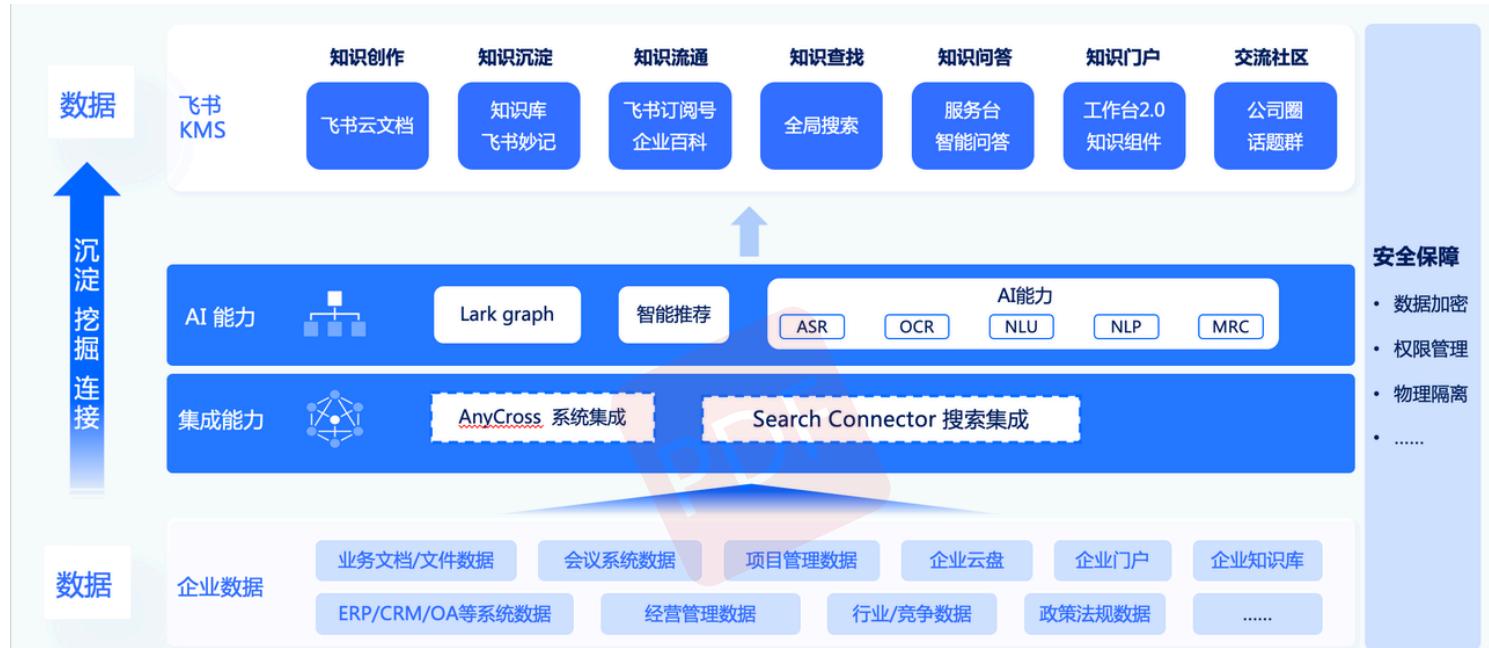
需求分析及建议：

让鲜活的知识“触手可及”

“知识是与经验、上下文（Context）、解释和思考（reflection）结合在一起的信息。它是一种可以随时帮助人们决策与行动的高价值信息”—T. Davenport 等人，1998。

知识管理与应用是个高投入、系统性的工程，如果不能将沉淀下来的知识流通起来，那么，企业的知识管理就没有了生命力。

相较于传统知识管理系统，飞书的各产品功能都以高效、协作为核心设计，通过[云文档](#)、[知识库](#)、[订阅号](#)、[词典](#)、[全局搜索](#)等功能，打通知识沉淀、流通和查找全链路，无需额外部署和运维。



下面通过几个产品以及它们的组合实践，来看下飞书是如何将企业的知识沉淀，并高效流通去来的。（知识流转的时间包括：知识提供、知识搜索、权限申请、内容整理等）

实践1：将“暗知识”变为“明知识”--[云文档+知识库](#)

云文档是一款可以实时协同编辑、承载丰富内容类型的个人创作工具。

知识库是一款面向企业组织，结构化沉淀高价值信息的公共知识分类存储工具。

通过云文档和知识库的组合，能够将原本散落在各处的知识分门别类的汇集起来，将个人智力转变为群体的“共同智力”，并发挥更大的价值与作用。



- 全员公开库**：如企业资料、规章制度、学习交流等知识库，是面向全体员工可公开的内容
- 团队协作库**：即各团队/部门的知识库，产品、研发、设计、市场、销售等职能部门都可以建立对应的知识库，也可以以项目为维度来建立一个知识库，是面向特定群体的知识沉淀空间

主要内容

内容贡献者

Printed using Just One Page PDF

	公开	部门	团队工作相关内容	特定垂类主题知识	规章制度、通用知识	少数管理员/专人	多数人
全员公开库	√			√	√	√	
团队协作库		√	√				√

典型案例：得到——知识萃取与知识库运营

得到知识萃取的三个原则：因人而来、因变而生、对继任者讲话

“因人而来”，即知识萃取的目的是把依附于个人头脑里的知识变成可以运营的资产，聚焦的是个体的人、个体的知识；“因事而变”就像是写“旅行攻略”，并不是事无巨细地写出旅行全部过程，而是写开始的计划和后来的变数；为继任者说话这一条最简单，但也最重要，“前两条决定了姿势，也决定了篇幅，但这一条决定了价值。知识萃取不是对自己的总结，而是对下一个做这个事的人的叮嘱。”

- 飞书文档作为横向协作的神器，一个傻瓜级的知识管理解决方案
- 建立知识管理小组和知识班车制度，知识管家Kmer 完成知识任务，对知识进行整理与沉淀
- 颗粒归仓，锦囊入库。知识库里再也不是一堆文件制度的汇总了，而是活生生的，有主人、有目标、有应用场景、有真实案例的知识资产

我就随便问问

✓ 有多少好答案，在答等你的好问题。

这是得到同事相互交流，解决工作中遇到的问题的共创文档。

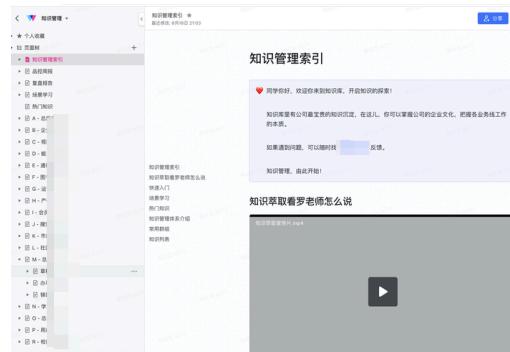
这些问题，可以是本职工作密切相关的问题，也可以是和公司相关的问题，例如战略方向、产品研发、企业文化等等，还可以是和工作密切相关的人力、法务、财务、行政等等问题。

约法三章

1. 问什么都可以，问谁都可以。任何同事，都不回因为提问受到批评，但有些问题更受欢迎，比如你不清楚了问题发生的情景，或者能显示出你的思考。
2. 提问必须@答题人，如果你不知道邀请谁，可以@总经办的任意一位成员，帮你指定答题人。被点的答题人，需要在24小时内回答问题。如果希望问题尽快回答，可以@答题人之后，在@上单独提醒对方。
3. 尽量不要负面影响，避免真真挖苦，绝不能人身攻击，在讨论中感到任何不快。或者使用本文档中的任何不便，找总编。

给你提供的抓手

- 怎么找答题人： xxx 组织架构图
- 提问之前，了解要进谁题人的偏好：一号位喜欢怎么提问，都在这个文档：xxx



❤ 了解更多知识库相关内容：

[【持续更新】飞书知识库管理员宝典 NEW](#)

实践2：将优质内容推送给对的人--订阅号

订阅号是一款企业内宣和知识传播应用，鼓励企业内的部门、组织或个人，向形成了订阅关系的用户推送优质内容并进行轻量互动。

作为企业内部宣传的工具，订阅号能够很好的成为企业和员工之间的信息纽带

作为优质内容分发的工具，订阅号更能激发内部创造力和优质内容公开分享氛围

推荐实践：为企业建立至少一个全员默认关注的知识分享类账号

为了让企业已经沉淀的知识更好的传播和分享反馈，我们建议每一家注重知识管理的公司都应该建一个或者多个知识类账号，让员工可以更快的获取到企业内的优质内容信息，促进知识流动。

- **战略研究类**：企业战略/行研部门，输出市场动态分享、行业研究报告分享等。
- **学习分享类**：企业培训/学习团体，输出优质分享、精华课程推荐，最新课程预告等。
- **经验分享类**：企业内优秀组织/个人，分享工作经验、实践知识、深度思考等。

典型案例：飞书战略研究——让优质能用得到充分曝光

账号定位： 飞书内部战略研究成果分享 账号类型： 部门默认关注账号 内容形式： 外链内容 (from 战略沉淀知识库)	<p>Lark Espresso 部门 提供更有洞察力的视角，帮助Lark各团队了解ToB行业的故事和因果 ></p> <p>可发现性对比：深埋其中 VS 一目了然 (左侧图为知识库状态，需要用户逐级点开，发现性弱；右侧图订阅号仅需进入账号内容一目了然)</p> <p></p> <p></p> <p>数据结果对比：发布到订阅号的文章阅读量是未发布文章的8.4倍</p>
为什么要创建一个订阅号？ <ul style="list-style-type: none"> • 原有内容已经沉淀在知识库上已久，但阅读量一直不高 • 之前的推广渠道分散，需要靠相关同学不断的在各种群内发，带来大量的信息噪音 • 很多部门内部的同学希望了解行业信息，但并不知道已经有这些优质内容沉淀 • 希望让更多的飞书同学获取到这些高质量的行业研究信息，帮助大家更好的了解市场，提供相关决策参考 	
运营订阅号会不会耗费很多精力？	

Printed using Just One Page PDF

答案是肯定的：不会！

- 内容产出随研究节奏，无需额外产出
- 采用外链形式，无需额外排版，发布一篇文章仅需5分钟
- 一键直达内容原文，互动评论不割裂

(左侧图为未发布内容，右侧图为已发布内容，两者内容质量接近)



典型案例：新希望集团——集团型企业的知识、文化高效传播

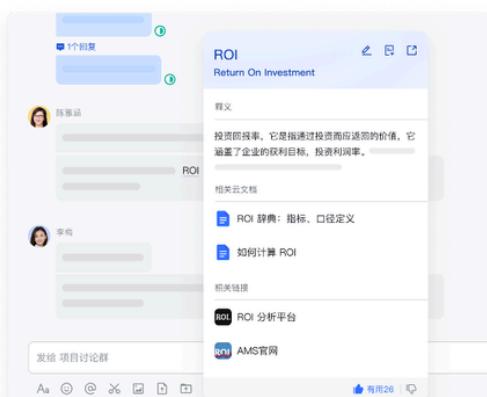
TA这样用订阅号	<ol style="list-style-type: none">按推送内容类型和影响范围，分别在全集团、各BU设置默认关注的账号集团对订阅号有设立投稿机制，方便员工参与订阅号投稿，激活内容活力明确组织架构和各个账号相关管理人员，权力下放至各账号管理员方便进行内容审批集团品牌部开展定期订阅号相关使用及排版等培训
TA这样评价订阅号	<ol style="list-style-type: none">相较于微信公众号，更适合企业内部使用可设置默认关注，精准人群直接触达，对于大型集团公司很实用账号管理机制完善，按组织架构进行管理放心又高效内容发送有审批，质量有保证发送的速度快、内容修改维护灵活
看看TA的典型订阅号	<p>黑板报：全集团默认关注，发送集团重大新闻</p> <p>新希望地产：BU默认关注，发送行业动态与战略分享</p> <p>普法宣传：默认关注账号，定期传递最新法规政策解读，帮助业务安全前行</p> <p>飞跃计划：全员自由关注，巧用飞书提供资源，帮助企业员工快速上手使用飞书</p> <p>PDF watermark is present across all screenshots.</p>

实践3：让鲜活的知识触手可及--**飞书词典**，构建企业的原子化知识，并形成知识网络

词典是一款高效汇聚企业内各类信息，并可由企业成员参与编辑的在线百科产品。它帮助企业将各类信息进行组织和管理形成知识，并在企业生产经营中流动起来。

词典卡片具有丰富的承载能力，创建一个词典词条，本质上是在为企业沉淀一个“原子级知识”

- 将知识单位缩小到词的维度，**更易被触发和检索到**，对于消费内容的人也更容易掌握相关知识
- 将相关服务台、云文档、链接、订阅号、联系人等相关资源 All in 卡片，**知识相关内容得到更多曝光**



在飞书会话、文档、搜索中随处可达



PM
Product manager

原子级知识

释义

产品经理 (Product manager, 缩写为PM)，是指在公司中针对某一项或是某一类的产品进行规划和管理的人员，主要负责产品的研发、制造、营销、渠道等工作。

更多关于“产品经理思维方式”、“产品经理能力矩阵”可参考下方图片。



核心内容说明

相关服务

PM互助小组

相关说明图片

相关云文档

PRD模板 (2022年最新版)

服务台 / 公开群

相关链接

W 产品经理思维方式 - 新人必学 (30分钟)

相关说明文档

相关联系人

鹿小橙 PRD模板维护者

相关入口链接

相关词条

PRD UE RD

相关专家人员

更多

每个词条都是一个“原子级知识”

企业的很多知识有具有很强的关联性，将“原子化知识”相关联，就能够形成企业的“知识网络”

- 为词条添加“相关词条”，快速发现相关联知识、区分易混淆概念
- 用户层层下钻式从一个知识点逐步探索知识网络

以“PM”为例，可逐步关联至“后端工程师”，并查阅各知识点相关文档、课程、链接、沟通咨询人

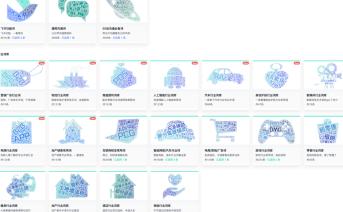
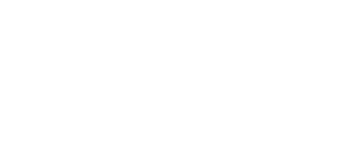


每一位员工都能成为企业知识的贡献者，词典让鲜活的知识流通起来

通过对字节、蔚来、得物、安克创新等企业的持续研究，我们发现词典能够很好的唤醒企业知识的活力和员工贡献的创造力。

以字节跳动为例，目前我们的原子知识量级已经近万条，这些知识每天被企业超过一半的员工在消费，这些被消费的知识占到词典总量级的75%左右。

Printed using Just One Page PDF

批量收集：让已经有的原子知识先录入词典	运营活动：让员工参与词典知识贡献	资源关联：用词典解决知识的串联问题
<ul style="list-style-type: none"> 灵活使用 3000+ 预置词库的行业知识 企业内已有知识总结、术语归纳，不浪费 企业内已有服务台内容，快速复制 小技巧：术语类词条点赞最多，新入口碑好     	<ul style="list-style-type: none"> 把找词难题交给算法 把写词工作交给 UGC 调动每一位企业员工，为企业知识添砖加瓦 	<ul style="list-style-type: none"> 维护「知识达人」获取高质量原子知识 小技巧：系统平台类词条最实用，沟通中一键跳转相关系统，效率加倍 

实践4：让人快速找得到知识--飞书全局搜索

在好的知识管理和应用体系下，**搜索是用户主动寻找知识的开始**。提高搜索的质量与效率，就是在帮助员工提升获取信息和解决问题的效率，也就是在为企业降低成本。

过去，由于企业的知识分散在不同的渠道，各自有不同的检索入口，一定程度上造成了查找信息的困难，让搜索知识、发现知识变得困难和低效。

如何理解找得到知识？

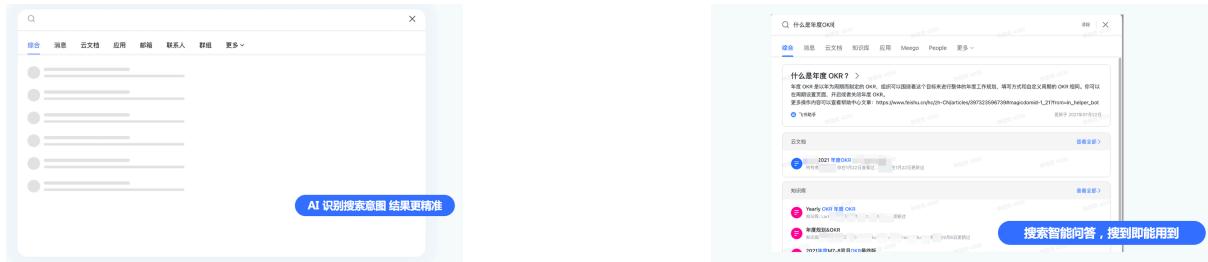
找得到知识，意味着无论是飞书内的知识还是企业自建系统内的知识，都应该在飞书场景找到。

因此，我们不仅将飞书各功能模块接入全局搜索，还开放搜索能力允许企业系统的接入，真正实现企业信息搜索的“all in one place”，打通知识之间的壁垒，为了提升知识搜索的效率。



找得到知识，意味着搜索能够帮助员工在海量的信息之中，快速获得正确结果。

为此，我们运用大量的AI能力，实现企业搜索搜索场景下的安全有序、千人千面，缩短“提出问题”与“找到答案”的最后一公里。



找得到知识，还意味着不仅可以让员工在搜索找已经确定的知识，甚至还可以在飞书搜索进行探索性的知识获取，在企业范围内发现更多已经沉淀的知识。在字节我们观察到，知识管理的满意度受能否找到工作所需的内容密切相关，获取知识的满意度已成为正面影响员工状态和敬业度的关键因素之一。

实践5：让找人/问事更加高效便捷--服务台

服务台，采用了智能客服和人工客服结合为企业服务的方式，让企业员工可快速找到对应的信息或者正确的人，高效解决员工问题。



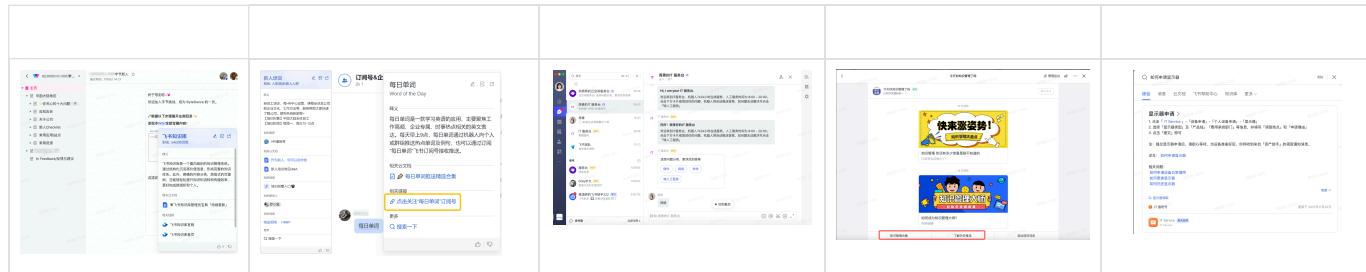
快速了解服务台.mp4



总结：

知识沉淀&管理的工具	类比	定位
云文档	工厂加工	创作、加工，生产出需要的内容
知识库	仓库存储	分门别类的存储，方便查找和检索
全局搜索	盘点检索	将储存在仓库内的信息按规则检索出来
词典	卖场展示	将精华内容汇聚展示，随时方便消费
订阅号	宣传交流	重点、精华内容的传播、交流
服务台	智能服务	常见问题解答，专业问题人工咨询

示例：新人入职



1.3 人力资源数字化规划

业务痛点：

1. 需要进一步完善人力资源数字化规划和工具

强化人力资源对组织带来的帮助，将人力资源工具和协同工具打通，提高管理者对于人力资源的使用频率，让组织协同，让人力资源数字化，深入到每一个员工、每一个管理者的手机端，而不是还需要单独登录复杂的HCM系统。不把人力资源系统当作仅仅给HR使用的产品，真正让公司所有人利用起来数字化和移动化能力。

2. 人力资源主数据不完善，人力资源系统和其他业务系统、运营系统的集成需提升

人事主数据不完善，根源是规则的问题，人力资源数字化规划需要着重梳理企业的组织架构、序列、人员分类、组织分类，需要有一体化的诊断和规划。并且通过数字化工具把人力资源主数据同步到其他所有业务系统、运营系统、招聘系统、绩效系统，实现业人联动。

1. 人力资源数字化体系的迭代升级，让企业一把手、管理者把人力资源系统高频使用起来。用飞书人事系统，将人力资源的主数据放到线上，实现人力资源和办公协同一体化打通，招聘、绩效、目标、人事一体化打通。



目前，组织架构会在SAP HCM（简称SAP）中进行管理，但SAP从界面设计、操作习惯上与国内用户差异较大，加上系统复杂，加载时间长等原因，SAP易用性较差，尤其对管理者使用不友好，沦为了“存数据、走流程”的工具

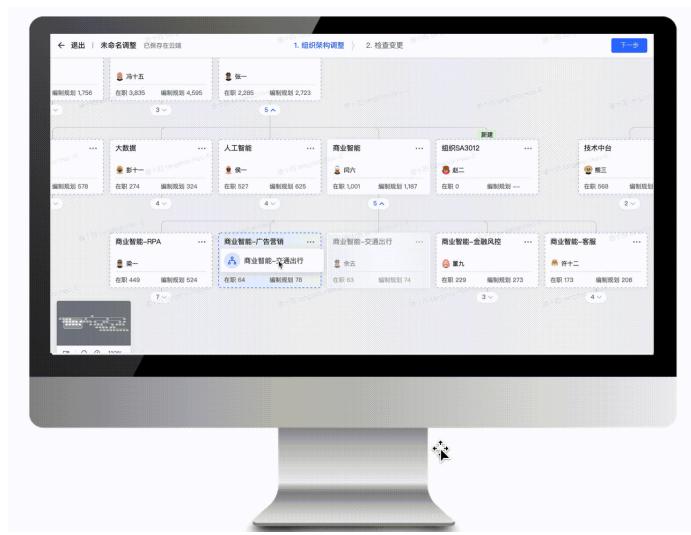
飞书人事可与SAP进行打通，将SAP中的数据同步至飞书人事，并通过飞书人事与飞书的深度融合，让管理者随时随地掌握组织形态，清晰刻画组织，并对组织进行多维立体展示，支持三宁未来多业务、多区域的组织形态，也便于人力投入的归集，支持组织效能的分析提升。

职能部门维度

汇报线维度

业务线维度

伴随着组织的快速扩张，组织架构也会进行频繁的调整，飞书人事支持直接通过拖拉拽的方式进行快速调整，让组织的前后变化实时掌握，快速进行排兵布阵。



2. 人事数据汇集一处，全面洞察团队信息，全部员工从面试到离职的全生命周期数据汇集一处，穿透各人力资源模块，让人事数据发挥力量，全方位刻画团队、提供洞察、支持决策。

王冰
企业智能管理

汇报线 团队统计 个人信息 履历信息 绩效信息

团队简报

团队成员	直属下级
15	7
绩效 ≥ A 占比	本年累计离职率
司龄 < 1 年占比	OKR 填写率

2021 年全年绩效分布

分布	D	C	B	A	S
2-2			1	2	
2-1	1	2	3	1	
1-2			1	4	

人数分布

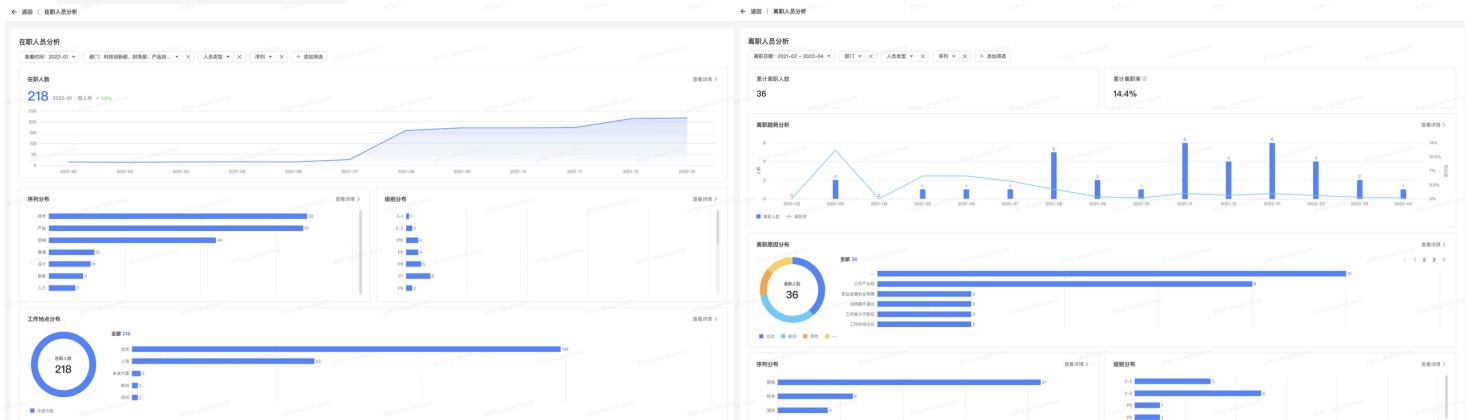
曾一六
企业智能管理 北京 正式 zengyilu@bytedance.com
发消息 OKR

工作信息 领域信息 绩效信息 薪资档案 团队成员 团队统计

人员类型 工作地点 直属上级 部门 序列

数据更新时间 2020-10-15 17:25 (GMT +0:00)

在职人数	1,082	较上月 +9.5%	2020-03 2021-03
本月入职人数	56	较上月 +7.6%	2020-03 2021-03
本月离职人数	12	较上月 +9.9%	2020-03 2021-03
本月离职率	1.2%	较上月 +7.6%	2020-03 2021-03
管理层级	5	较上月 +9.5%	2020-03 2021-03
平均管理幅度	7.6	较上月 +7.6%	2020-03 2021-03
平均年龄 (年)	2.3	较上月 +9.5%	2020-03 2021-03



管理者在手机上，通过点击员工头像，就可以看到员工人力资源的全生命周期，做好排兵布阵。

The screenshot displays a performance management system. On the left, a mobile phone screen shows a summary of Wang冰's information, including her name, title (Enterprise Intelligent Management), and a link to her full profile. The main area is a detailed performance report for Wang冰. At the top right is a user profile for 王冰 (Wang冰), showing her photo, title (Enterprise Intelligent Management), and a button to send a message. Below the profile are tabs for Work Information, Report Line, Team Statistics, Employment Information, **Performance Information** (which is highlighted in blue), and Salary Record. The Performance Information section is divided into two main sections: "2022 Full Year Performance" and "2022 Half Year Performance". Each section includes a performance period, a rating (e.g., S for 2022 Full Year), and a detailed description of the employee's performance. The 2022 Full Year Performance section also includes a "Leadership Evaluation" and a "Value Evaluation".

1.4 全面、公平地评价和识别人才

业务痛点:

1. 当前职能部门、组织绩效的考核体系需完善，绩效考核工具缺失

目前有对于管理干部的考核、对于业务部门、生产部门的考核，但是针对职能部门和组织绩效的考核目前是相对简单的，可以进一步完善。目前除了业绩的考核，也缺少对员工价值观的考核。

当前所有考核通过线下excel完成，缺少线上化的绩效考核工具，效率较低，手工工作量大。

需求分析及建议：

1. **OKR + 360评价 + 价值观评估**，可以考虑引入对于职能部门的OKR + 360的考核模式，结合业绩、价值观、投入度等多个方面对员工进行综合考核。

The screenshot shows a performance management interface. At the top, there is a user profile for 徐一 (Xu Yi) with details like role (SaaS Sales), department (Sales), and hire date (2020-12-01). Below this are tabs for Feedback, Peer Review, 360°, Self-assessment, Summary, and OKR. The OKR tab is selected, showing a timeline for 2021 OKR. The main content area displays two OKR goals:

- Q1 赋能销售团队，提升销售团队效率** (Weight: 100%)
 - KR1 在1月底之前，制定销售技能认证机制，规范不同技能组合的培训内容，形成标准化讲义，最终确保全体销售成员通过认证 (解析：明确清晰的关键结果)
 - KR2 丰富销售团队深度，本周期内入职3名高级销售经理
 - KR3 实施XX新流程，缩短正常流程时间至一周以内
- Q2 为销售提供数据分析支持，提供销售决策建议** (Weight: 100%)
 - KR1 平台搭建 - 建立销售分析和BI商业智能平台，确保数据的完整性和可提取性，缩短业务数据分析时间XX%
 - KR2 商机库建设 - 完成商机库一期建设，匹配存量客户，关联和打通客户相关信息
 - KR3 数据报告 - 活动指标、渠道指标和结果指标自动生成摘要报告，并发送给销售人员，节省销售人工填写报告时间1小时

To the right, there is a 360-degree evaluation form titled "Fill in the performance evaluation for your direct subordinates". It includes sections for "Performance" (based on role responsibility, output and contribution, professional and management), "Performance Rating" (scale from D to A), "Good at" (list of positive behaviors), and "Improvement needed" (list of areas for improvement).

2. 配备合适的绩效考核工具，提高绩效考核的效率，并且通过线上化的智能工具，发现绩效考核过程中的异常，打造公平公正的绩效评价环境。

D

C

B

A

S

投入度

单位: 人



评估尺度 (业绩)

判断逻辑

严格

适中

宽松

-8.0

-2.5

2.5

8.0

4.3

评估人数 6 人

以下是你有权限查看的，高七给其他人的业绩评价。

评估人详情

360° 评估人

彭二 适中 | 0.3
直属下级 | SaaS 销售高七 宽松 | 4.3
直属下级 | SaaS 销售 | 销售李三 适中 | 0.4
直属下级 | SaaS 销售 | 销售毕十三 宽松 | 4.4
相同上级同事 | SaaS 销售 | 技术钟一百 适中 | 0.0
相同上级同事 | SaaS 销售 | 销售周九 严格 | -3.6
相同上级同事 | SaaS 销售 | 销售

刘二三

徐一

钟一百

周九

A

S

S

S

展开全部

价值观

投入度

B

B

A

A

B

B

S

S

B

B

B

B

B

C

B

B

3. 高效速赢干部管理：数字化干部竞聘、干部成长地图、轻量化干部赋能，减少时间耗费，提高管理效率

*注：利用飞书Office自身多维表格、机器人、飞书文档、飞书问卷等能力形成数字化解决方案，非标准产品

数字化干部竞聘流程

利用多维表格形成通用化、自动化晋升流程，降低人员成本，减少耗时

提报人员名单
...

干部竞聘填报表单
...

晋升报名候选人汇总表
...

评委打分情况汇总
...

评委打分汇总表
...

评委打分表
...

PDF

数字化干部成长地图

通过多维表格实现干部任用考察期的高效信息管理和任务追踪，规范新干部任务管理，提高管理效率

Printed using Just One Page PDF

任用考察期目标制定

请输入表单描述

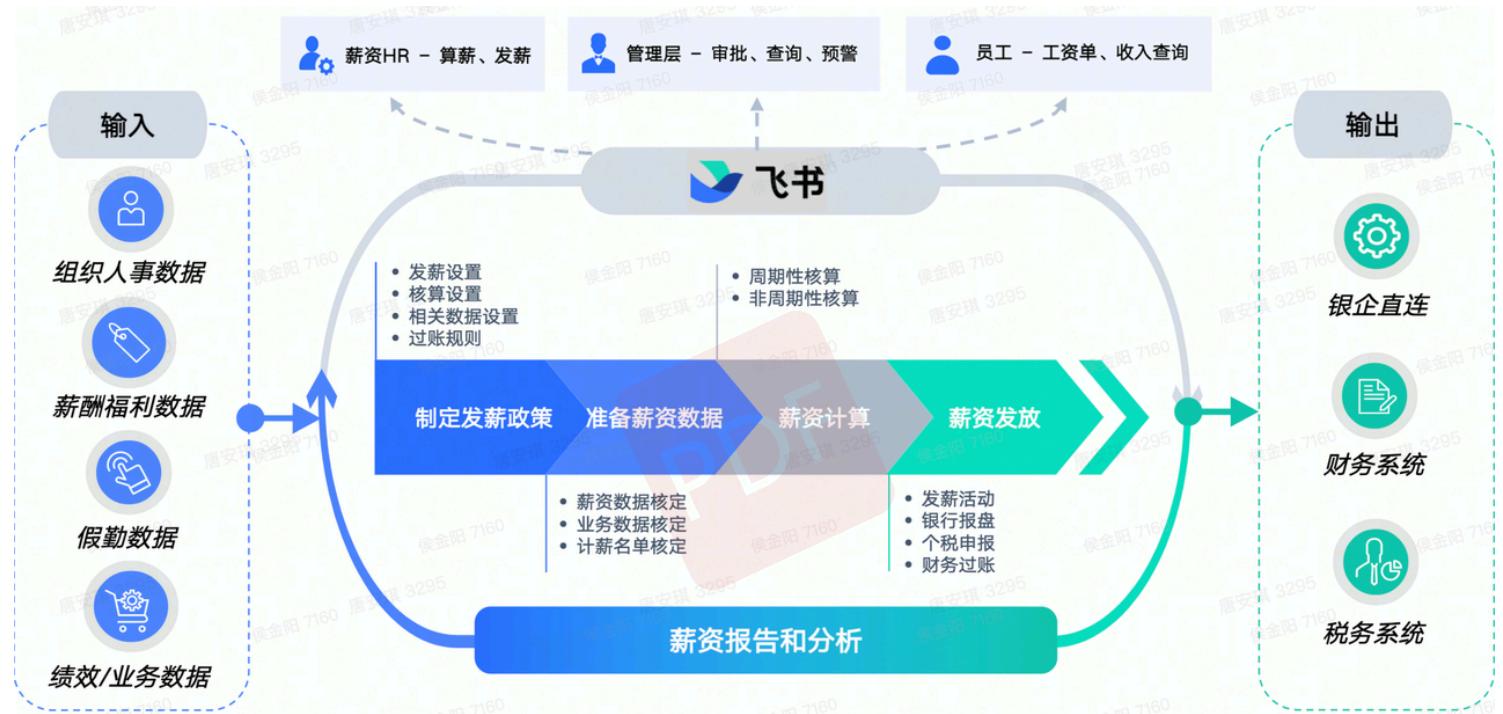
*** 新人姓名**

填写者回答区

*** 任用考察期考核目标**

填写者回答区

薪酬一体化，把绩效数据、组织人事数据、假勤数据和薪酬一体化打通，并且计算结果和财务系统、银企直联、税务系统打通，实现算薪的自动化和一体化，大幅提高算薪效率。



1.6 建设人力资源共享中心 业务痛点：

- 需要搭建人力资源共享中心，做HR的精益化管理，提高人力服务的体验和效率

目前员工有任何人力相关问题，仍然是通过打电话、发消息等方式和HR团队进行线下沟通，员工体验差，人力团队的效率和工作量也可以进一步提高。

需求分析及建议：

1. **人力资源自助服务中心**，基于飞书人事和飞书办公套件，将员工常见的HR流程自助化，解放HR的手工工作量，也提高员工的体验（实时发起流程，无需等待HR人工响应）。

[我的团队](#) [人员管理](#) [审批](#) [报表](#) [自助服务](#) [组织管理](#) [薪酬管理](#) [假勤管理](#) [设置](#) 搜索

自助申请

我的休假

申请和查看我的休假

补充医疗报销12

--

个人信息变更

申请个人信息变更

北京工作居住证申请

申请北京工作居住证

申请离职

申请和查看离职

自助证明

在职证明

用于签证申请等

实习证明

用于实习鉴定表、思想品德鉴定表、...

收入证明

用于购房、购车申请贷款等

签署文件

用于签署电子签文件

薪酬福利

报销政策 & 福利政策

查看报销和福利政策

补充医疗报销

商业保险报销

2. 人力资源共享机器人，通过和飞书一体化的智能机器人，实现人力资源的线上共享中心搭建，员工有任何人力相关问题，飞书直接询问人力值班号机器人，进行智能应答。



2. 打破信息壁垒，提高业务协作效率

打破信息系统与人、部门与部门的信息壁垒，打造“数据消费的新方式”。业务人员无需登录业务系统，无需通过大量的电话、微信沟通，既可轻松查阅相关数据，提升业务协作效率。

2.1 质量信息共享

三宁化工质量管理的主要工作包括质检任务管理、产品质量追溯、质量信息共享和质量异常处理等，如下图所示。以下重点介绍了“④质量信息共享”的痛点及飞书解决思路。

1 质检任务执行

原辅料到货后，或成品生产过程中，SAP QM中触发质检任务。质检结束后，结果录入LIMS系统



2 产品质量追溯

中间品/成品质检数据从LIMS系统同步至质量追溯系统



3 质量异常处理

- 原料质量异常出现后，通过OA发起不合格审批流程；
- 半成品/成品质量异常发生后，通过SAP QM系统发起质量问题处理单；
- 客诉发生后，销售业务通过OA提报客诉



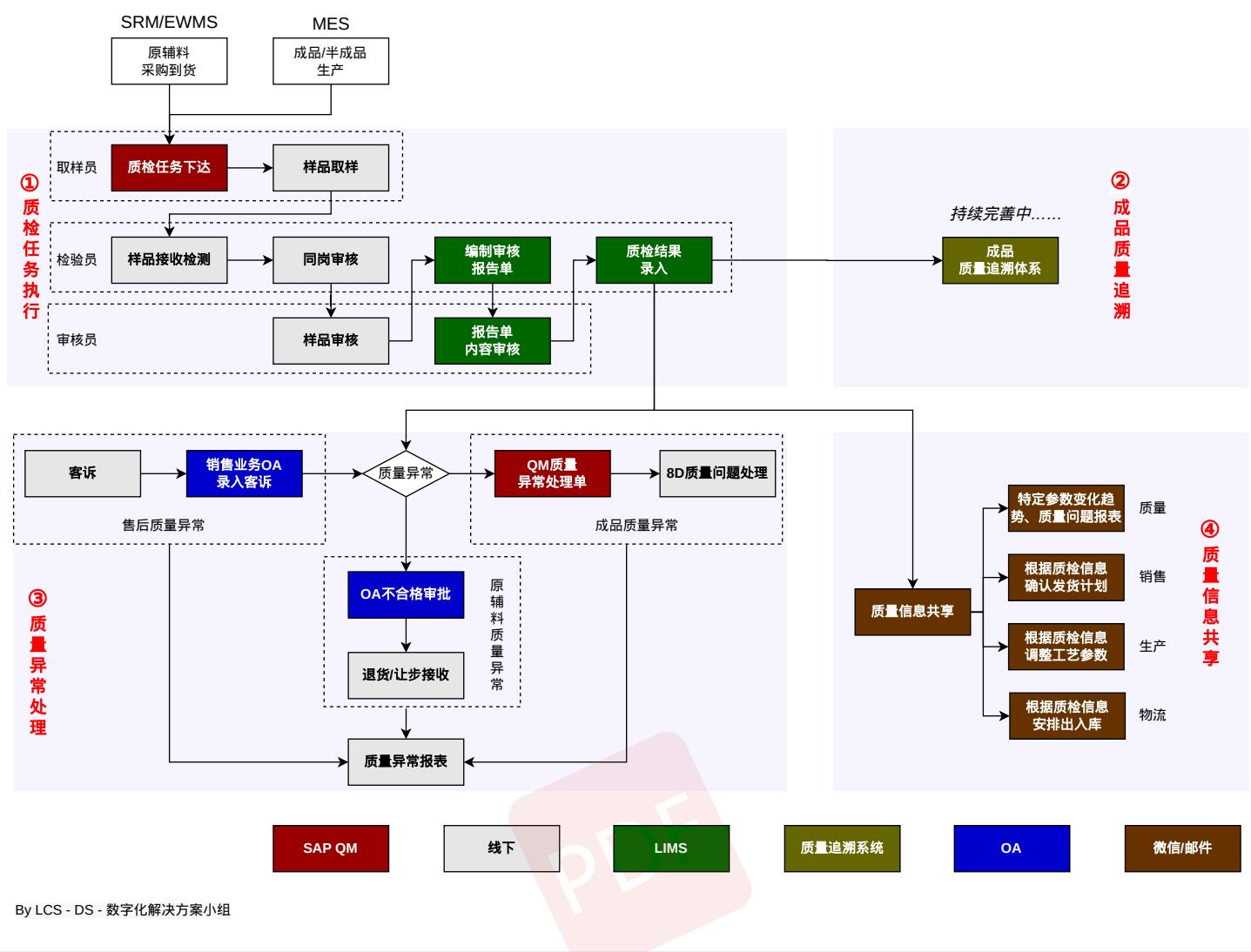
4 质量信息共享

质量部门将LIMS中质检信息拍照、截图，再通过微信群分享给生产、销售、物流等部门



质量管理核心价值链如下图所示，全流程涉及到多套业务系统（如LIMS，SAP QM，质量追溯系统、OA、EWMS等）以及多个业务部门（如质检、采购、生产、物流、销售以及客户、供应商等），**系统与人员之间、部门与部门之间广泛存在着信息壁垒，信息流通难度大、实效性和准确性有待进一步提高。**下文以“④质量信息共享”为例，重点阐述了这些信息壁垒的痛点及飞书的提效方案

PDF



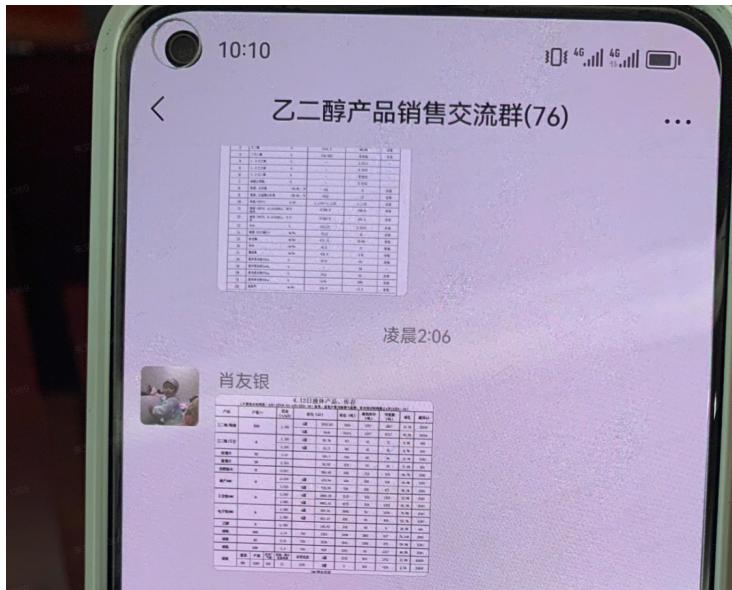
By LCS - DS - 数字化解决方案小组

业务痛点:

- 其他部门同事需要登录LIMS系统，打开特定数据表，筛选时间区间，操作麻烦，他们更愿意直接打电话或者通过微信询问质量情况
- LIMS等系统中的质检信息，无法实时、高效、直观推送至相关业务部门（通过微信群消息发送截图的方式进行传递），信息壁垒显著，直接影响了质量部门与物流、生产和销售等部门的协作

质量	销售	生产	物流/仓储
需要轻松查看部分产品关键质量指标	在发货前，需要确认产品质量，避免产生质量问题而无法发货	了解产品质量变化趋势，进而调整生产工艺参数	需要实时的质检数据，方便仓库及时入库、发货等
需要自动生成质量异常处理单报表			

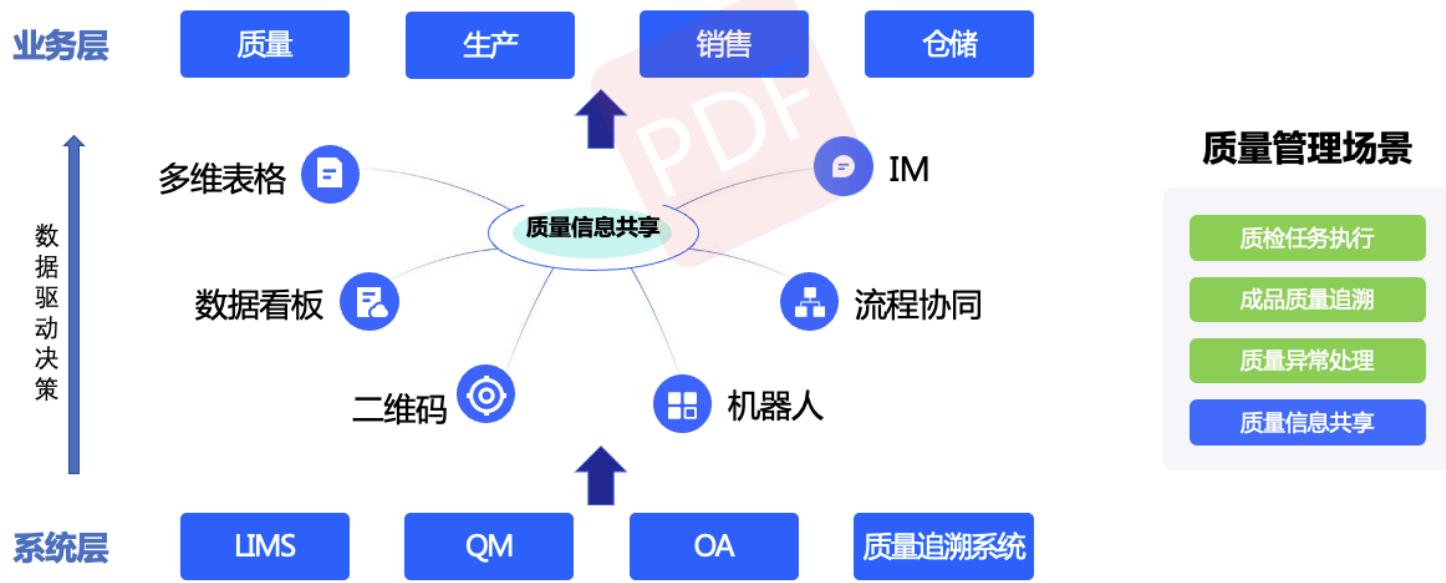
微信群沟通质检信息示例



需求分析及建议：

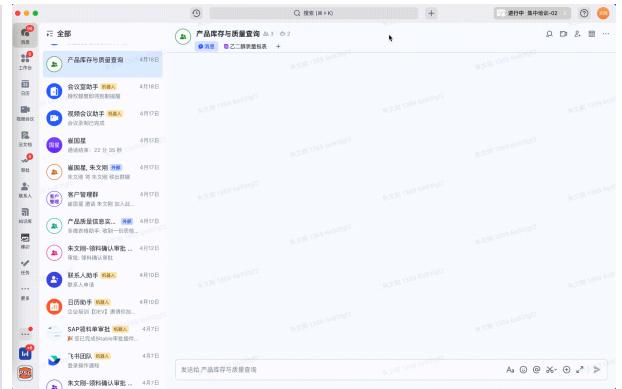
💡 根据各业务部门的特定需求，将LIMS等系统中的质检信息，以实时或者定时的方式，高效、直观推送至相关业务部门，打破信息壁垒，加速信息流转，强化质量部门与其他部门的高效协作。

三宁化工——质量信息共享



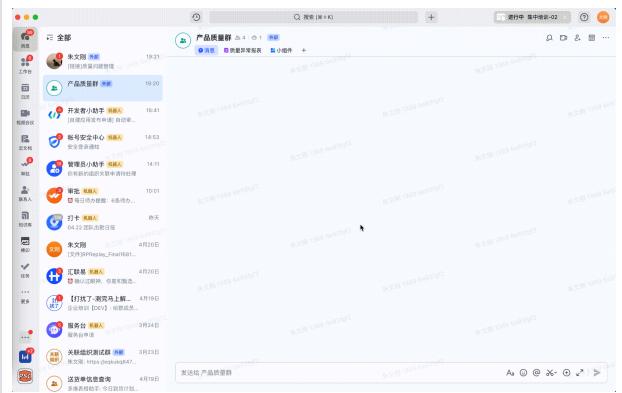
实现效果示例

质量部门	LIMS质检数据同步至飞书多维表格，需求部门在飞书群内，轻松增加时间筛选、查询报表、趋势图等	
	<p>LIMS中质检数据自动同步至多维表格</p> <p>各部门用户在分数群组内，增加筛选条件，查询特定数据</p>	



2. QM、OA等系统中的客诉、质量问题处理单等信息，自动同步至飞书多维表格，需求部门通过飞书群组，轻松增加时间筛选、查询报表、趋势图等

PC端效果图



手机端效果图



飞书20230423-193438.mp4

销售部

- 当成品质量异常时，异常信息实时推送至相关销售人员（销售人员负责的销售订单中包含该产品），以便销售人员尽快确认订单的可交付性，管理好客情

LIMS中质检不合格数据、ERP中库存数据、MES中的在产数据等自动同步至多维表格



当质检不合格带来订单交付风险时，自动推送提醒，不销售群组

是配⁵至销售群组 Printed using Just One Page PDF

	<p>产品库存与质量查询</p> <p>以下产品质检不合格，存在交付风险，请及时跟进处理！ 产品名称：乙二醇 订单需求量：200 不合格数量：30 优等品可用量：100 一等品可用量：60 在产量：20</p> <p>点击链接查看订单缺口详情</p> <p>来自 多维表格 自动化流程</p>
2.	<p>销售人员可通过飞书群组聊天框，直接查询产品可用库存及质量数据</p>
生产部门	<p>每日推送过去七天的质量变化趋势至相关工艺工程师，方便工艺工程师及时优化生产参数（例如，针对化肥产品养分变化情况，需要及时通报产品质检数据，方便工艺工程师优化化肥生产的参数配置）</p>
物流部	<p>当质量异常时，实时推送至仓储部门，防止物料入库</p>
	<p>飞书群组内，一键查询产品等质量等级、库存可用量、在产量等数据</p> <p>飞书群组内，轻松查询产品质量走势，方便工艺参数调整</p> <p>LIMS中质检异常数据自动同步至多维表格，方便各部门查阅</p> <p>不合格信息实时定向推送，确保问题产品不入库、入库产品没问题</p> <p>预警乙二醇质量不合格</p> <p>收到一条成品异常预警，请谨慎入库！ 产品：乙二醇 批次号：12023011701 质量等级：不合格品</p> <p>点击链接查看质检参数</p> <p>来自 多维表格 自动化流程</p>

2.2 物流运作协同

三宁化工物流部门的核心工作在于仓储管理、车辆船舶调度与管理、装卸搬运、包装等等，这些业务活动与企业的采购活动、生产活动和销售活动具有强相关性。

1 仓库管理

- 原辅料入库
- 生产入库
- 移库
- 盘点
- 调拨发货
- 订单交付
- 呆滞管理
-

2 车辆船舶调度

根据成品发运、原辅料退货、外协发运等业务需求，以及大宗原材料到港计划，调度、管理车辆、船舶等

3 装卸搬运

安排人员、叉车、吊车等资源，将仓库内的货物装载到车辆、船舶中，或反之

4 其他

如包装、贴签、信息处理等

业务痛点：

 尽管物流管理活动与企业的采购、生产和销售行为具有强相关性，但是鉴于以上活动的复杂性、多变性和巨量的业务数据，采购到货、生产计划和销售交付计划无法有效、实时传递到物流侧。显著的信息壁垒导致，仓库、物流调度等部门难以制定正确的运营决策，并且需要花费大量时间应对“突发事件”。

 Comment on Board

**仓储**

由于信息壁垒的存在，仓储部门难以及时、准确了解发货计划、生产计划及成需要提前了解大宗原材料到货计划、销售发运计划、生产计划等，进而提前进品质量信息、大宗原材料到货计划等，因此现场运作多为被动式响应

行车辆船舶调度、设施设备预备、人员排班等

例如，“有时候库位紧张，销售人员反馈某产品近期无发运计划，于是花了上 午半天时间进行了移库，腾出库位，结果下午就收到了发货订单，上午半天白 港口泊位不够，因为有些船可能需要等一两天……”

干了.....”

物流调度

需求分析及建议：

 将SAP（未来将上线SRM系统）、MES、CRM等系统中的采购到货计划、生产计划和客户订单发货计划等数据，定时同步至飞书多维表格，打破信息壁垒，辅助物流部门进行高效决策。

数据类型	需求	效果
销售 发货计划	发货计划从SAP SD模块实时同步至飞书多维表格，仓库人员通过飞书群组一键查看	SAP SD发货计划（当天）自动同步至飞书多维表格

The screenshot displays a complex web-based application interface for managing delivery plans. At the top, there's a navigation bar with various links and a search bar. The main area is divided into several sections:

- 左侧侧边栏 (Left Sidebar):** Includes sections for '发货单管理' (Delivery Order Management), '发货计划' (Delivery Plan), '发货单统计' (Delivery Order Statistics), '发货单明细' (Delivery Order Details), '发货库存水平' (Delivery Stock Level), and '仪表盘' (Dashboard).
- 上方工具栏 (Top Toolbar):** Features buttons for '高级权限' (Advanced Permissions), '自动优化' (Automatic Optimization), and a search icon.
- 右侧工具栏 (Right Toolbar):** Includes icons for '添加' (Add), '编辑' (Edit), '删除' (Delete), '导出' (Export), and '导入' (Import).
- 中间主区域 (Main Area):** A table titled '发货单' (Delivery Order) showing a list of 10 items. Each item includes columns for '货品ID' (Product ID), '货品名称' (Product Name), '发货数量' (Shipment Quantity), '发货日期' (Shipment Date), '包装单位' (Packaging Unit), '品相图' (Product Condition Image), '备注' (Remarks), '发货方式' (Delivery Method), and '车辆/司机调度' (Vehicle/Courier Dispatch). The table also includes a header for '今日发货计划' (Today's Delivery Plan).
- 下方弹窗 (Bottom Pop-up):** A green-bordered box titled '最新发货计划' (Latest Delivery Plan) contains the message '今日发货计划已更新, 请做好发货准备工作' (Today's delivery plan has been updated, please prepare for shipping) with a clock icon.
- 最下方底部栏 (Bottom Bar):** Shows a summary of the latest delivery plan: '发货单数: 10', '发货量: 349.5', and '发货金额: 23543.654'.

生产计划从MES系统实时同步至飞书多维表格，仓库人员通过飞书群组一键查看

MES生产下线计划（当天）自动同步至飞书多维表格

最新发货计划

今日发货计划已更新，请做好发货准备工作

点击链接，查看送货单详情

来自 多维表格 自动化流程

生产计划

MES生产下线计划（当天）自动同步至飞书多维表格

■ 三宁化工 | L1-公开 | 已经保存

最新生产计划

今日生产计划已更新，请做好成品入库准备工作

[点击链接](#)，查看送货单详情

采购
到货计划

基于SAP采购订单，自动在飞书多维表格生产发货单（具体方案见第8章“采购”），仓库人员通过飞书群组一键查看大宗物料到货计划

通过飞书多维表格管理采购发货单（方案见第8章）

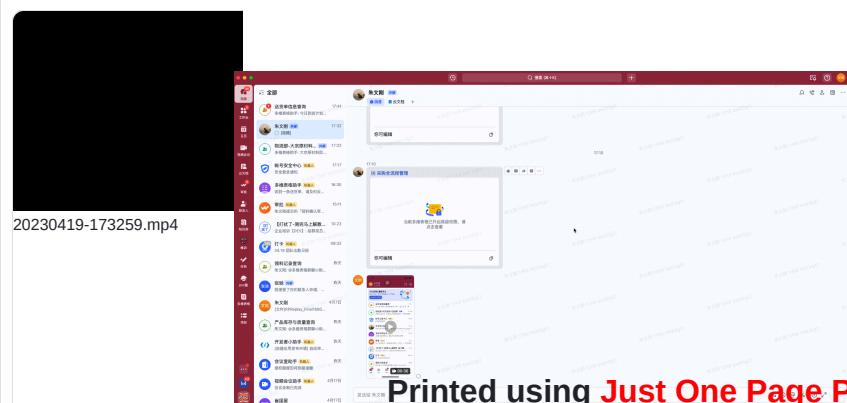
设置自动提醒，在大宗原材料到货之前，自动通知物流部门

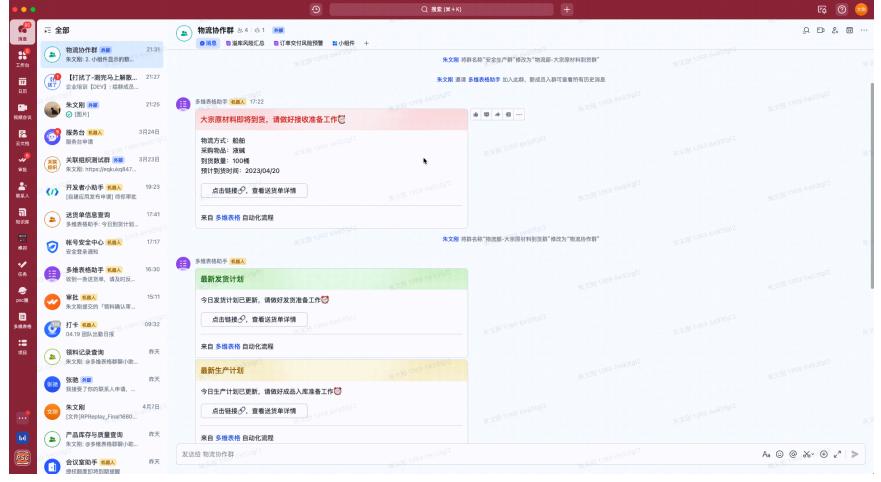
大宗原材料即将到货，请做好接收准备工作😊

物流方式：船舶
采购物品：液碱
到货数量：100桶
预计到货时间：2023/04/20

[点击链接](#), 查看送货单详情

通过飞书群组 轻松查询采购订单到货时间 到货数量 物流方式等信息



溢库预警 (采购、物流)	<ul style="list-style-type: none"> 基于成品发货计划、生产计划和成品库存水平，自动提示溢库风险，预警逻辑如下。 <ul style="list-style-type: none"> 有风险：库存水平+生产计划-发货计划>库位最大库存量 无风险：库存水平+生产计划-发货计划<=库位最大库存量 	通过飞书群组查询各类计划数据、风险数据等
订单交付 风险预警 (for 销售)	<ul style="list-style-type: none"> 基于成品发货计划、生产计划和成品库存水平，自动提示订单交付风险 <ul style="list-style-type: none"> 有风险：库存水平+生产计划-发货计划<0 无风险：库存水平+生产计划-发货计划>0 	
信息查询	通过飞书群组，方便查询物料到货计划、发货计划、生产计划、质检信息以及溢库/订单交付风险等信息	

2.3 采购业务协同

采购主要分为采购寻源 (sourcing) 与采购执行 (purchasing) 两大项。

三宁化工采购管理




1 采购寻源 Sourcing
2 采购执行 Purchasing

- **主要职责**
采购寻源指根据客户的需求，寻找，发现，评估，审核，发展合格的供应商
- **特点**
采购寻源相对更战略一些，有可持续性，需长期规划
- **协作人员**
一般与产品部、技术人员等交流较多

- **主要职责**
根据采购寻源的合格供应商名录，结合生产和销售需求，在合适的时间采购合适的数量的产品，包括询价、下订单、跟踪订单、催单、收货、付款等工作
- **特点**
采购执行更侧重于日常运作
- **协作人员**
一般与生产、仓储和供应商等交流较多

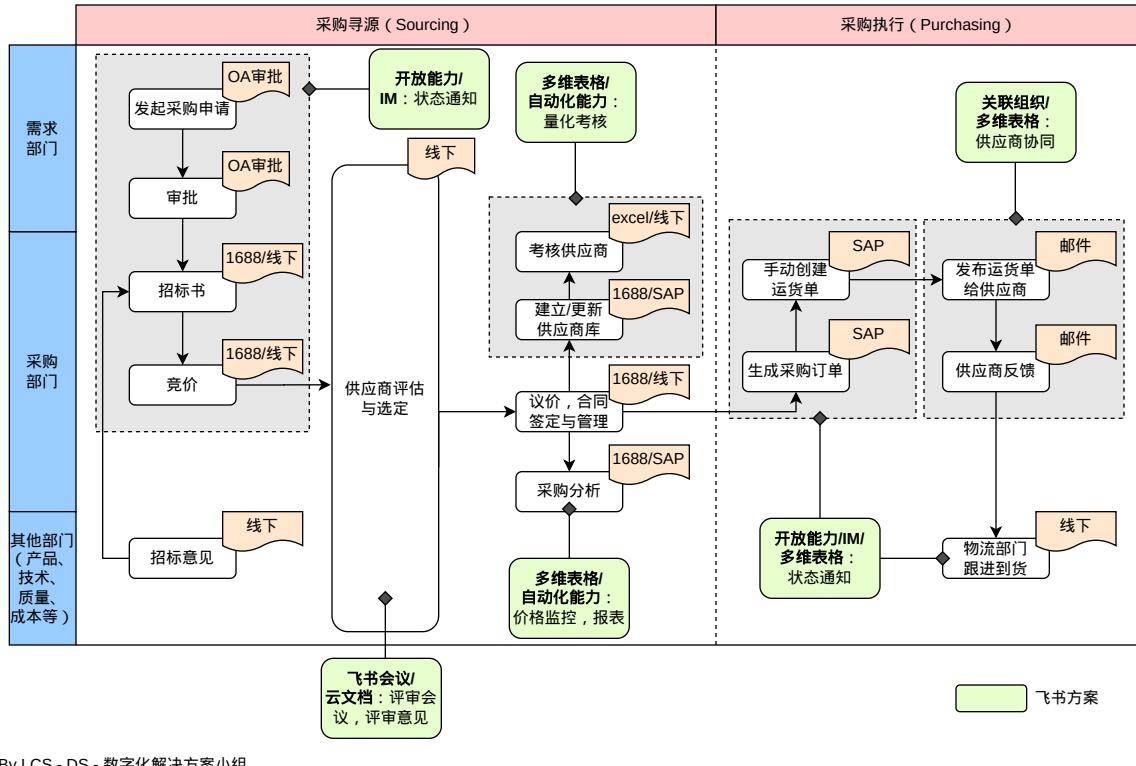
业务痛点：

💡 三宁化工在采购寻源和采购执行两方面的诉求有差异

1. 对于三宁化工采购部门而言，**最具战略性的工作其实在于市场洞察、供应商谈判与管理等方面（采购寻源）**，从而实现高效寻找优质供应商、采购降本等目标。然而，采购寻源涉及部门众多、流程复杂、采购项目繁多，**如何打破跨部门信息壁垒，高效地进行多方协作，实现采购全流程管理（BPM），是采购部门的一大挑战**
2. 尽管三宁化工想更多地聚焦采购战略决策（采购寻源），但是采购执行类工作（包括采购送货单协同）占用了员工70-80%的工时。因此，**如何加速信息流转，提高采购送货单的协作效率，进而实现部门人员配比优化，是采购部门面临的第二大挑战**

需求分析与建议：

- 💡 1. 计划上线SRM系统，理论上，上述诉求均可以通过SRM系统实现
2. 借助飞书开放能力、自动化能力、多维表格、（文档化）审批、IM等，打破系统与人、部门与部门之间信息壁垒，实现采购寻源、订单执行全流程的可视化与高效协同。下图以采购部门当前业务流程为例，简要说明飞书如何与业务流程/系统深度融合。



By LCS - DS - 数字化解决方案小组

示例：MES系统与飞书消息集成场景：



3.1 数据可视化、移动化交互

业务痛点：

数据是企业管理中重要的资产之一，为企业经营和决策提供了重要的支撑。因此数据战略是企业战略重要组成部分。

1、可读性低、数据推送能力有提升空间

SAP数据导出到excel或BI中进行展示，但对于业务人员来说可读性并不友好；部分SAP数据与OA实现集成，有较重的开发集成才能实现数据报表的通知推送。

2、数据分析成本高，缺乏报表能力

业务人员往往需要线下确定分析方法，给到技术去进行数据处理，任何变更也需要重新找技术调整，整体成本较高，且往往实现的效果差强人意。

3、数据安全难把控

大量数据通过线下传递，数据安全难以把控。

可读性低的示例：

需求分析及建议：

1、多样化字段+自动化机器人，清晰展示，实时通知

拥有丰富多样的字段类型，且高度适配移动端，让多维表格拥有丰富多样的字段类型，且较好适配移动端，让复杂的数据报表能够非常清晰的展示和理解；通过简单设置即可完成消息自动化的通知，减少手工操作，解决重复工作

2、多视图+智能公式计算分析，仪表盘看板搭建

多维表格支持一张表以不同视图进行展示，配合强大的公式计算能力，让业务人员可轻松进行业务场景的分析，配合强大的仪表盘能力，可自由配置多种图表、维度和配色方案，直观清晰的汇总各类数据表的核心洞察。

3、数据权限相互隔离，保证数据安全

多维表格支持自定义权限组，不同数据之间的权限在组织架构内可自由配置，减少SAP账号成本。

将数据同步到飞书多维表格，结合仪表盘和自动化能力，不仅能更加直观地展示数据，为管理者提供清晰明了的管理洞察。同时还可以通过飞书高效的协同能力，将数据与趋势通过消息及时传递给员工，在如今更加复杂多变的商业环境下，可以更加快速地应对变化。



销售预测管理



3.2 完善安全生产三级防御网络

在“**工业互联网+危化安全生产**”的行业政策要求下，三宁化工正在加快推进安全生产相关解决方案，包括但不限于重大危险源监测预警、人员培训与管理、企业生产流程管理、安全风险分区管理、特种设备管理、安全生产企业文化建设等。

业务诉求·

1. **诉求一**：需要手动到国家应急管理部、湖北省应急管理厅、宜昌市应急管理局、中国化学品安全协会等政府平台检索、复制政策文件，然后上传到OA系统，希望这部分工作可以自动化
2. **诉求二**：根据调研，三宁化工正在加速推进安全生产的数字化建设，很多系统/应用还未上线或未全面使用，因此，EHS部门无法提出详实的业务需求细节。但是，EHS部门认为飞书能与三宁的安环平台做很好的融合，补足业务系统的不足

需求分析及建议：

-  1. **诉求一**：可以通过RPA的isv到政府官网抓取公文，公文写入飞书云文档，并自动通知相关人员。具体需求有待进一步评估（什么时间到哪些网站抓取哪些内容，要什么格式……）

2. 诉求二：下文以其他化工企业为例，重点介绍飞书在安全生产方面的一些实践，供参考。

通过飞书，构建All-in-One的风险触达层，避免用户在不同的app之间来回切换，实现从“人找风险信息”到“风险信息找人”到转变



打通系统与人的信息通道，实现all-in-one “风险信息找人”



三级预警网络

三级预警	预警方式	报警对象	发现风险
一级预警	现场巡检报警	现场人员	<ul style="list-style-type: none"> 通过现场巡检发现、处理风险
二级预警	24H监控屏幕报警	监控室/车间人员	<ul style="list-style-type: none"> 通过监控室屏幕监测风险，人盯着屏幕
三级预警	飞书实时通知（特定风险，如仅通知高风险事项）	相关责任人	<ul style="list-style-type: none"> 风险自动通知到相关责任人

实现效果示例

类型	优化前痛点	优化后效果
设备/物料预警	<p>人24H盯着屏幕发现预警信息</p> 	<p>液位、温度、可燃有毒气体浓度等数据异常时，自动通知对应车间主管</p> 
消防火警	<p>人24H盯着屏幕发现火警报警，再线下通知消防主管</p> <p>首警 09-18 14:32:13 手动火灾报警按钮 本机1回路43号 火警信息 火警总数: 0002</p> <p>0001 09-18 14:32:13 本机1回路43号 手动火灾报警按钮 1区1楼1层 北京丰台区 0002 09-18 14:32:13 本机1回路44号 感烟探测器 1区1楼1层西北电梯厅东</p>	<p>2个及2个以上火警传感器报警时，自动通知相关负责人</p>

		<p>火警报警通知</p> <p>收到一条火警预警，请及时处理：</p> <p>-----</p> <p>报警类型：自动连锁处置已启动</p> <p>探测器：感烟探测器2个、声光探测器3个</p> <p>火警地点：XXX市XX工厂1区1楼1层西北电梯厅东</p>  <p>查看应急预案</p>
培训提醒	员工只有登录培训系统，才能看到培训任务	<p>每月20号，未参加培训的人员，系统自动推送培训任务</p> 
资质到期管理	主管定期检查员工资质证照是否快到期	<p>资质到期前的2个月，系统自动推送提醒</p> 
培训周报/月报	登录培训系统手工导出培训统计表，包括部门、部门人数、已参加人数、未参加人数等	<p>每月10号，飞书自动推送培训报表，提醒各部门负责人未参加培训的人数</p> 

安全订阅号

- 以视频的形式作为安全宣导内容的载体，更加形象生动，有效吸引更多内部员工自助观看
- 方便查看有多少人阅读、多少人点赞等



3.3 销售智能助手，一个入口汇聚所有工作信息

业务痛点：

一线销售人员日常在外出差/外勤，需要和集团内部保持高频、及时的信息协同，例如：

- 应客户需要向技术部确认售卖产品的细节，并需提供相应文档材料；
- 了解时下行业动向，需向市场部获取内部行业报告；
- 部门内部管理需要，员工需提报客户跟进信息，并通过工具真定期汇报工作情况
- 工作所需信息的查找，比如发票抬头，开票报销指引等

业务痛点

业务及信息的快速串联

销售管理

- 业务员客户拜访
- 市场报告



产品管理

- 产品参数TDS
- 第三方认证



人员培训

- 传帮带手册
- 培训资料



日常管理

- 发票信息
- 人员联系
- 访客管理



需求分析及建议：

由于过程中需大量和不同内部人员进行信息对齐，且对信息的时效性和对齐效率要求很高，飞书可以通过优化信息协同方式，简化重复的工作量并提升效率。



通过飞书云文档、多维表格、知识库、汇报等功能分别承接营销人员日常工作中的场景需求，并使用服务台整合并梳理此类场景，形成线上信息协同矩阵，使业务员仅需通过一个入口就能联通获取工作中所有信息。

The screenshot shows a knowledge base search results page. At the top, there's a search bar with placeholder text '搜索标准问题、相似问题或提问人的姓名'. Below the search bar is a green button labeled '提问中'. To the right, there's a mobile phone icon showing a chat interface with a message from '尼龙66小助手'.

生效状态	分类	相似问题	生效状态	更新时间	操作
标准问题	全部		生效中	昨天 16:48	...
2023年 2月报	月报查询 / 2023年	2月报	生效中	昨天 16:48	...
访客管理	通用类	客户、拜访、访客	生效中	3月3日 13:33	...
值班	通用类	值班班、周末值班、周六、值班	生效中	3月2日 10:27	...
营销部新员工 (待部署) 操作手册2023版	通用类	营销部、传帮带、操作手册	生效中	3月2日 08:29	...
T31产品FDA中文检测报告	第三方检验或认证 / FDA检测报告	FDA	生效中	3月2日 08:26	...
T31产品FDA英文检测报告	第三方检验或认证 / FDA检测报告	FDA	生效中	3月2日 08:25	...
EP158产品FDA检测报告中文版	第三方检验或认证 / FDA检测报告	FDA	生效中	3月2日 08:24	...
EP158产品FDA检测报告英文版	第三方检验或认证 / FDA检测报告	FDA	生效中	3月2日 08:24	...
产品说明书	通用类	产品、宣传册、说明书	生效中	2月23日 15:56	...
新能源车对尼龙 66 市场的影响	其他报告	行业、汽车、新能源	生效中	2月23日 09:41	...

共 530 条 < 1 2 3 4 5 - 27 > 跳至 页

The mobile phone screen shows a chat with '尼龙 66 小助手'. A message from the bot says 'EP 158 TDS https://29ouaq0lze.feishu.cn/file/boxcnK2bzr2uTKfost2lbSlkGLHc?from=from_copypink' with '有帮助' (Helpful) and '无帮助' (Not Helpful) buttons. Below the message, there's a list of links related to EP 158 TDS and other reports.

3.4 智能员工服务，重要信息及时推送，智能客服快速响应

三宁内部所有职能部门和业务方都可以在飞书上创建服务号，例如IT服务台、行政服务台、财务服务台等，采用智能客服和人工客服结合为企业服务的方式，让员工可快速找到对应的信息或者正确的人。企业员工可自助通过服务台解决疑问，智能客服将第一时间回答问题，若智能客服未解决员工疑问，服务号将快速呼叫相应人工客服进行解答。通过智能服务台的机器拦截提升问题解决速度，提高业务部门的满意度，减轻职能部门负担。

The screenshot shows a service desk dashboard with several service modules:

- 行政 (HR):** Includes sections for '2022 年度体检福利' (Annual Health Check Benefit), '体检范围' (Examination Range), '体检时间' (Examination Time), '预约方式' (Booking Method), and '其他有用信息' (Other Useful Information).
- 行政 (机器人):** Shows a '推荐问题' (Recommended Questions) section with links to '团建需要提交什么资料?' (What documents are required for team building?), '工卡丢失或损坏的补办流程' (Procedure for replacing lost or damaged ID cards), and '公司有合作小学吗?' (Is there a cooperative primary school?). It also includes a '选择分类, 查看常见问题' (Select Category, View Common Questions) section with buttons for '综合福利' (Comprehensive Benefits), '团队建设' (Team Building), '办事指南' (Guidelines for Affairs), and '基础行政' (Basic Administration).
- 机器人:** Shows a '猜你想问' (Guess What You Want to Ask) section with links to 'EP626F FDA 中文报告单' (EP626F FDA Chinese Report Form), 'EP626F FDA 英文报告单' (EP626F FDA English Report Form), 'EP 626F TDS' (EP 626F TDS), 'EP626F UL Product IQ' (EP626F UL Product IQ), 'EP1106 产品FDA英文检测报告 20210128' (EP1106 Product FDA English Inspection Report 20210128), 'EP1106 产品FDA中文检测报告 20210128' (EP1106 Product FDA Chinese Inspection Report 20210128), 'T25HL-FDA 中文检测报告' (T25HL-FDA Chinese Inspection Report), and 'EP626F-SVHC 中文报告单 2022 年' (EP626F-SVHC Chinese Report Form 2022).

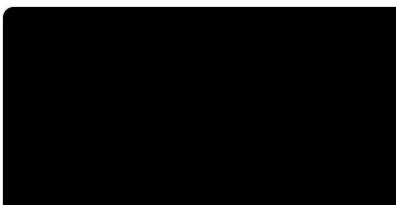
不用飞书 **使用飞书**

人工手动 **机器人+人工**
重复低效 **解放人力**

工单满意率 **机器人拦截率**
96% **45%**

问题命中率 **服务台总数**
72% **40个**

服务台管理者可以在后台查看服务台数据，例如工单的数量、机器人拦截率、知识库质量、满意度调查等，让职能部门的工作可量化，持续提升服务能力。



快速了解服务台.mp4

4.轻松搭建轻业务系统，适应业务变化

业务需求发生变化时，业务人员自己动手搭建轻业务系统，释放IT部门人力！

4.1设备管理轻业务应用

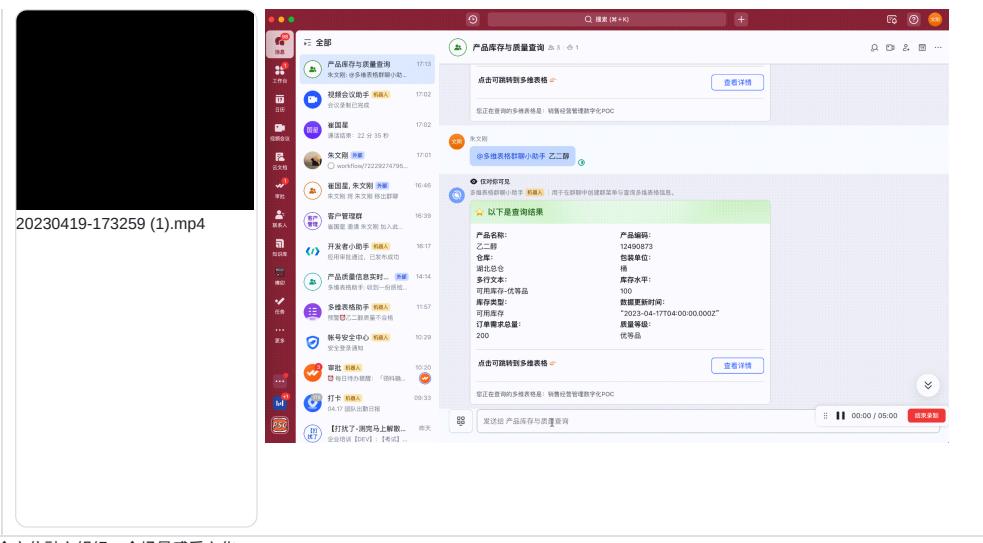
业务痛点：

设备运维的范围覆盖了供应商管理、特种设备管理、点巡检、状态监测、设备报修及预防性维修、备品备件管理和报废管理等设备管理全生命周期过程。其中，三宁化工在设备的预防性维修和备品备件管理方面提出了诉求。

2. 痛点二：设备备品备件库存水平高，有些零部件库龄甚至达到10年，有时候仓库里有某个备品备件，但是需求部门由于不了解库存信息，还会再次提交采购申请……因此，三宁设备管理部提出了以下需求

- b. 需求部门能轻松查看各备件库存水平、采购订单到货状态等信息，避免重复采购

备品备件库存报表	<p>SAP备品备件库存、单价等数据同步至飞书多维表格</p> <p>实时生成备品备件库存报表，飞书群方便查阅，掌握库存金额占用情况</p>
飞书群查询库存数量、在途状态等	<p>通过飞书群查询库存、在途信息，避免重复预定（示例）</p>



5.平台化文化建设，全方位融入组织，全场景感受文化

组织的快速发展与变化，会带来人员的动态调整。面对新环境，通过飞书一个应用即可为新人提供360°全场景的快速融入支持。

- 【自动化】自动进入全员群/部门群，机器人及时欢迎，推送所需了解的内容
- 【清晰化】入职文档内容丰富，成长路径清晰
- 【系统化】知识库提供全面的专业技能、规章制度、流程规范等，随时可查
- 【场景化】词条让所有陌生的词汇快速掌握，对话更流畅
- 【及时化】还有其他问题，服务台随时获取答案



除了快速融入与专业能力的掌握，文化是企业与员工的底层认知与最广泛的共识。文化的充分落地，需要管理者以身作则树立标杆，也需要具体的场景让员工能够感知并且认同，进而“践行”。

飞书可从多个场景轻量便捷地落地企业文化：

公司圈	订阅号	企业专属会议背景
公司圈是进行企业文化价值宣导，成员自由发声，管理层与一线平等交流的重要空间。对企业文化塑造发挥潜移默化的影响。	订阅号便捷推送丰富图文内容，员工“追剧”式阅读，增强文化建设趣味性	企业专属企业文化宣传背景图 + 宣传背景图

<p>开屏页</p> <p>自定义开屏，充分展现企业个性，加强文化记忆和归属认知</p>	<p>工作台宣传栏</p> <p>在工作台宣传栏放置图片，企业文化、最新资讯有效触达员工</p>	<p>表情包</p> <p>随手为文化点“赞”</p>

