**服务台应用提升情况说明**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年 6 月 2 0 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 服务台应用提升情况说明 | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作 者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-6-27 | 发布版本 | 郑永伟 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[服务台应用提升情况说明 1](#_Toc21669)

[文档信息 2](#_Toc2622)

[1. 服务台概况 4](#_Toc17367)

[2. 严格要求服务台工作 4](#_Toc16843)

[2.1. 提升服务台工作效率 4](#_Toc23012)

[2.2. 服务台录入事件的完整率稳步提升 5](#_Toc25901)

[2.3. 回访用户满意度考核 5](#_Toc27717)

[2.4. 客户满意度有效提升 5](#_Toc12571)

服务台概况

服务台是与客户进行沟通和提供服务的重要途径之一，更是未来实现公司业绩成长的重要渠道。所以为了提高客服水平，特制定服务台运行服务管理制度，对所提供服务的产品或业务，交付和交付后的活动进行管理，将客户问题记录到《问题反馈单》，为客户提供专业化和规范化的服务。

公司设置统一对外服务电话（电话：400-116-0016），设置专职客户专员担任服务台，实现5\*8小时的电话接听，并在其他时间转接到服务台的手机，达到7\*24小时的远程服务支持。

服务台的基本功能是接收用户的各类使用问题请求，并在规定时间内为用户直接远程解决相关问题，如遇复杂问题则转交二线支持，同时还需跟踪解决情况并及时反馈以便最终解决用户问题。在此基础上，服务台还要对服务过程和结果进行记录，以便分析总结，提高问题解决速度，保证服务SLA的达成。

严格要求服务台工作

通过严格执行《服务台操作手册》、《服务台管理制度》明确客服的操作职责，结合公司往年的运行情况，2025年服务台录入事件的完整率目标值要求达到95%。

提升服务台工作效率

实现运维服务入口的统一，并达到服务台的标准化和规范化:所有运维请求，都需通过服务台，由服务台首先接单，然后统一分派人员解决问题，使服务台成为真正的唯一联系点，方便为客户提供服务。通过建立服务台规范和制度，明确服务台的首问责任制，并采取标准化用语和处理流程，大幅提升服务台的规范化和标准化，提升公司的服务形象。

实现服务水平协议(SLA)的标准化管理:在运维项目立项或签订合同时，就与用户商定好各类故障和问题的不同级别和响应时间，根据服务级别来有序解决。在明确双方要求的基础上，大幅提高客户满意度，并为运维团队提供考核依据。

随着运维项目的增加，客户需求与问题增多，为提升服务效率，增加坐席人员。

实现流程、运维软件和人员的集成:服务台承担起监控管理和主动改善IT现状的职责，结合运维管理平台实现整个运维过程的可视化和可追溯管理。在运维管理平台的辅助下，结合服务台记录的数据和专家团队的经验可快速给出服务台运营报告，并提出改进建议，避免常见问题重复发生，主动防患运维风险，使运维服务变被动为主动改善。

总体来说，服务台首先实现统一规范管理并同时处理大量的服务请求，避免了因找不到特定技术人员而耽误时间，降低运营成本;其次通过对服务台的管理，结合建立知识库，明确服务人员绩效考核等。

实现运维服务入口的统一，并达到服务台的标准化和规范化:所有运维请求，都需通过服务台，由服务台首先接单，然后统一分派人员解决问题，使服务台 成为真正的唯一联系点，方便为客户提供服务。

服务台录入事件的完整率稳步提升

由于实现了服务台的标准化及制度化，并将运维人员分级管理，方便服务台人员对派单，因此服务台录入事件的完整率逐年提升，2025年设定的目标均为95%，经过2025年第一、二季度的KPI跟踪，2025年第一、二季度服务台录入事件的完整率达到100%。

回访用户满意度考核

由于持续在服务台进行标准化作业的宣贯，公司对于服务台回访用户满意度的考核很重要，可以推动运维工程师高效的给客户提供服务。

客户满意度有效提升

随着服务台的标准化及规范化建设，所有的运维请求全部得到满足，方便的为客户提供服务，客户满意度由原先的不满意及很不满意逐渐减少。经客户满意度调查得知，2025年客户满意度平均为96分，客户对我司的运维服务基本持满意态度。