# 需求收集管理流程（需求管理）

## 流程概述

|  |  |
| --- | --- |
| **流程名称** | 需求收集管理流程 |
| **流程概述** | 建立需求收集流程，收集一线业务人员家客相关需求，并由市场部产品经理进行需求评估，反馈评估结果，实现对业务需求收集的闭环管理流程。 |

## 流程图



## 角色定义表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **角色名称** | **细分方式** |
|  | 建单人 | 无 |
|  | 产品经理 | 无 |

## 流转设计

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **当前状态** | **角色** | **操作/触发条件** | **转移状态** |
|  | 草稿 | 建单人 | 作废 | 作废 |
| 新建业务需求 | 反馈评审结果 |
|  | 需求评审 | 产品经理 | 反馈评审结果 | 待归档 |
|  | 待归档 | 建单人 | 归档 | 已归档 |
|  | 已归档 | 终止状态 | | |
|  | 作废 | 终止状态 | | |
|  | 强制作废 | 终止状态 | | |

## 工单表单设计

新建工单：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 需求标题 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 需求编号 | 字符串 | 是 | 系统填写 | 按照时间顺序，自动生成工单编号，如HL-055-161031-1-10001 |
|  | 新建需求时间 | 时间 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出地市 | 单选项 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 严重等级 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：紧急、一般 |
|  | 产品类型 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：魔百和、宽带、固话 |
|  | 需求类别 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：优化建议、产品故障、服务投诉、业务暂停、其他 |
|  | 需求描述 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 附件 | 附件 | 否 | 人工填写 | － |

需求评审：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 操作人员 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 提出部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 评估结果 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：同意、拒绝 |
|  | 拒绝原因 | 字符串 | 否 | 人工填写 | 当“评估结果”为“拒绝”时必填。 |
|  | 需求打分 | 数字 | 否 | 人工填写 | 当“评估结果”为“同意”时必填，验证大于等于0，小于等于5，小数点后保留一位小数。 |

归档：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 操作人员 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 提出部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 归档意见 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：满意、不满意 |

## 辅助功能

1. 待处理列表：

使用处理人员账号点击“待处理列表”可以呈现待办需求列表，列表信息包括：需求编号、需求主题、新建需求时间、处理环节、任务所有者、上一级处理部门、上一级处理人员。

按照新建需求时间倒序排列。

点击需求编号，可以呈现详细信息，并进行工需求处理。

1. 已处理列表：

使用处理人员账号点击“已处理列表”可以呈现已经提交的需求列表，列表信息包括：需求编号、需求主题、新建需求时间、需求状态（运行中、已归档）。

按照新建需求时间倒序排列。

点击需求编号，可以呈现详细信息。

1. 归档列表：

使用处理人员账号点击“归档列表”可以呈现本人新建需求已归档的列表，列表信息包括：需求编号、需求主题、新建需求时间。

按照新建需求时间倒序排列。

点击需求编号，可以呈现详细信息。

1. 查询功能：

查询条件：需求新建时间、需求编号、需求标题、产品名称、需求状态（运行中、已归档）

查询结果：需求编号、需求名称、需求新建时间，可以点击需求编号查看需求详细信息，同时支持列表的全量导出为excel的功能。

1. 流程图：

可以呈现需求流程图，并呈现当前处理环节、标注已经过环节和未经过环节

1. 统计功能：

*待提供。*

# 宽带品质能力评估管理

## 提供十三地市的挂测数据

默认为前一天统计结果，可以提供时间范围选择时间段内统计，并提供结果导出的功能。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **地市** | **开通工单数** | **挂测成功率** |
| **哈尔滨** |  | 100% |
| **齐齐哈尔** |  | 100% |
| **牡丹江** |  | 100% |
| **佳木斯** |  | 100% |
| **大庆** |  | 100% |
| **绥化** |  | 100% |
| **鸡西** |  | 100% |
| **伊春** |  | 100% |
| **黑河** |  | 100% |
| **双鸭山** |  | 100% |
| **七台河** |  | 100% |
| **鹤岗** |  | 100% |
| **大兴安岭** |  | 100% |

开通工单数=当天已归档工单

# 宽带服务监测评估管理

## 投诉分析报告

可以呈现家客相关投诉数据信息情况、占比信息

### 投诉工单占比

可根据回复工单时根据报结员因、时间范围工单数据形成饼状图，并可以导出WORD，如下：

### 投诉数据工单数据统计

可以按照投诉类型（五级）、时间信息进行统计，统计结果如下，并提供统计结果导出EXCEL的功能。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级业务** | **二级业务** | **三级业务** | **四级业务** | **五级业务** | **省内口径** | **集团口径** |
| 服务类 | 客户投诉 | 家庭宽带 | 网络故障 | 拨号认证错误无法连接网络 | 0 | 0 |
| 网速慢 | 3 | 0 |
| 错误代码 | 0 | 0 |
| 网络频繁掉线 | 0 | 0 |
| 登录成功后所有网页打不开 | 0 | 0 |
| 网络处于非联机状态 | 0 | 0 |
| 下线不成功 | 0 | 0 |
| 验证失败 | 0 | 0 |
| 登录界面无法弹出 | 0 | 0 |

### 提供业务管理员导入投诉信息功能

导入模板为：



|  |  |
| --- | --- |
| **投诉分类** | **建单量** |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→LTE-FI→互联网业务使用问题 | 198 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→LTE-FI→网络中断→CPE问题（派单网络） | 353 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→LTE-FI→网络中断→计费问题（GPRS功能关闭等） | 203 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→处理部分网页无法打开/打开慢 | 25 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→附属产品质量争议 | 6 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→视频类→卡顿、掉线 | 14 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→视频类→其他 | 2 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→视频类→无法连接 | 6 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→网页类→打开网页慢 | 1 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→网页类→网页无法打开 | 5 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→游戏类→卡顿、掉线 | 16 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→内容运行不流畅→游戏类→无法连接 | 16 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→其他服务支撑问题 | 55 |
| 服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→账号信息无法查询 | 4 |

根据第三个“→”后的一级进行汇总，形成该粒度下的饼状图，并可点击某个分支，可以下钻到下一级别，并形成饼状图。

家宽一体化支撑中市场部需求中增加以下内容：

投诉分类占比统计：

导入数据呈现饼图（数据来源为导入），饼图只对呈现第四级分类的统计

饼图可钻取至下一级，钻取结果仍以饼图呈现，并且只支持一级钻取。

导入数据中如果第四级出现“LTE-FI”内容时，需要从视图呈现的基数中剔除此部分数据（即分子他母都不计算）

数据导入：对数据按上面模板进行导入，导入的数据不呈现报表，不需要校验，每次导入的数据都要存储；

导入数据下载：提供历史导入数据的下载功能，下载时可以选择下载的月份，并且一次只能选择下载一个月份的数据，下载内容与上传模板内容一至。

模板中的（空白）不需要考虑，导入的月份要保留

## 服务支撑上报

### 投诉万投比

提供导入EXCEL导入功能，并对【】月剔除后万投比、环比列进行运算。



模板如下，模板内容去除【】月剔除后万投比、环比列进行运算，两个指标的算法见附件模板：



投诉万投比报表呈现: 报表数据来源为导入（见模板）

需要根据导入数据计算以下内容：

【】剔除后万投比=（剔除重复后投诉量/客户数均值）\*10000

环比=（【】月剔除后万投比- 【】月上月万投比）/【】月上月万投比

导入功能：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，页面呈现相应月份的报表，并提供该报表的下载功能，下载成excel。

### 投诉分类统计

根据导入的内容可以自动计算各类投诉工单的占比，服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→产品质量→处理部分网页无法打开/打开慢，计算第四级分类的投诉占比，通结果中提出“服务类→客户投诉→家庭宽带投诉→LTE-FI”下的内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **建单量** | **占比** |
| 自助报障 | 7232 | 52.52% |
| 网络质量 | 4616 | 33.52% |
| 服务质量 | 867 | 6.30% |
| 市场营销 | 518 | 3.76% |
| 疑似路由器问题 | 319 | 2.32% |
| 产品质量 | 150 | 1.09% |
| 资费争议 | 68 | 0.49% |

导入的模板如下：



投诉分类报表呈现：

报表呈现时可选择报表的月份。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **建单量** | **占比** |
| 自助报障 | 7232 | 52.52% |
| 网络质量 | 4616 | 33.52% |
| 服务质量 | 867 | 6.30% |
| 市场营销 | 518 | 3.76% |
| 疑似路由器问题 | 319 | 2.32% |
| 产品质量 | 150 | 1.09% |
| 资费争议 | 68 | 0.49% |

数据来源为导入(见模板)

报表计算数据来源是模板中分类的四级，并且只使用模板中的“总量”一列。然后计算各类别的占比情况。

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 集团指标-投诉处理及时率月报表

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 集团指标-在线处理率

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 集团指标-投诉解决率月报表

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 集团指标-投诉处理解决率月报表

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 十三地市投诉总量表

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 投诉明细

提供投诉明细上传和列表下载的功能。

投诉明细列表呈现：

对导入明细进行列表呈现，列表内容为年份、月份、附件（可以下载）

导入附件：

导入人只能为管理员。

导入时按月导入，一次导入一个附件，可以重复导入，并覆盖历史导入内容。

导入时默认当前月份的上一个月，可以选择当前月份前面的其他的月份。

导入页面：年、月、附件，都是不能为空

数据下载：

数据下载时可以多选，批量打包附件。

### 安装满意度月报

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 竣工不满意明细

提供竣工不满意明细上传和列表下载的功能。

投诉明细列表呈现：

对导入明细进行列表呈现，列表内容为年份、月份、附件（可以下载）

导入附件：

导入人只能为管理员。

导入时按月导入，一次导入一个附件，可以重复导入，并覆盖历史导入内容。

导入时默认当前月份的上一个月，可以选择当前月份前面的其他的月份。

导入页面：年、月、附件，都是不能为空

数据下载：

数据下载时可以多选，批量打包附件。

### 投诉处理满意度月报

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：





### 投诉回访不满意明细

提供投诉回访不满意明细上传和列表下载的功能。

投诉明细列表呈现：

对导入明细进行列表呈现，列表内容为年份、月份、附件（可以下载）

导入附件：

导入人只能为管理员。

导入时按月导入，一次导入一个附件，可以重复导入，并覆盖历史导入内容。

导入时默认当前月份的上一个月，可以选择当前月份前面的其他的月份。

导入页面：年、月、附件，都是不能为空

数据下载：

数据下载时可以多选，批量打包附件。

### 宽带覆盖盲区登记信息

直接按照模板内容导入并呈现，模板如下：



报表呈现：

呈现内容与导入内容一致

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

### 全省宽带故障小区投诉密度明细

根据导入的内容可以自动计算各地市发生故障小区的数量，模板如下：



计算统计结果如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 故障地市 | 故障小区 |
| 大庆 | 323 |
| 大兴安岭 | 142 |
| 哈尔滨 | 1297 |
| 鹤岗 | 127 |
| 黑河 | 240 |
| 鸡西 | 318 |
| 佳木斯 | 381 |
| 牡丹江 | 480 |
| 七台河 | 84 |
| 齐齐哈尔 | 619 |
| 双鸭山 | 191 |
| 绥化 | 414 |
| 伊春 | 190 |
| 合计 | 4806 |

报表呈现：

按导入数据呈现地市的故障小区数量（以小区名称进行计算）

|  |  |
| --- | --- |
| 故障地市 | 故障小区 |
| 大庆 | 323 |
| 大兴安岭 | 142 |
| 哈尔滨 | 1297 |
| 鹤岗 | 127 |
| 黑河 | 240 |
| 鸡西 | 318 |
| 佳木斯 | 381 |
| 牡丹江 | 480 |
| 七台河 | 84 |
| 齐齐哈尔 | 619 |
| 双鸭山 | 191 |
| 绥化 | 414 |
| 伊春 | 190 |
| 合计 | 4806 |

数据导入：

导入数据不需要校验，如果空值直接计算为空即可

导入时提供选择导入月份功能，需要对导入的数据按月存储，导入时如果选择已经导入过的月份时，提供是否覆盖，如果选择“是“直接覆盖历史数据。

数据下载：

数据下载时可以选择下载月份，下载内容为其上传的数据内容，下载成excel。

# 考核管理（暂不显示）

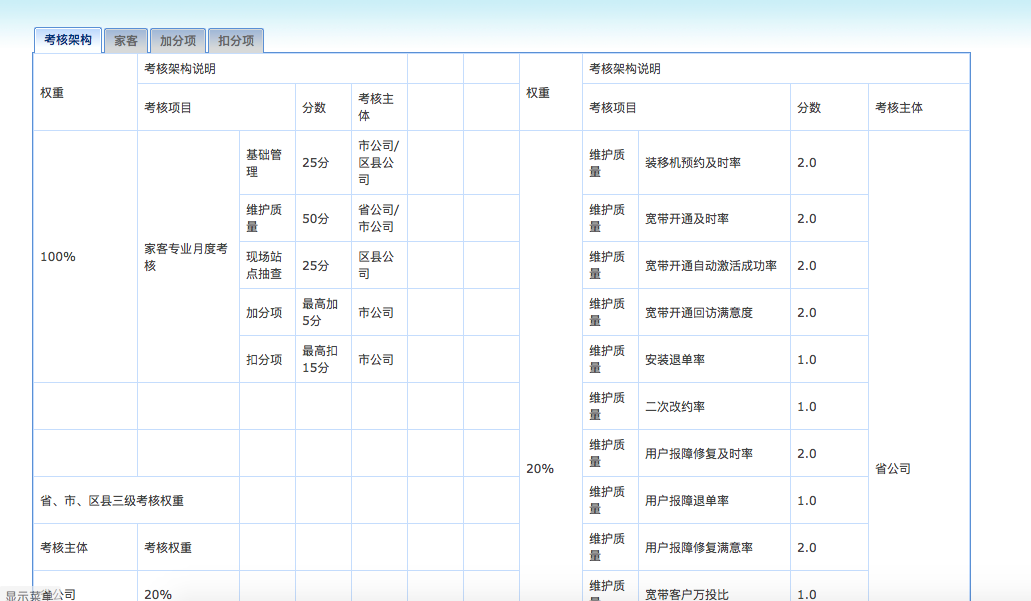
## 考核结果呈现

可以按照标段呈现考核成绩，点击信息可以向下钻取考核详细分数。

考核成绩列表，如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **地市** | **代维公司** | **代维方式** | **考核分数** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

详情直接嵌入网络代维管理系统中打分详情页面，如下：



# 信息上报管理

## 信息上报

地市一线人员可以定期上报优秀案例，上报至省公司市场部，市场部人员可以评审案例信息，对案例信息进行打分后共享，或者驳回不满足要求的案例信息。

## 上报信息说明

新建案例：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 案例标题 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 案例编号 | 字符串 | 是 | 系统填写 | 按照时间顺序，自动生成工单编号，如HL-055-161031-1-10001 |
|  | 新建案例时间 | 时间 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出地市 | 单选项 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 案例属于类型 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：魔百和、宽带、固话 |
|  | 关键字 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 案例描述 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 附件 | 附件 | 否 | 人工填写 | － |

案例评审：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 评审案例时间 | 时间 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 评审部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 评审人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 评审结果 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：同意、驳回 |
|  | 案例得分 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 驳回说明 | 字符串 | 否 | 人工填写 | 当【评审结果】为“驳回”时必填 |
|  | 备注 | 字符串 | 否 | 人工填写 | － |
|  | 附件 | 附件 | 否 | 人工填写 | － |

说明：

1、【案例得分】：填写内容大约等于0，小于等于5，小数点后保留一位小数

2、当【评审结果】为“同意”时，该案例可以共享给其他人员查看，当【评审结果】为“驳回”时，该条案例将被驳回到新建案例人员。

## 辅助功能

1. 待审批列表

案例审批人员点击列表呈现当前人员可以查看待审批的案例信息，包括案例编号、案例名称、案例新建时间，点击案例标号后可以呈现案例详细信息并进行相应的操作。

1. 待办列表

点击列表可以呈现当前登陆人员待办案例信息，包括案例编号、案例名称、案例新建时间，点击案例标号后可以呈现案例详细信息并进行相应的操作。

1. 已办列表

点击列表可以呈现当前登陆人员已办案例信息，包括案例编号、案例名称、案例新建时间，点击案例标号后可以呈现案例详细信息。

1. 查询列表

查询条件：案例编号、案例名称、案例新建开始时间、案例新建结束时间、案例状态（运行中、已归档）

查询结果：案例编号、案例名称、案例新建时间、案例运行状态，点击案例编号可以查看案例详情，并可以导出EXCEL。

## 优秀案例库

对于评审通过的案例可以共享给全省用户查看案例信息，并可根据关键字进行查询。

查询条件：案例名称、地市、关键字、案例所属类别，可以按照一项或多项进行模糊查询。

查询结果：包括案例名称、地市、关键字、案例所属类别的列表信息，点击案例名称可以查看详细信息，包括信息如下：案例标题、新建案例时间、提出部门、提出地市、提出人、联系方式、联系邮箱、案例属于类型、关键字、案例描述、附件、评审人员、评审时间、案例得分。

## 规章制度

### 新建规章制度

增加规章制度一级菜单，提供管理员新建规章制度的权限，新建内容包括如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 主题 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 产品类型 | 多选项 | 是 | 人工填写 |  |
|  | 简介 | 字符串 | 否 | 人工填写 | － |
|  | 新建时间 | 时间 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 新建人员 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 规章制度 | 附件 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 备注 | 字符串 | 否 | 人工填写 | － |

### 规章制度列表

提供一般地市人员规章制度列表，提供查看附件下载功能。

查询时候不分地市权限。

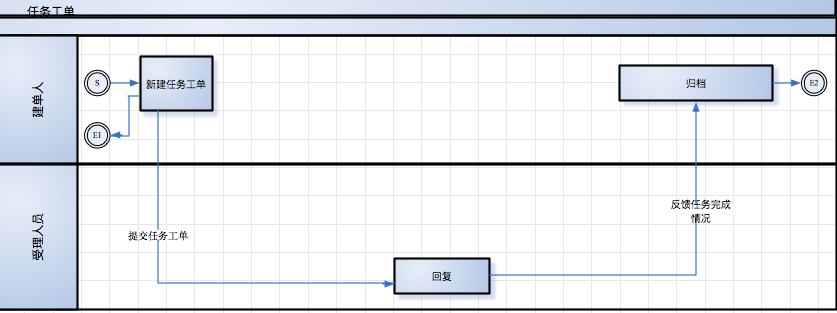
提供增、删、改、查、导出功能

# 任务工单

## 流程概述

|  |  |
| --- | --- |
| **流程名称** | 任务工单管理 |
| **流程概述** | 建立任务工单流程，将相关的工作安排、要求、通知等内容可以通过工单的形式下发到地市，并可反馈完成情况，实现对任务工作的闭环管理。 |

## 流程图



## 角色定义表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **角色名称** | **细分方式** |
|  | 建单人 | 无 |
|  | 受理人员 | 地市 |

## 流转设计

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **当前状态** | **角色** | **操作/触发条件** | **转移状态** |
|  | 草稿 | 建单人 | 作废 | 作废 |
| 新建工单 | 回复 |
|  | 需求评审 | 受理人员 | 回复 | 待归档 |
|  | 待归档 | 建单人 | 归档 | 已归档 |
|  | 已归档 | 终止状态 | | |
|  | 作废 | 终止状态 | | |
|  | 强制作废 | 终止状态 | | |

## 工单表单设计

新建工单：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 工单主题 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 需求编号 | 字符串 | 是 | 系统填写 | 按照时间顺序，自动生成工单编号，如HL-055-161031-1-10001 |
|  | 新建时间 | 时间 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出地市 | 单选项 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 紧急程度 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：紧急、一般 |
|  | 期望完成时间 | 时间 | 是 | 人工填写 |  |
|  | 产品类型 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：魔百和、宽带、固话 |
|  | 工单内容 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 附件 | 附件 | 否 | 人工填写 | － |

受理：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 操作部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 操作人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 处理结果 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 附件 | 字符串 | 否 | 附件 | － |

归档：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **字段名称** | **字段类型** | **是否必填** | **录入方式** | **说明** |
|  | 操作人员 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 提出部门 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 提出人 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系方式 | 字符串 | 是 | 系统填写 | － |
|  | 联系邮箱 | 字符串 | 是 | 人工填写 | － |
|  | 归档意见 | 单选项 | 是 | 人工填写 | 选项：满意、不满意 |

## 辅助功能

1. 待处理列表：

使用处理人员账号点击“待处理列表”可以呈现待办工单列表，列表信息包括：工单号、工单主题、新建工单时间、处理环节、任务所有者、上一级处理部门、上一级处理人员。

按照新建工单时间倒序排列。

点击工单号，可以呈现详细信息，并进行工单处理。

1. 已处理列表：

使用处理人员账号点击“已处理列表”可以呈现已经提交的工单列表，列表信息包括：工单号、工单主题、新建工单时间、需求状态（运行中、已归档）。

按照新建工单时间倒序排列。

点击工单号，可以呈现详细信息。

1. 归档列表：

使用处理人员账号点击“归档列表”可以呈现本人新建工单已归档的列表，列表信息包括：工单号、工单主题、新建工单时间。

按照新建工单时间倒序排列。

点击工单号，可以呈现详细信息。

1. 查询功能：

查询条件：工单新建时间、工单号、工单标题、需求状态（运行中、已归档）

查询结果：工单号、工单主题、工单新建时间，可以点击工单号查看工单详细信息，同时支持列表的全量导出为excel的功能。

1. 一派多

新建工单的时候可以实现一派多，同时可以增加抄送功能。

1. 归档时需要汇聚

对所有一派多的工单汇聚后统一由建单人归档。

# 宽带装移机及故障服务标准报表

## 宽带装移机平均预约时长（开通系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 高品质客户 | | | 普通客户 | | |
| 装移机预约总时长 | 装移机工单数 | 装移机预约时长 | 装移机预约总时长 | 装移机工单数 | 装移机预约时长 |
| 全省 |  |  |  |  |  |  |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |  |  |

指标算法说明：

宽带装移机预约时长=完成预约时间-装机新建工单时间

宽带装移机平均预约时长=宽带装移机预约时长/装机工单总数

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单
2. 地域属性：

城镇包括：城市

农村包括：乡镇、农村

当该属性为空时，默认为城市

1. 高品质用户：带宽大于等于50M

低品质用户：小于50M

当该无带宽数据时，该条数据不进行统计

1. 【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市累加之和

## 宽带装移机平均时长（开通系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 城镇 | | 农村 | |
| 高品质客户 | 普通客户 | 高品质客户 | 普通客户 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |

指标算法说明：

宽带装移机时长=归档时间-装机新建工单时间

宽带装移机平均时长=宽带装移机时长/装机工单总数

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单
2. 地域属性：

城镇包括：城市

农村包括：乡镇、农村

当该属性为空时，默认为城市

1. 高品质用户：带宽大于等于50M

低品质用户：小于50M

1. 当该无带宽数据时，该条数据不进行统计
2. 【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市累加之和

## 宽带装移机及时率（开通系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 高品质客户 | | | 普通客户 | | |
| 总工单受理量 | 及时安装工单量 | 安装及时率 | 总工单受理量 | 及时安装工单量 | 安装及时率 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |  |  |

指标算法说明：

总工单受理量=已归档装机工单总数

及时安装工单量=归档时间-新建工单时间≤24小时

安装及时率=及时安装工单量/总工单受理量\*100%

高品质安装及时率低于95%标红，普通客户低于93%标红

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单
2. 高品质用户：带宽大于等于50M

低品质用户：小于50M

当该无带宽数据时，该条数据不进行统计

1. 【全省安装及时率】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市安装及时率累加之和求平均

## 宽带装移机预约服务履约率（开通系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 高品质客户 | | | 普通客户 | | |
| 完成预约工单量 | 总预约工单量 | 履约率 | 完成预约工单量 | 总预约工单量 | 履约率 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |  |  |

指标算法说明：

总预约工单量=按预约时间完成的工单量

完成预约工单量=已归档装机工单总数

履约率=完成预约工单量/总预约工单量\*100%

高品质履约率低于95%标红，普通客户低于93%标红

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单
2. 高品质用户：带宽大于等于50M

低品质用户：小于50M

当该无带宽数据时，该条数据不进行统计

1. 【全省履约率】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市履约率累加之和求平均
2. 目前该指标默认为100%

## 宽带故障申告首次响应平均时长（电子运维系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 城镇 | | 农村 | |
| 高品质客户 | 普通客户 | 高品质客户 | 普通客户 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |

指标算法说明：

宽带故障申告首次响应时长=第一次接单时间-新建工单时间

宽带故障申告首次响应平均时长=宽带故障申告首次响应时长/已归档工单数

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单，宽带账号不为“空”或不为“TS0000”
2. 当【地域属性】为空时，默认为城市
3. 当【高品质客户】字段为空时，默认为“否”
4. 【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市数据累加之和求平均

## 宽带故障维修平均时长（电子运维系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 城镇 | | 农村 | |
| 高品质客户 | 普通客户 | 高品质客户 | 普通客户 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |

指标算法说明：

宽带故障维修时长=归档前最后一次回复时间-新建工单时间

宽带故障维修平均时长=宽带故障维修时长/已归档工单数

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单，宽带账号不为“空”或不为“TS0000”
2. 当【地域属性】为空时，默认为城市
3. 当【高品质客户】字段为空时，默认为“否”
4. 【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市数据累加之和求平均

## 宽带故障修复及时率（电子运维系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 高品质客户 | | | 普通客户 | | |
| 总工单受理量 | 及时修复工单量 | 修复及时率 | 总工单受理量 | 及时修复工单量 | 修复及时率 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |  |  |

指标算法说明：

总工单受理量=归档工单数

及时修复工单量=归档时间-新建时间≤12小时

修复及时率=及时修复工单量/总工单受理量\*100%

高品质修复及时率低于95%标红，普通客户低于93%标红

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单，宽带账号不为“空”或不为“TS0000”
2. 当【高品质客户】字段为空时，默认为“否”
3. 【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市数据修复及时率累加之和求平均

## 宽带故障解决率（电子运维系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 高品质客户 | | | 普通客户 | | |
| 总工单受理量 | 已解决工单量 | 解决率 | 总工单受理量 | 已解决工单量 | 解决率 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |  |  |

指标算法说明：

总工单受理量=归档工单数

已解决工单量=工单回复时【是否解决】为“是”的工单量

解决率=已解决工单量/总工单受理量\*100%

高品质解决率低于95%标红，普通客户低于93%标红

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单，宽带账号不为“空”或不为“TS0000”
2. 当【高品质客户】字段为空时，默认为“否”
3. 【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市数据修复及时率累加之和求平均

## 宽带故障重复申告率（电子运维系统）

统计条件：年、月

统计结果：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 高品质客户 | | | 普通客户 | | |
| 总工单受理量 | 重复工单量 | 重复申告率 | 总工单受理量 | 重复工单量 | 重复申告率 |
| 哈尔滨 |  |  |  |  |  |  |
| 齐齐哈尔 |  |  |  |  |  |  |
| 牡丹江 |  |  |  |  |  |  |
| 佳木斯 |  |  |  |  |  |  |
| 大庆 |  |  |  |  |  |  |
| 绥化 |  |  |  |  |  |  |
| 鸡西 |  |  |  |  |  |  |
| 伊春 |  |  |  |  |  |  |
| 黑河 |  |  |  |  |  |  |
| 双鸭山 |  |  |  |  |  |  |
| 七台河 |  |  |  |  |  |  |
| 鹤岗 |  |  |  |  |  |  |
| 大兴安岭 |  |  |  |  |  |  |
| 全省 |  |  |  |  |  |  |

指标算法说明：

总工单受理量=归档工单数

重复工单量=重复派单的工单量

重复申告率=重复工单量/总工单受理量\*100%

高品质重复申告率低于95%标红，普通客户低于93%标红

说明：

1. 统计范围为统计条件时间段内容的归档工单，宽带账号不为“空”或不为“TS0000”
2. 当【高品质客户】字段为空时，默认为“否”

【全省】数据为全省指标汇总计算结果，非各地市数据修复及时率累加之和求平均

# 其他功能

## 意见反馈

1、意见上报

在页面顶部增加“意见反馈”按钮，可以点击按钮弹出填写意见信息，内容包括意见内容、附件内容。

2、意见列表

提供厂家人员、移动管理员权限可以呈现已经上报的意见列表，包括意见内容、上报时间、上报人员，点击意见内容可以呈现详细上报意见反馈信息，包括意见内容、附件、上报时间、上报人员。

## 帮助

点击“帮助”按钮可以直接下载系统使用说明书。