# 智慧管理平台培训评估表(第一期)

培训地点：上海浦东展览馆 培训时间：8月13日-8月14日

培训项目名：智慧管理平台 培训老师：上海纽约大学IT部

培训对象：东方汇广场、金控广场、金融服务广场、浦东供电、上投大厦、新区办公

中心、延福大厦、世纪金融广场 (以下简称“8处楼盘”)及钻石大厦、基金大厦、浦东展

览馆(以下简称“3处楼盘”)的经理、负责人和工程师。

培训目的：帮助各楼盘的经理、负责人和工程师学习智慧管理平台电脑端和微信端的功能、操作工单的具体流程，以及每种角色所具有的权限以及遇到问题时的处理方法。

培训详情：

1. 8月13日
   1. 培训对象：各楼盘经理和负责人
   2. 培训内容：

1)介绍工单基本操作流程(查看、受理、升级、查询等)；

2)数据统计(查看数据统计、各种统计报表)；

3)楼盘服务项的管理；

4)用户角色管理；

5)系统日志。

* 1. 签到说明：应到37人，实到34人。其中：

请假2人（浦东供电1人、延福大厦1人）；

缺席4人（新区办公中心1人，金融服务广场3人）；

新增3人（基金大厦2人，浦东展览馆1人）；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼盘名称 | 经理 | | | 负责人出席率 | | |
| 实到 | 应到 | 出席率 | 实到 | 应到 | 出席率 |
| 东方汇 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 | 25% |
| 金控广场 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 50% |
| 金融服务广场 | 1 | 2 | 50% | 1 | 2 | 50% |
| 浦东供电 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 100% |
| 上投大厦 | 1 | 1 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 新区办公中心 | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | 66.7% |
| 延福大厦 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 50% |
| 世纪金融广场 | 4 | 7 | 57% | 3 | 11 | 27% |

* 1. 测验分数：
     1. **试题解析:**

1. “升级工单”的定义。
2. ❗❗❗ “退回工单”的定义，重点在于“当工程师由于客观原因，无法继续处理已经受理的工单时”，退回后工单会返回工单列表中，由其他人进行处理。
3. ❕❕数据统计的3种展现方式：数据总览、类别统计、月度统计。
4. ❕查看某一张工单或者某一类工单可以使用“工单查询”。
5. 工单状态警告颜色：橙色。
6. ❗❗❗工单状态提示颜色：当前时间 > 默认受理时间且未受理，使用黄色进行提示。
7. 处理工单的完整流程。
8. ❗❗❗需要谨记当用户提交工单之后，我们的服务就已经开始了。
9. 经理拥有的功能。
10. ❕是否解决由用户决定，当用户提交“未解决”时，此工单会重新打开，相当于一张新工单。
11. 工单升级可以由经理和负责人提交。
12. 工单取消可以由经理和负责人提交。
13. ❕中英文对应关系需要牢记，Open代表尚未受理的工单，Processing代表本人已经受理的工单，需按约定服务优先级进行处理；Complete代表已经完成的工单。
14. ❕❕能够创建子工单只有经理和负责人。
15. ❕❕经理、负责人和工程师都可受理工单。
16. 系统会将工单推送到经理、负责人、工程师这3处。
17. ❕机动工程师的添加只能由经理和负责人完成。
18. ❗❗❗答案中，工程师没有创建子工单权限。
    1. 小结

根据上纽大设定以80分为及格线作为标准，当场测验结果普遍不理想，各楼盘经理和负责人需加强学习，尽快熟练掌握平台的操作。回访时会着重关注分数较的楼盘，重新考核。

1. 8月14日
   1. 培训对象：各楼盘工程师
   2. 培训内容：学习在微信端处理工单时涉及到的所有操作和细节，包含

受理、完成，必要时进行退回/升级工单操作。

* 1. 签到说明：应到31人，实到60人。其中：

缺席3人（上投大厦2人，金融服务广场1人）；

新增32人（浦东供电1人，新区办公中心9人，钻石大厦

4人，浦东展览馆14人，贝思特2人）。

* 1. 测验分数：
     1. **试题解析：**

1. "升级工单"的定义。
2. "退回工单"的定义。
3. 工单状态警告颜色：橙色
4. ❕工单状态提示颜色：当前时间 > 默认受理时间且未受理，使用黄色进行提示。
5. 处理工单的完整流程。
6. ❕用户提交工单之后，我们的服务就已经开始了。
7. 工程师没有的权限：创建子工单。
8. Open：尚未受理的工单。
9. InProgress：已经受理的工单，需按约定服务优先级进行处理。
10. ❕Complete：已经完成的工单。
    1. 小结：根据上纽大设定以80分为及格线作为标准，当场测验结果较为

理想。对于未到场的工程师，一定要做好转训工作，尽快熟练掌

握手机端操作。

总结：

培训第一天经理出席率为26%，负责人出席率为44%，每个楼盘至少有1位负责人能参加培训。测验分数第一天普遍不理想，参加测验的人数为33人，80分以上14人，其中经理2人。

培训第二天临时新增32人，出席率相较第一天明显提高。测验分数第二天较为理想，参加测验的人数为59人，80分以上48人，平均分87。