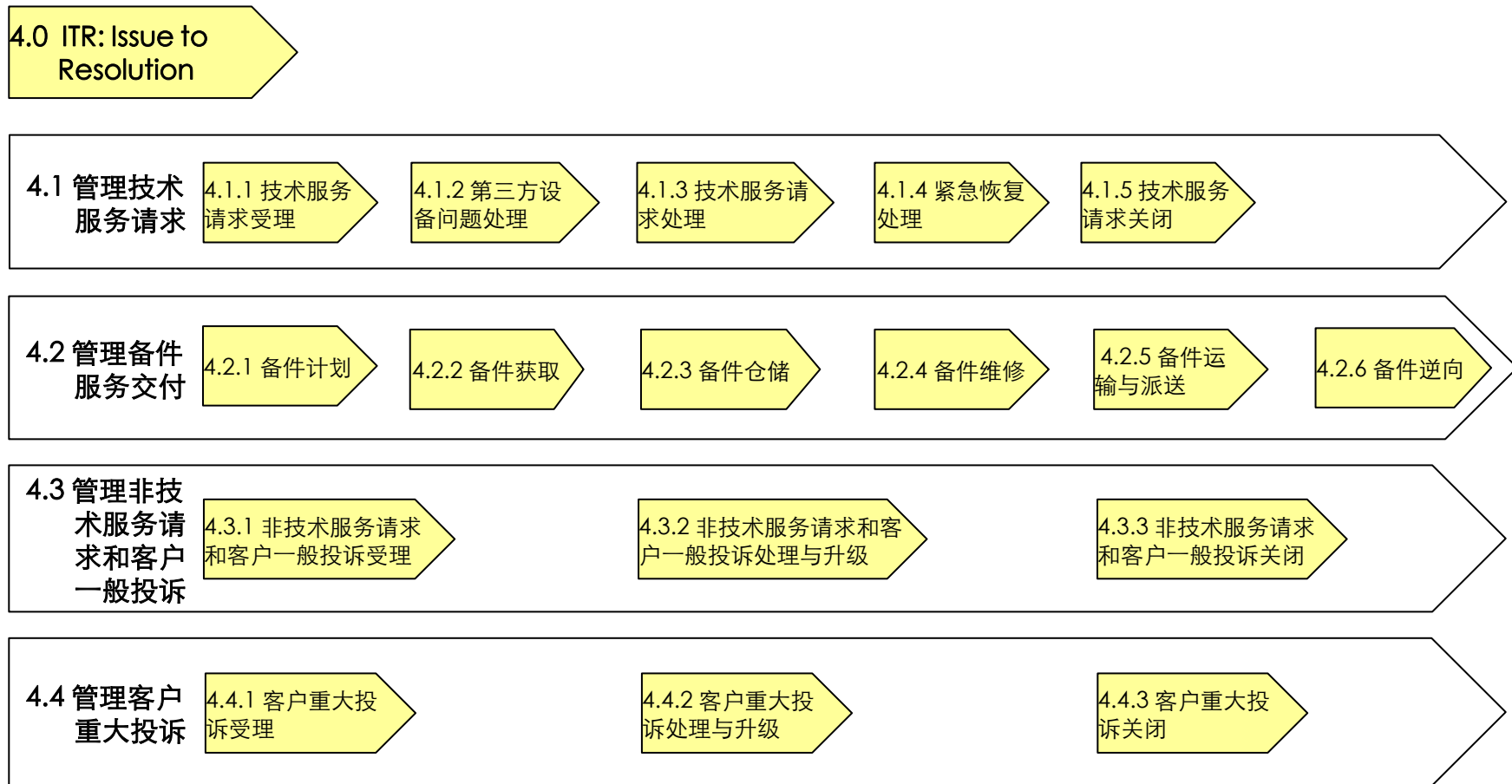


ITR流程架构 – 包括4个流程组

问题到解决(Issue to Resolution): 面向所有客户服务请求的端到端流程。通过对受理到解决的管理, 保障客户网络安全, 服务请求反馈渠道畅通, 服务请求处理及时, 实现客户满意。



流程架构说明

流程名称	ITR	流程层级	L1	流程架构编码	4.0
流程描述	管理从受理来自客户的服务请求，到处理以及关闭的过程。	流程目的	实现高质量、高效率、低成本的服务请求处理		
流程责任人	GPO	上一层流程名称			
包含的下一层流程	1.管理技术服务请求；2.管理备件服务交付；3.管理非技术服务请求和客户一般投诉；4.管理客户重大投诉				
流程输入（信息）	服务请求				
流程输出（信息）	关闭的服务请求				
流程起点	收到服务请求				
流程终点	关闭服务请求				
流程KPI	1.服务请求及时解决率（FRT）；2.服务请求解决一次有效率				

流程架构说明

流程名称	管理技术服务请求	流程层级	L2	流程架构编码	4.1
流程描述	管理从受理（通过电话、网页、聊天等方式）客户或合作方的技术服务请求到客户确认解决，并关闭的处理过程。	流程目的	实现高质量、高效率、低成本的技术服务请求处理		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		ITR	
包含的下一层流程	1.技术服务请求受理；2.第三方设备问题处理；3.技术服务请求处理；4.紧急恢复处理；5.技术服务请求关闭				
流程输入（信息）	技术服务请求				
流程输出（信息）	关闭的技术服务请求				
流程起点	收到技术服务请求				
流程终点	关闭技术服务请求				
流程KPI	1.技术服务请求及时解决率（FRT）；2.技术服务请求解决一次有效率				

流程架构说明

流程名称	技术服务请求受理	流程层级	L3	流程架构编码	4.1.1
流程描述	管理技术服务请求从接收、鉴权、注册，到分发给责任人的过程。	流程目的	及时接收技术服务请求、准确记录并及时分发给责任人		
流程责任人	GPO	上一层流程名称	管理技术服务请求		
包含的下一层流程	/				
流程输入(信息)	技术服务请求				
流程输出(信息)	经客户确认的技术服务请求				
流程起点	收到技术服务请求				
流程终点	技术服务请求分发到处理责任人				
流程KPI	1.技术服务请求分发及时率；2.技术服务请求响应及时率				

流程架构说明

流程名称	第三方设备问题处理	流程层级	L3	流程架构编码	4.1.2
流程描述	管理从受理第三方设备问题，到定位故障根因、提供解决方案的处理过程。	流程目的	明确流程中各角色的活动，及时处理第三方设备问题		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理技术服务请求	
包含的下一层流程	/				
流程输入（信息）	1.请求类别； 2.请求处理群组； 3.请求技术级别； 4.请求描述				
流程输出（信息）	1.问题根因； 2.解决方式； 3.中断信息； 4.第三方服务评价				
流程起点	收到第三方设备问题处理请求				
流程终点	完成第三方设备问题处理，关闭第三方技术服务请求				
流程KPI	1.客户问题解决及时率（FRT）； 2.客户逾期问题解决率（OFR）； 3.技术请求解决一次有效率； 4.技术请求平均处理时长				

流程架构说明

流程名称	技术服务请求处理	流程层级	L3	流程架构编码	4.1.3
流程描述	管理从信息收集、案例匹配、故障定位等及提供解决方案，到解决客户技术服务请求的处理过程。	流程目的	1.依据与客户签订的服务水平协议（SLA）,提供有效的解决方案；2.明确流程中各角色的活动，确保客户技术服务请求端到端的规范处理		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理技术服务请求	
包含的下一层流程	1.备件返修请求处理；2.备件更换请求处理				
流程输入（信息）	待处理的技术服务请求，包含请求类别、请求处理群组、请求技术级别、请求描述				
流程输出（信息）	处理完毕的技术服务请求，包括问题根因、解决方式、中断信息等				
流程起点	收到分发的技术服务请求				
流程终点	完成技术服务请求处理，提交回访				
流程KPI	1.客户问题解决及时率（FRT）；2.客户逾期问题解决率（OFR）；3.技术请求解决一次有效率；4.技术请求平均处理时长				

流程架构说明

流程名称	紧急恢复处理	流程层级	L3	流程架构编码	4.1.4
流程描述	管理War Room团队运作、Critical问题恢复的过程。	流程目的	按照与客户签订的服务水平协议（SLA）提供有效的恢复方案，最大程度减少Critical问题对客户业务的冲击和影响		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理技术服务请求	
包含的下一层流程	/				
流程输入（信息）	1.产品信息；2.故障描述（影响用户、故障历时）				
流程输出（信息）	1.恢复时间；2.中断信息；3.事故级别（可选）				
流程起点	收到Critical问题处理请求				
流程终点	Critical问题得到恢复				
流程KPI	1.事故恢复及时率；2.事故恢复平均时长；3.事故通报及时率				

流程架构说明

流程名称	技术服务请求关闭	流程层级	L3	流程架构编码	4.1.5
流程描述	管理客户（内外部）服务满意度调查、技术服务请求单关闭的过程。	流程目的	规范客户满意度调查活动，确保客户不满意问题得到及时处理，提高客户满意度		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理技术服务请求	
包含的下一层流程	/				
流程输入（信息）	处理完毕的技术服务请求				
流程输出（信息）	1.客户满意度调查意见；2.客户确认的技术服务请求				
流程起点	工程师与客户确认已完成技术服务请求的处理				
流程终点	技术服务请求关闭				
流程KPI	1.技术服务请求处理满意度；2.技术服务请求回访成功率				

流程架构说明

流程名称	管理备件服务交付	流程层级	L2	流程架构编码	4.2
流程描述	管理备件业务运作的过程，包括备件计划的制定、备件获取运作、备件出入库、盘点、物流运作以及备件维修管理等。	流程目的	1.支撑备件服务及时交付；2.支撑技术服务请求及时处理；3.优化备件服务交付成本，提高备件交付质量和效率		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		ITR	
包含的下一层流程	1.备件计划；2.备件获取；3.备件仓储；4.备件维修；5.备件运输与派送；6.备件逆向				
流程输入(信息)	1.备件交付指令；2.备件服务合同				
流程输出(信息)	1.POD；2.交付报告；3.维修报告；4.备件计划				
流程起点	\				
流程终点	\				
流程KPI	1.及时交付率(OTS)；2.库存周转率(ITO)				

流程架构说明

流程名称	备件计划	流程层级	L3	流程架构编码	4.2.1
流程描述	基于备件全生命周期供应策略，通过备件物流网络设计与优化、库存平衡与优化、需求预测、库存计划和需求计划对全球备件计划进行管理。	流程目的	通过网络设计、需求预测、库存计划和需求计划，实现对备件库存资源的最佳利用		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理备件服务交付	
包含的下一层流程	1.物流网络设计与规划；2.备件库存平衡与优化；3.需求预测；4.库存计划；5.需求计划				
流程输入（信息）	1.备件基础信息（重要承担、坏损率、供应策略等）；2.备件服务合同信息（当前/将来网上容量及分布、SLA等）；3.备件运作数据（库存量、维修量、出入库数量等）				
流程输出（信息）	备件计划				
流程起点	接收备件计划需求				
流程终点	输出备件计划				
流程KPI	1.备件库存周转天数(ITO)，2.备件库存命中率				

流程架构说明

流程名称	备件获取	流程层级	L3	流程架构编码	4.2.2
流程描述	管理各种渠道获取备件的过程，包括备件采购、备件送修、备件补库以及备件调拨。	流程目的	明确各种渠道下备件获取的操作方法，实现及时、高效、低成本地获取备件		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理备件服务交付	
包含的下一层流程	1.备件送修；2.备件采购；3.备件调拨；4.备件补库；5.MV备件采购（TBD）				
流程输入（信息）	备件获取指令，包括采购指令、补库指令等				
流程输出（信息）	入库单				
流程起点	接收到备件获取需求				
流程终点	备件入库				
流程KPI	1.备件维修及时率；2.备件状态转换平均周期				

流程架构说明

流程名称	备件仓储	流程层级	L3	流程架构编码	4.2.3
流程描述	管理备件仓库运作的过程，包括备件出库、备件入库、备件盘点。	流程目的	统一并规范全球备件仓储操作，确保资产安全		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理备件服务交付	
包含的下一层流程	1.备件出库；2.备件入库；3.备件盘点				
流程输入(信息)	1.出库指令；2.入库指令；3.盘点指令				
流程输出(信息)	1.出库单；2.入库单；3.盘点结果报表				
流程起点	接收到仓储运作指令				
流程终点	运作指令完成				
流程KPI	1.备件及时出库率；2.备件库存准确率				

流程架构说明

流程名称	备件维修	流程层级	L3	流程架构编码	4.2.4
流程描述	管理从接收维修指令，到执行维修、将经过维修处理的备件送交库房的过程。	流程目的	确保备件维修的质量及及时交付		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理备件服务交付	
包含的下一层流程	1.备件首次维修；2.维修与测试；3.第三方维修管理；4.MV备件维修（TBD）				
流程输入（信息）	1.维修指令；2.故障信息				
流程输出（信息）	1.维修记录，包括故障原因、失效器件、维修结论、维修措施；2.维修报告；3.检验报告；4.维修方案				
流程起点	接收到维修指令				
流程终点	关闭维修工单和维修PO				
流程KPI	1.备件维修成功率(SQ7.4)；2.备件维修满足率；3.备件维修平均周期				

流程架构说明

流程名称	备件运输与派送	流程层级	L3	流程架构编码	4.2.5
流程描述	管理备件运输与派送的过程，包括国际段与本地段的运输与派送。	流程目的	确保备件运输与派送过程安全、高效、低成本		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理备件服务交付	
包含的下一层流程	1.国际运输与清关；2.本地派送				
流程输入(信息)	发运指令				
流程输出(信息)	POD（签收信息）				
流程起点	接收到备件发运要求				
流程终点	发运的备件被接收				
流程KPI	备件物流费用率				

流程架构说明

流程名称	备件逆向	流程层级	L3	流程架构编码	4.2.6
流程描述	管理备件逆向处理的过程，包括备件的退运、备件报废。	流程目的	提高备件逆向操作效率，确保备件资产安全		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理备件服务交付	
包含的下一层流程	1.备件报废；2.备件退运				
流程输入(信息)	1.备件退运指令；2.备件报废指令				
流程输出(信息)	1.完成的退运指令；2.备件报废凭证				
流程起点	接收到逆向处理需求				
流程终点	逆向处理完成				
流程KPI	备件物流费用率				

流程架构说明

流程名称	管理非技术服务请求和客户一般投诉	流程层级	L2	流程架构编码	4.3
流程描述	管理非技术服务请求和客户一般投诉的受理、处理和关闭全过程。	流程目的	1.确保非技术服务请求和客户一般投诉得到有效管理；2.确保非技术服务请求和客户一般投诉得到及时解决，满足客户需求，提升客户满意度		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		ITR	
包含的下一层流程	1.非技术服务请求和客户一般投诉受理；2.非技术服务请求和客户一般投诉处理与升级；3.非技术服务请求和客户一般投诉关闭				
流程输入(信息)	非技术服务请求/客户一般投诉				
流程输出(信息)	1.处理完毕的非技术服务请求和客户一般投诉单（含解决方案、实施结果）；2.客户满意度调查结果				
流程起点	收到非技术服务请求和客户一般投诉				
流程终点	关闭非技术服务请求和客户一般投诉				
流程KPI	1.非技术服务请求和客户一般投诉及时闭环率（FRT4）；2.非技术服务请求和客户一般投诉逾期闭环率（OFR4）；3.非技术服务请求和客户一般投诉回访满意度				

流程架构说明

流程名称	非技术服务请求和客户一般投诉受理	流程层级	L3	流程架构编码	4.3.1
流程描述	管理非技术服务请求和客户一般投诉从接收到创建服务请求单、鉴权及分发给责任人的过程。	流程目的	1.及时接收非技术服务请求和客户一般投诉；2.准确记录；3.及时分发给责任人		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理非技术服务请求和客户一般投诉	
包含的下一层流程	\				
流程输入(信息)	非技术服务请求和客户一般投诉信息				
流程输出(信息)	已确定的非技术服务请求和客户一般投诉单，包含SR Owner（客户满意代表CSR）及业务处理人（BUI）				
流程起点	收到非技术服务请求和客户一般投诉				
流程终点	业务处理人（BUI）已确定				
流程KPI	非技术服务请求和客户一般投诉平均响应时长				

流程架构说明

流程名称	非技术服务请求和客户一般投诉处理与升级	流程层级	L3	流程架构编码	4.3.2
流程描述	管理从调查和分析问题、制定方案、沟通方案、实施方案、确认实施结果及升级的处理过程。	流程目的	1.确保在与客户沟通确认的解决时间内提供有效的解决方案；2.确保客户非技术服务请求和客户一般投诉端到端的规范处理		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理非技术服务请求和客户一般投诉	
包含的下一层流程	\				
流程输入(信息)	已确定的非技术服务请求和客户一般投诉单				
流程输出(信息)	处理完毕的非技术服务请求和客户一般投诉单（含解决方案、实施结果）				
流程起点	业务处理人（BUI）已确定				
流程终点	客户满意代表CSR与客户确认已完成非技术服务请求和客户一般投诉的处理				
流程KPI	1.非技术服务请求和客户一般投诉及时闭环率（FRT4）；2.非技术服务请求和客户一般投诉逾期间闭环率（OFR4）				

流程架构说明

流程名称	非技术服务请求和客户一般投诉关闭	流程层级	L3	流程架构编码	4.3.3
流程描述	管理客户服务满意度调查、服务请求单关闭的过程	流程目的	规范客户满意度调查活动，确保非技术服务请求和客户一般投诉及时关闭，提高客户满意度		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理非技术服务请求和客户一般投诉	
包含的下一层流程	\				
流程输入(信息)	处理完毕的非技术服务请求和客户一般投诉单（含解决方案、实施结果）				
流程输出(信息)	客户满意度调查结果				
流程起点	客户满意代表CSR与客户确认已完成非技术服务请求和客户一般投诉的处理				
流程终点	已关闭的非技术服务请求和客户一般投诉				
流程KPI	1.非技术服务请求和客户一般投诉回访满意度；2.非技术服务请求和客户一般投诉回访成功率				

流程架构说明

流程名称	管理客户重大投诉	流程层级	L2	流程架构编码	4.4
流程描述	管理客户重大投诉受理、处理及关闭全过程。	流程目的	保证客户重大投诉得到及时、有效的闭环处理，提升客户关键决策者的满意度		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		ITR	
包含的下一层流程	1.客户重大投诉受理；2.客户重大投诉处理与升级；3.客户重大投诉关闭				
流程输入（信息）	客户重大投诉				
流程输出（信息）	1.处理完毕的客户重大投诉单（含解决方案、实施结果）；2.内部高层汇报材料；3.高层回访客户纪要				
流程起点	收到客户重大投诉				
流程终点	关闭客户重大投诉				
流程KPI	1. 客户重大投诉处理及时率（FRT4）；2. 客户重大投诉逾期间环率（OFR4）				

流程架构说明

流程名称	客户重大投诉受理	流程层级	L3	流程架构编码	4.4.1
流程描述	管理客户重大投诉从接收到创建投诉单、调查分析问题、组建处理工作组或指定处理人的过程。	流程目的	及时接收客户重大投诉、准确记录及快速组建处理工作组或指定处理人		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理客户重大投诉	
包含的下一层流程	\				
流程输入(信息)	客户重大投诉信息				
流程输出(信息)	已确定的客户重大投诉单（含SR Owner（客户重大投诉责任人CCO）、处理工作组或处理人）				
流程起点	收到客户重大投诉				
流程终点	处理工作组已组建或处理人已指定				
流程KPI	客户重大投诉平均响应时长				

流程架构说明

流程名称	客户重大投诉处理与升级	流程层级	L3	流程架构编码	4.4.2
流程描述	管理从组织安抚客户、制定方案、沟通方案、实施方案、确认实施结果及升级的处理过程。	流程目的	明确流程中各角色的活动，确保客户重大投诉端到端的快速、规范处理		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理客户重大投诉	
包含的下一层流程	\				
流程输入（信息）	已确定的客户重大投诉单，包含SR Owner（客户重大投诉责任人CCO）和处理工作组或处理人				
流程输出（信息）	处理完毕的客户重大投诉单（含解决方案、实施结果）				
流程起点	处理工作组已组建或处理人已指定				
流程终点	客户重大投诉的处理结果得到客户确认				
流程KPI	1. 客户重大投诉处理及时率（FRT4）；2. 客户重大投诉逾期待闭环率（OFR4）				

流程架构说明

流程名称	客户重大投诉关闭	流程层级	L3	流程架构编码	4.4.3
流程描述	管理客户重大投诉关闭的过程，包括组织汇报、组织高层回访、关闭投诉单。	流程目的	确保客户重大投诉处理完成后，处理结果及时总结汇报、高层及时回访、提高客户满意度		
流程责任人	GPO	上一层流程名称		管理客户重大投诉	
包含的下一层流程	\				
流程输入(信息)	处理完毕的客户重大投诉				
流程输出(信息)	1.内部高层汇报材料；2.高层回访客户纪要				
流程起点	客户重大投诉的处理结果得到客户确认				
流程终点	关闭客户重大投诉				
流程KPI	\				