

时间管理 Timecard 产品

解决方案

江苏风云网络服务有限公司

地址：苏州工业园区金鸡湖大道 1355 号国际科技园科技广场 1 楼 (215021)

邮编：215021

电话：0512-62620800-765

传真：0512-62620870

网址：www.cnsaas.com

目 录

第一章 前 言	2
背景.....	2
术语与定义.....	2
第二章 方案概述	2
系统目标及总体设计原则.....	2
系统特点.....	2
主要业务概要.....	2
软硬件配置.....	3
第三章 主要功能分析	3
系统功能/模块.....	3
第五章 公司优势及成功案例	4
公司优势.....	4
成功案例.....	4
第六章 技术服务与支持	4
售后服务方式.....	4
售后服务流程.....	5

第一章 前言

背景

- 风云网络自主研发 SaaS 版本产品，拥有自己的产权特点，目的为了提高公司企业的工作效率。
- Timecard 被风云网络一直使用，被认为最高效稳定的时间管理系统。同时在市场上同类产品比较也具有比较好的前景与优势。

英文名：Timecard

能够高效的帮助企业客户提升工作效率，处理项目管理、员工管理。个性化、简便化、可视化。让企业轻松做到管理。

术语与定义

工作日报、工作项目、我的计划、部门协作、组织管理等。

第二章 方案概述

系统目标及总体设计原则

系统遵循企业方便管理，提升员工工作效率的有效管理工作时间原则，实现企业效率提高，工作量饱和，企业获取更大的利润。

系统特点

通过员工对系统的严格执行操作，管理者可以轻松方便的管理自己的员工。采用了 SaaS 云计算的方式，用户无需安装软件，登录 web 浏览器即可实时访问系统。

利用国内顶级的服务器配置和安全保障机制，引入微软全新的安全保障技术，确保企业的信息安全。

主要业务概要

本系统适合各类中小企业使用，方便管理企业内部员工。



软硬件配置

在软件与硬件配置设计上无特殊要求，适合中高低档计算机使用。系统支持现几乎所有主流浏览器使用。

第三章 主要功能分析

系统功能/模块

1 系统管理

对企业的基本数据的管理：包括系统参数、企业部门、员工数据等

系统参数	组织管理	工作类型	项目管理	用户管理	数据管理
------	------	------	------	------	------

2 我的日历

可以对日常的非工作任务进行规划和提醒。如：18:00 和 XX 约会吃饭

3 工作任务

可以有计划的安排自己的工作任务或者安排下属的日、周、月等工作内容，并分配给他们工作任务。

4 工作日报

汇报每日的工作内容，按时间段进行汇报，可以方便查看自己某阶段的工作信息和工作方向。并评测员工的工作内容是否饱和。

5 部门协作

可以相互查看本部门之间的工作内容，达到相互比较的目的，促进员工之间的竞争性。

不同部门之间同样可以查看工作内容和任务，达到各部门相互协调工作的目的。注：需进行权限的设置即可查阅。

点评功能适合上级对下属的工作内容的肯定与指导工作。可以有效的总结工作内容信息。

6 工作统计

通过直观的报表即可查看员工之间的工作内容和相互之间的比较。方便了企业的管理。做好工作评估，可以及时调整工作重心，方便其管理。保证和企业发展方向一致。

组织工作类型对比表	员工工作量对比表
员工工作类型对比表	组织饱和度对比表
员工饱和度对比表	

第五章 公司优势及成功案例

公司优势

江苏风云网络服务有限公司（简称“风云网络”）是国内最早进入云服务领域的专业公司，是江苏省第一批“两化融合”试点示范企业，研发和运营了国内产品最丰富的云服务平台——风云在线（www.cnsaas.com），致力于打造**中国企业信息化第一门户**，**帮助用户轻松实现信息化，帮助软件企业打造新的盈利平台。**

成功案例



第六章 技术服务与支持

售后服务方式

公司本着一切从客户的需要出发、客户至上的原则，为客户提供如下客户支持与沟通方式：

- 热线电话支持服务

经过专业的电话客户服务技能培训及产品知识的培训的工程师为用户提供 7×24 小时不间断热线服务（400-887-0860），解答在产品使用中遇到的所有问题。

- 远程连接调试服务

通过应用远程控制软件对客户的系统进行调试和监测，必要时可代替客户操作以解决客户的问题。

- 现场工程师支持服务

产品的维护过程中如果遇到采用热线服务或远程连接调试方式不能解决的问题，客户服务中心的技术支持工程师将及时登门为用户解决问题。

- 电子邮件服务

用户针对产品的任何问题均可通过电子邮件方式得到解答。公司的客户服务中心邮箱为 service@cnsaas.com。

- 风云网站平台服务

在公司网站 www.cnsaas.com 上专门开辟常见问题的解答库，用户在产品使用的过程中遇到问题，可自助在公司网站查看问题解答库中相关的解决方法。公司的工程师会及时把问题解答库中没有涉及的问题处理办法添加到库中。除此之外，问题解答库中还包括用户对产品的使用经验和业务操作经验。

配备了在线客服问题咨询和解答。

- 操作手册服务

公司将为所有的用户提供其所用系统的用户手册、管理员手册和实施手册。

售后服务流程

用户在使用公司产品过程中出现故障时，客户服务中心的服务流程为：

- 1 小时响应

客户服务中心电话为 7×24 小时热线服务电话。当用户拨通热线服务电话时，客户服务中心工作人员在最短接接听，立即详细记录用户及故障的有关信息，并在一小时内由服务工程师提供远程故障解决方案。

- 回访

故障解决后，客户服务中心人员将定期回访用户（电话或上门方式），及时跟踪用户系统后续使用情况。

- 服务归档

所有服务记录将在服务结束后 24 小时内输入客户服务中心服务系统内，以备将来再次服务使用。另外，客户服务中心还将把用户故障问题定期汇报给公司技术部门，以便及时升级完善系统。

公司的服务承诺是：

1 小时内响应服务请求；4 个小时内回复电子邮件；7×24 小时全天候服务；定期回访。