

运维融合 探索智能 服务卓越

运维狗呼叫功能说明

WISDOM



更安全 更轻松 更省钱

IT-GO.com

/ 01 桌面端呼叫（电脑设备）

桌面端呼叫

桌面端

“运维狗” 交互简单易懂，功能操作方便快捷
一键下载桌面端，安装激活后即可使用



运维狗

用户姓名

验证码

立即激活

桌面端 --- 软件激活



运维狗

用户姓名

验证码

立即激活

激活

在电脑设备安装桌面端后，
运维狗会显示在电脑桌面的右下角

初次安装时，
需先输入用户名与客户专属激活码，
点击“立即激活”即可进入主页面

常驻界面功能

- 嗅觉感知:

运维狗 **自动感知** 设备当前状况,
如有**异常**桌面端会及时 **自动修复** 并发送提醒。
内容区灰色位置显示嗅觉感知信息。

- 性能监测:

监测电脑实时数据, 显示CPU实时状态, 另有动效与使用率数值。
“网络状态”、“内存剩余”与“磁盘I/O”以数据展示。



常驻界面功能

- 呼叫IT:

页面底部有“呼叫IT”按键，点击可进入呼叫状态，其流程将显示在另外的子页面中。

- 其他功能:

右上角分别有“设置、消息、关闭”三项功能图标，

“设置”中可开启 / 关闭部分功能，“消息列表”中可查看通知消息。



桌面端 --- 请求服务

呼叫IT

在常驻页面中，点击“呼叫IT”即可进入呼叫状态，呼叫流程将在子窗口中进行详细分析与匹配。

此时页面底部会发生变化：

“呼叫IT”显示为“呼叫中”。



桌面端 --- 呼叫流程 (1)

IT-GO

呼叫中 服务中 服务评价

员工1 130****1234

邮箱故障 无法打印 网页故障 文档损坏 共享访问

网银故障 存储故障 软件无法打开 有线故障

操作系统安装 数据迁移/销毁 WIFI连接

详细描述

故障申报

点击“呼叫IT”后，会弹出此流程：

呼叫中、服务中与服务评价。

- **呼叫中**

用户仅需填入联系方式与点选故障标签，即可完成呼叫。也可自行填写故障信息。

桌面端 --- 呼叫流程 (2)

- **审计页面**

用户在客户端点击呼叫后，

管理员的“运维狗”微信端即时收到呼叫申请信息，

管理员可在此页面进行审计，确定是否允许发起实时呼叫，或放入待处理列表（等待适时另发起任务）。

呼叫信息支持**手动 / 自动审计**，自定义设置按需操控。

The screenshot shows a mobile application interface for device management. At the top, the status bar displays '中国移动', '4:20 PM', and '100%' battery. The app title is '设备' (Device). Below the title, there is a '基本信息' (Basic Information) section with a computer icon and the following details:

- 计算机名称: 财务部 - 刘明
- 操作系统版本: WIN10
- 计算机品牌: Dell Inc.
- 使用年数: 3年
- 内存容量: 8G
- 磁盘容量: 2TB
- 计算机名: DESKTOP-R2JSOMM
- CPU 型号: Intel(R) Core(TM) i5-3210M CPU @ 2.50GHz
- IP 地址: 10.101.1.239

Below this is the '报障内容' (Report Content) section, which includes a '待处理' (Pending) status indicator with a clock icon. The call time is '06-26 13:00'. There are four buttons for fault types: '无法上网' (Cannot access internet), '邮箱故障' (Email fault), '反复重启' (Repeated restart), and '网络故障' (Network fault). A '详情描述' (Detailed description) field contains the text: '电脑出现问题，多处需要修复。' (Computer has problems, multiple areas need repair).

The '服务模式' (Service Mode) section shows '应急' (Emergency) mode with a '转为远程模式' (Switch to remote mode) button. At the bottom, there are two large buttons: '拒绝' (Reject) and '允许呼叫' (Allow call).

桌面端 --- 呼叫流程 (3)

- **呼叫中**

提交故障信息后，
系统为您审核并匹配工程师。

此步骤可**取消呼叫**。



桌面端 --- 呼叫流程 (4)



- **服务中**

工程师接单后，详细信息在此页面。

底部明确显示**服务类型与预计到场时间**，
进度条的变化以**预计到场时间**为准。

桌面端 --- 呼叫流程 (5)

- **服务评价**

“服务评价”在平台内作为工程师完成服务的唯一条件。

评价方式为选择标签或填写信息。

(此步骤也可由管理员于管理平台操作)

完成评价后此服务订单流程即完全结束。

The screenshot shows the 'Service Evaluation' (服务评价) step in the IT-GO mobile application. The interface is dark-themed with a white top bar. The top bar contains the IT-GO logo, a '已呼叫' (Called) status icon, a '服务中' (In Service) status icon, and the '服务评价' (Service Evaluation) icon. The main content area is titled '请您评价此次服务' (Please evaluate this service). It features two primary feedback options: '不满意' (Dissatisfied) with a sad face icon and '满意' (Satisfied) with a happy face icon. Below these are five specific evaluation tags: '服务专业' (Service Professional), '态度端正' (Attitude端正), '技术精湛' (Technical Proficiency), '逻辑清晰' (Logic Clear), and '解释明确' (Explanation Clear). A text input field labeled '详细描述' (Detailed Description) is provided for additional feedback. At the bottom, a large blue button labeled '完成评价' (Complete Evaluation) is visible.

/ 02 移动端呼叫 (手机/平板)

移动端呼叫

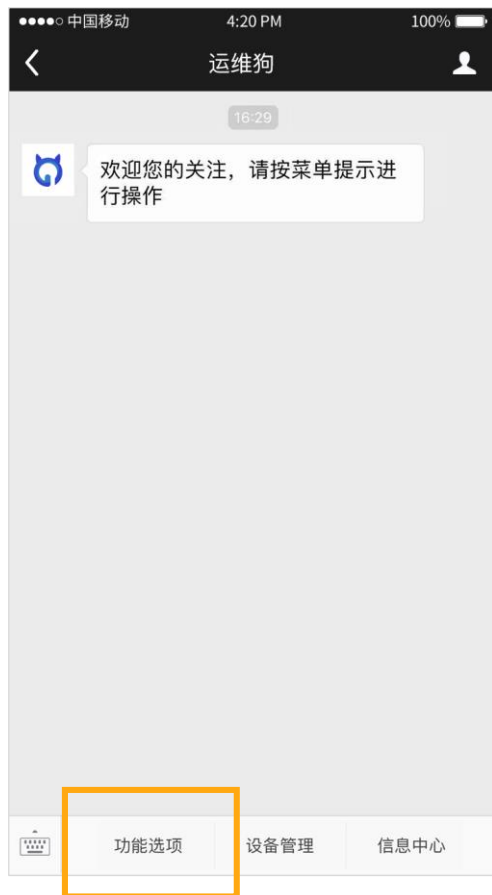


移动端通过微信的“运维狗”公众号平台进行呼叫，
微信公众号搜索“运维狗”，关注注册即可。



【 “运维狗” 公众号二维码 】

移动端呼叫



- **公众号**

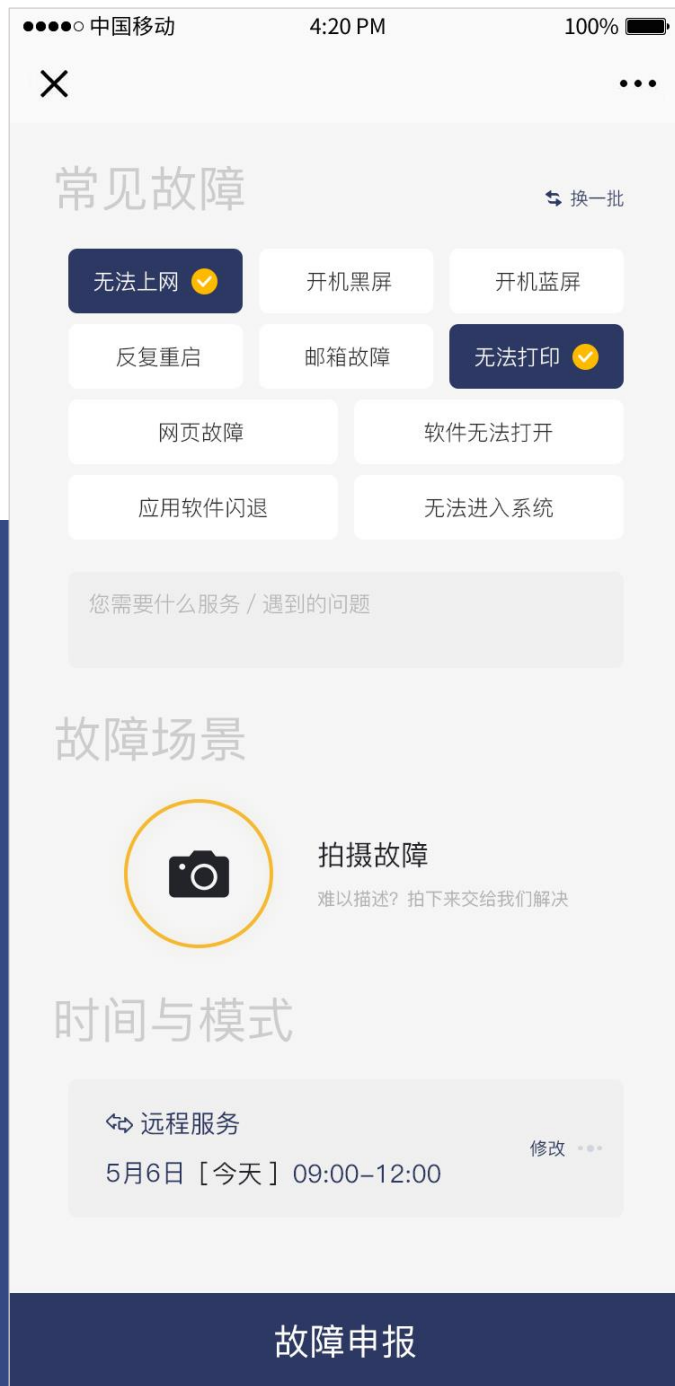
底部分为三个选项，分别为“功能选项”、“设备管理”与“信息中心”

- **功能选项**

在移动端发起呼叫时，

首先需选择底部“功能选项”，

跳转新页面后，点击进入故障申报页即可进入呼叫流程。



• 故障申报

故障由三部分组成:

常见故障 + 故障场景 + 时间模式

常见故障以标签形式显示，方便点选常见问题；

故障场景是“运维狗”特有的报障形式，可直接拍摄故障内容或上传照片；

时间模式包含服务时间选择与服务模式选择，默认为最快实效时间。

报障选其中一种方式提交信息即可，点击底部“故障申报”按键确定呼叫。

• 等待委派

确认呼叫后，微信将推送服务流程消息，实时更新服务信息，将主要分为三个步骤：

等待委派 + 工程师已委派 + 服务评价

“等待委派”页面如右图所示，卡片1中显示用户呼叫的基本信息。

卡片2可点击展开查看故障申报具体内容。

当前步骤支持取消呼叫。





• 委派页面

系统分析需求匹配工程师后,

推送消息将如左图所示,

工程师的详细信息会全部展示给用户。

因平台支持多单服务, 故顶部显示有当前服务工程师姓名列表。点击对应工程师即可查看详细服务内容。

如需添加服务, 点击“新建服务”即可进入呼叫新服务页面, 进行故障申报。

• 服务评价

“服务评价”在平台内作为工程师完成服务的唯一条件。

工程师会与用户确认并提交工单，具体工单内容显示于此页面中。

用户浏览后需提交评价，工程师才能完结此单。

若服务良好，亦可收藏工程师。（收藏的工程师将被列入系统优选队列，并可显示在预约列表中）

完成评价后此服务订单流程即完全结束。

中国移动 4:20 PM 100%

×

服务已完成

服务类型：应急 呼叫人：李四四

工程师：马兴渊 [收藏工程师](#)

服务评价

服务内容：

- ▲ 系统故障 - 客户系统出现问题，已重新安装并保证正常使用。
- ▲ 网络设备更改设置
- ▲ 应用软件使用故障 - 应用软件卡顿不流畅，已修复存在问题。

不满意 满意

服务专业	态度端正	着装规范
技术精湛	解释明确	谈吐文明
风趣幽默	博学多才	逻辑清晰

其它想说的

提交

/ 03 运维地图呼叫

地图运维大屏

地图运维管理

是专门针对多地办公、含有分支机构或连锁机构等开发使用的，
总部管理员可全权掌控。

总控权限与特点：

- 管理员可为各分部呼叫工程师；
分部亦可自行发起呼叫请求，总部予以审核。
- 地图清晰展现各分部运维状态；支持语音播报，实时通报分布状态，内容包含：
呼叫、派单、工程师到场距离、预计时间、服务完成待确认等信息。



地图运维大屏概览



/ 04 预约呼叫

常见故障

↶ 换一批

无法上网 ✓

开机黑屏

开机蓝屏

反复重启

邮箱故障

无法打印 ✓

网页故障

软件无法打开

应用软件闪退

无法进入系统

您需要什么服务 / 遇到的问题

故障场景



拍摄故障

难以描述? 拍下来交给我们解决

时间与模式

远程服务

5月6日 [今天] 09:00-12:00

修改 ...



时间与模式

远程服务

6月22日 [今天] 09:00-12:00

修改 ...

模式选择

远程

现场

方式选择

按日期选择

按工程师选择 ✓

工程师列表

★

工程师
为您服务 110 次
最近服务 2018-10-25

★

工程师
为您服务 110 次
最近服务 2018-10-25

★

工程师
为您服务 110 次
最近服务 2018-10-25

日期选择

2019年06月



日	一	二	三	四	五	六
18	19	20	21	22	23	24

9:00-12:00

12:00-16:00

16:00-20:00

预约服务介绍

预约服务模式 / 时间 / 工程师任选，
灵活随心。

- 在移动端呼叫页面，
点击“时间 / 模式”选项，
内容展开后可进行预约操作
- 默认模式为实时呼叫，
编辑修改适宜时间即为预约

时间与模式

远程服务

6月22日 [今天] 09:00-12:00

修改

模式选择

远程

现场

方式选择

按日期选择

按工程师选择

日期选择

2019年06月

日	一	二	三	四	五	六
18	19	20	21	22	23	24

9:00-12:00

12:00-16:00

16:00-20:00

确定

任选【日期】预约

便于用户合理优化时间，提高办公效率

日期预约如左图所示，在完成模式选择后，可在日历中点亮适宜日期；

目前每日可预约的到场时间区间分为：

9:00-12:00、12:00-16:00、16:00-20:00

(部分区域开放12/24小时预约模式，7*24小时全程陪伴)

选择后，点击确定按钮即可完成此模块编辑。

任选【工程师】预约

针对需求预约指定工程师，安全高效

工程师预约如右图所示，在完成模式选择后，可在工程师列表中查看信息，并点选；

列表中的工程师包含：已收藏与发生过服务的，提供**工程师姓名、照片、服务次数**等信息，便于选择。

选择后，点击确定按钮即可完成此模块编辑。

The screenshot shows a mobile application interface for selecting an engineer. It is divided into several sections:

- 模式选择 (Mode Selection):** Two buttons are visible: "远程" (Remote) in a dark blue box and "现场" (On-site) in a white box with a location pin icon.
- 方式选择 (Method Selection):** Two buttons: "按日期选择" (Select by date) in a white box and "按工程师选择" (Select by engineer) in a dark blue box with a checkmark icon.
- 工程师列表 (Engineer List):** A horizontal scrollable list of engineer cards. Each card features a star icon, a profile picture, the title "工程师" (Engineer), and the text "为您服务 110 次" (Served you 110 times) and "最近服务 2018-10-25" (Last service 2018-10-25). The second card is highlighted in dark blue.
- 日期选择 (Date Selection):** A date picker showing "2019 年 06 月" (June 2019). Below it is a calendar grid with the date "22" highlighted in a red circle.
- 时间选择 (Time Selection):** Three time slot buttons: "9:00-12:00" in a dark blue box, "12:00-16:00" in a white box, and "16:00-20:00" in a white box.
- 确定 (Confirm):** A large dark blue button at the bottom.

/ 05 服务流程

详细服务流程



服务委派

工程师信息，到场信息，
联系方式，服务时长，服务队列



.....

等待委派

用户信息，呼叫详情，呼叫需求
实时消息推送

.....

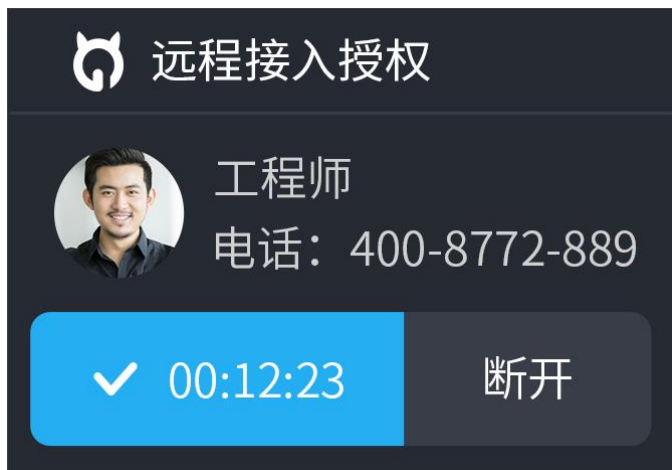


服务评级价

服务详情，工单填写，工程师信息
透明化服务

.....

/ 06 远程服务



远程支持

提供远程支持，安全高效，无需第三方中转。

工程师委派远程服务后，

桌面端将弹出远程请求窗口。

用户可设定是否允许工程师进行远程操作。

允许连接后，界面中会显示已连接时长，若需断开连接，
点击“断开”按键即可。



远程支持

远程支持同时提供聊天窗口，
工程师也可发送您需要的文件，方便快捷。

远程工具自开发，直接与运维狗平台对接，安全可靠。

中国移动 4:20 PM 100%

财务部 - 刘明

基本信息

财务部 - 刘明 | 呼叫总次数 20次

添加备注

系统版本 WIN 10 | 使用年数 3年 | 磁盘容量 35% / 1051GB

设备品牌 | 设备名称 | 内存容量 | IP地址 | 显卡型号 | CPU型号

所属分组

wisdom1 >

wisdom2 >

IT-GO 实时数据

已运行 10 h

20% 3GB 内存 | 60% CPU | 40% 6GB 磁盘 I/O



功能与管理

远程授权

已开启

此设备桌面端需要远程协助时，可在此生成【远程授权码】，以授权接入。授权码有效时间 15 分钟，超时请刷新获取。

授权码: 78FHQ53 刷新

感知功能

已开启

运维狗具有“嗅觉感知”功能，实时感知设备状况，并可通知异常情况于管理员处。组别管理优先于单独设备。

自动审计

已关闭

当此设备呼叫 IT 时，系统会推送简要消息并自动通过审核，无需管理员手动确认。组别管理优先于单独设备。

重载应用 | 实时桌面 | 注销

关机 | 重启 | 锁定

请求服务

功能与管理

远程授权

已开启

此设备桌面端需要远程协助时，可在此生成【远程授权码】，以授权接入。授权码有效时间 15 分钟，超时请刷新获取。

授权码: 78FHQ53 刷新

感知功能

已开启

运维狗具有“嗅觉感知”功能，实时感知设备状况，并可通知异常情况于管理员处。组别管理优先于单独设备。

自动审计

已关闭

当此设备呼叫 IT 时，系统会推送简要消息并自动通过审核，无需管理员手动确认。组别管理优先于单独设备。

重载应用 | 实时桌面 | 注销

关机 | 重启 | 锁定

请求服务

远程连接

1. 如使用客户端呼叫，无需其他操作，接受请求窗口即可。
2. 若无派单时需要远程服务，可在设备详情中开启远程授权码，并告知工程师，客户端接受后即可远程。

THANK YOU

