

BUSINESS

NETWORK SEARCH

WORLD



A screenshot of a web application interface for request management. It features a search bar at the top, a list of request categories, and a grid of request cards. Each card includes an icon, a title, and a brief description.

A screenshot of a ticket list interface. It shows a search bar at the top, followed by a list of tickets. Each ticket entry includes a status icon (red, green, or orange), a title, a description, the applicant's name, and the time since the request was made.

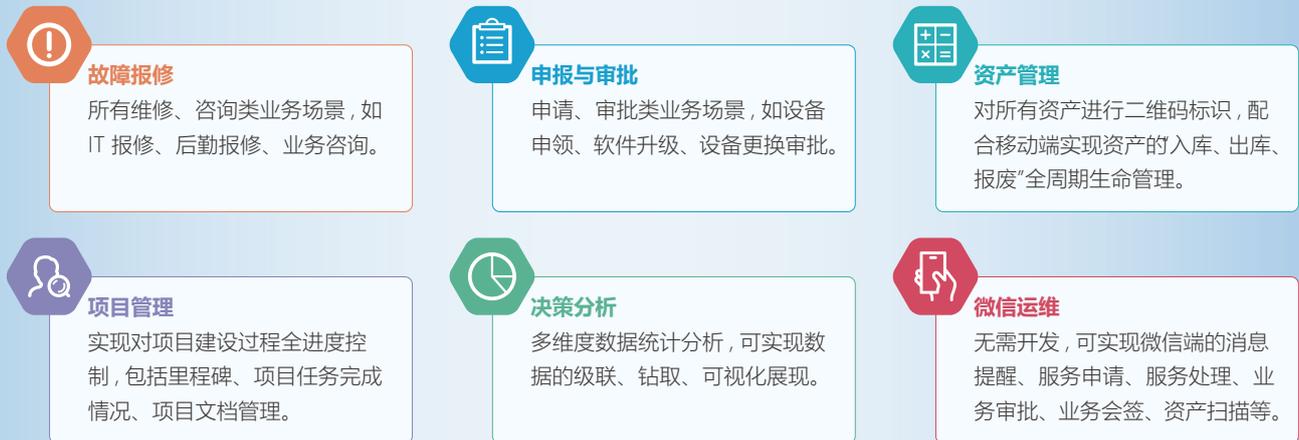


打造IT部门的核心“业务系统”

RIIL-Relax乐为服务管理平台

产品概述

RIL-Relax，是锐捷网络基于 7 年企业运维经验着力打造的新一代服务管理平台。基于该平台，用户能方便快捷地进行故障报修、申请与审批、资产管理、项目管理、分析决策等运维业务的全流程处理，并实现微信端应用。它打破了标准的禁锢，使服务管理平台不再复杂、刻板，帮助用户更快速、简单地解决问题。支撑用户 IT 服务管理（人员、工作、业绩、项目建设等）的落地、推广和价值呈现，旨在打造真正属于 IT 部门的核心“业务系统”。



产品特性

轻量化：遵循“简单但不简化”的原则，无需学习复杂的 ITIL/ISO20000 服务管理理论，通过系统内置的各行业流程与资产模型数据即可轻松获取最佳管理实践，满足基本 IT 服务管理需求。

自主化：为了满足不同企业的不同业务流程，系统内置表单引擎、流程引擎及大量常用表单和流程组件，通过简单“拖拽”即可搭建自己的业务流程。

移动化：系统内置移动化应用转换引擎，安装一套系统即可实现 PC 端和移动端两种平台的应用，并且自动将 PC 端配置的表单、流程、按钮自动转换为适合移动端使用方式，无需二次开发。

故障报修：融合全渠道极简服务台

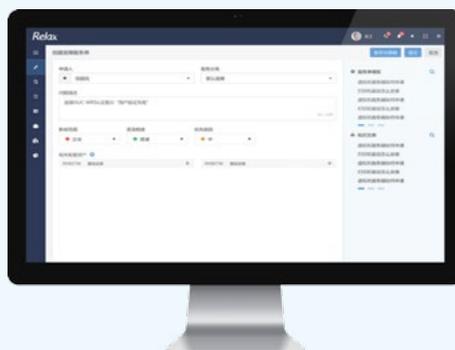
1 全渠道接入，整合为一

无论是来自网页、电话、微信公众号的客户反馈，还是第三方系统推送的系统告警，都可以汇总到乐为。



2 创建工单从未如此容易

根据不同的故障类别，系统设置不同的填写模板。用户可以快速创建工单，无需键入过多文字描述。



3 智能派单，便利高效

按照业务类型、部门、VIP 等特点自动派单。

5 呼叫中心集成

来电自动识别用户、自动创建工单、在线录音回放等。

7 多平台处理

支持 PC 端、手机端、Pad 等多平台处理。移动端实现工单受理、转交、处理等操作。

4 专用服务坐席

同一页面展示待分派、工单详情、辅助信息，提升服务效率。

6 多种提醒机制

系统消息、邮件、短信、微信提醒，及时响应用户需求。

8 自动引用知识库解决方案

极大提升故障处理效率。

申请服务：无需编码开发自定义实现业务申请与审批

1 三分钟创建

系统内置表单引擎与流程引擎，客户可以通过“拖拽”方式自定义适合自己业务需求的业务表单与业务流程，无需拘泥于复杂死板的标准。

3 丰富模版参考

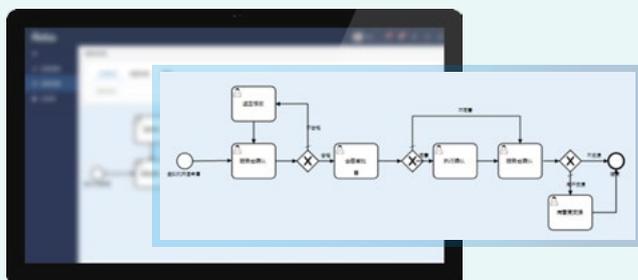
流程引擎，包括会签、审批等流程环节，可以实现图形化流程定义。支持流程的导入与导出功能，实现简单快速构建流程，并可灵活调整。

2 无编程定制

表单引擎可以实现自定义字段、自定义布局等功能，实现“所见即所得”的业务表单。

4 自动适配移动端

所有自定义表单、流程可自动发布到移动端平台，直接实现申请审批业务移动化，无需二次开发。



项目管理：实现项目全进度控制

完全自定义项目里程碑及项目任务，做到每个节点可控、每个任务责任到人、每个时间点可达。统一管理项目文档，同时合理分工高效协作、科学控制项目进度及成本、降低风险。

1 看板式任务管理

可直观地查看每个项目的进展情况，每个项目成员的任务完成情况。可设置相应的提醒策略，确保不会遗漏任何一件重要事项。

2 图形化项目过程跟踪

图形展示每个项目的关键里程碑进展及项目整体进度，清晰了解每个里程碑中的任务执行情况及相关项目文档。实现所有项目进展、责任人、完成时间一目了然，极大节省项目会议沟通时间。

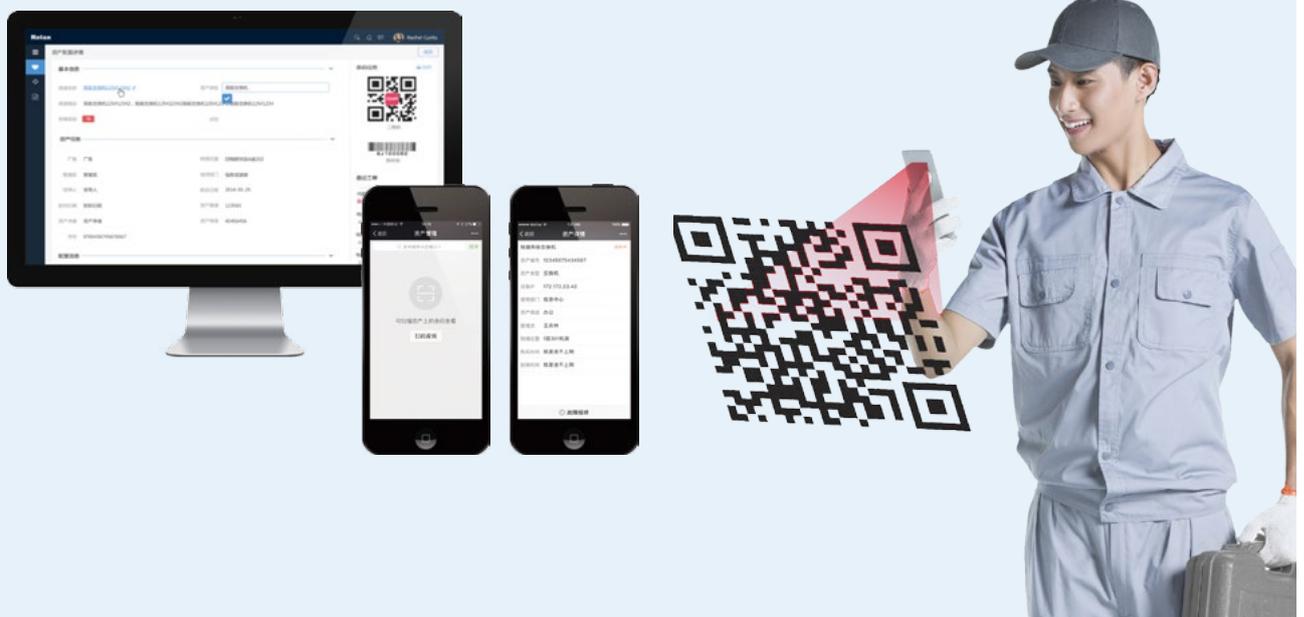
3 项目文档管理

每个项目都会积累大量文档，通过文档管理功能可以方便管理每个项目中每个里程碑、每个任务下的所有文档，既可以全局查看项目的所有文档，也可以按照每个里程碑、每个任务查看过程中的文档。保障项目完成后，关联文档完整。



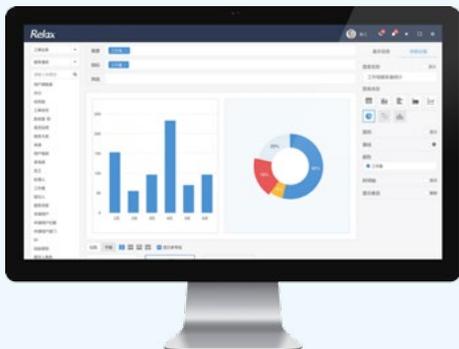
资产管理：实现资产信息精细化移动化管理

全面掌握当前 IT 基础架构中所有资产组件的最新、准确、详细的信息，实现对资产的批量入库、出库、调配、报废、导出等操作。自动生成资产二维码和条形码，实现移动化盘点、查询、报修等功能。



决策分析与统计：通过数据分析体现工作价值

可灵活定制各类分析报表，多维度组合、钻取、级联展示统计分析数据，提供决策依据。可生成微信月报，方便在微信端查阅及推送运维工作报告。



微信运维：实现服务零成本接入

系统采用 H5 页面开发，可方便集成到客户微信服务号、企业号或 APP。在微信中可以方便地进行故障审批、服务申请、故障处理、业务审批、资产扫描查询。支持微信消息实时提醒。



服务可视化：透明化服务过程，提升服务质量

通过动态图形实时展示服务过程、服务业务量、人员工作量等信息，以大屏幕的形式投放出来，透明化服务过程，提升服务质量。





中国数据通信解决方案领导品牌



锐捷网络股份有限公司

欲了解更多信息，欢迎登陆www.ruijie.com.cn，咨询电话：400-620-8818。

*本资料产品图片及技术数据仅供参考，如有更新恕不另行通知，具体内容解释权归锐捷网络所有。