

新一代数智化IT服务管理平台

基于生成式AI技术，集工单、流程、知识、资产于一体，为企业提供安全可控、智能高效的IT服务管理解决方案。

您的企业是否面临这些挑战？

用户抱怨响应慢，工程师疲于重复劳动，管理层看不清IT价值，财务与合规部门担忧资产失控——IT服务难以高效支撑业务运转。

服务体验差，客户满意度持续走低

- 报障入口混乱，用户在微信、电话、邮件间反复切换，问题多次流转却无人闭环
- 工单进度不透明，客户频繁催问，满意度持续走低
- 关键信息无结构化记录，工程师需反复确认，处理效率大打折扣

知识难沉淀，团队陷于低效循环

- 故障处理依赖个人经验，人员一走知识就丢，同类问题月月重现
- 缺乏智能知识库支持，新人上手慢，专家精力被琐事挤占
- 团队长期“救火”，无暇优化系统或开展高价值工作

IT价值模糊，持续改进缺乏依据

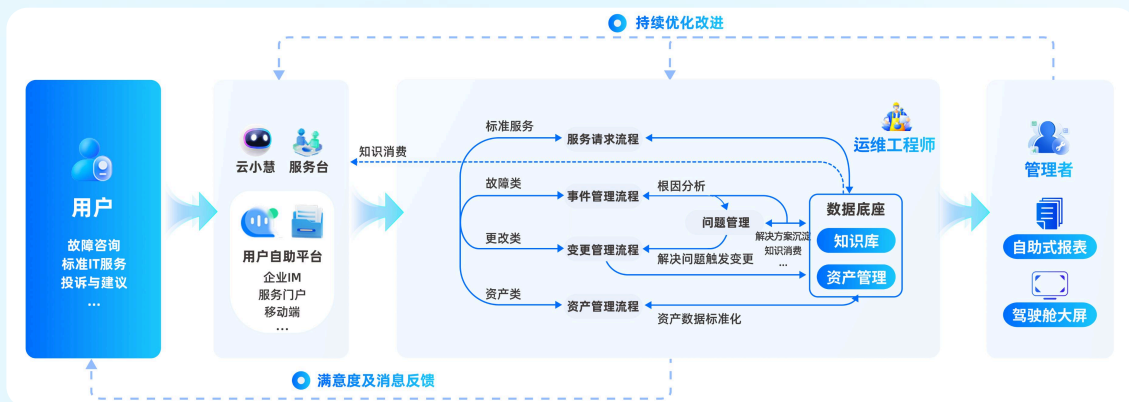
- 人力、运维、资产成本混杂，无法核算单次服务真实投入
- 客户满意度波动大，但无法归因到具体环节，优化靠“拍脑袋”
- 因数据缺失，IT难向管理层证明价值，预算与战略话语权受限

IT资产底数不清，隐性成本与合规风险高企

- 不清楚“有多少设备、在哪、谁在用”，关键时刻找不到资产
- 采购重复、资产闲置、合同过期频发，TCO居高不下
- 变更历史与责任归属不明，审计时无法提供完整台账，合规压力巨大

轻帆云以AI驱动IT服务全流程升级

用户一键报障、工程师智能协同、资产自动联动、管理者数据决策——让IT服务真正成为业务高效运转的支撑力量。



轻帆云打造一站式、全流程的IT服务管理平台

覆盖IT服务全生命周期，实现从用户报障、工单处理、知识沉淀到资产管理、绩效分析的端到端闭环，让IT服务真正可管理、可衡量、可持续优化。

IT服务管理

基于ITIL最佳实践，构建标准化服务目录与事件、问题、变更管理流程，全面提升IT服务响应速度与质量，确保业务连续性。

流程管理

实现业务流程与工单的深度一体化，从接单、分派、处理到闭环全程可配置、可追踪、可优化，让复杂协作变得简单高效。

智能客服

结合企业知识库与智能交互技术，用户通过自然语言即可获得自助解决方案，减少人工依赖，提升首次响应效率。

AI知识库

在服务过程中自动沉淀工单经验与解决方案，支持智能检索与推荐，让知识越用越丰富、越用越精准。

自助报表

提供多维度、可自定义的数据分析能力，管理人员可实时洞察服务效能、团队绩效与资源投入，用数据驱动IT服务持续改进。

资产管理

覆盖硬件、软件及合同的全生命周期管理，从采购、分配到维护、报废全程在线，确保资产可视、可控、合规、高效。

轻帆云为不同服务模式量身打造IT服务管理方案

共享服务中心

面向企业内部集中化IT服务, 通过AI与标准化流程, 实现服务提效、知识沉淀与体验升级。

AI数字客服, 高效解决日常、重复问题

大量重复咨询占用工程师精力, 用户等待久、体验差。

- AI自助处理常见问题, 释放工程师, 提升用户体验
- 超出范围时自动预填工单或转人工, 减少重复输入
- AI自动学习新知识, 交互数据沉淀为资产, 形成“提问-解答-沉淀-复用”闭环

专属AI助手, 助力工程师高效运转

工单信息繁杂, 阅读耗时, 易遗漏关键细节。

- 智能总结工单, 3秒掌握核心要点
- 快速检索企业知识, 精准定位解决方案
- 一键生成定制化方案, 支持追问优化

模式智能服务管理

用户与管理者无法实时获知进展, 只能反复催问。

- 一键为故障建立专属沟通群组, 确保多方实时同步
- 自然语言查询工单进度, AI即时反馈
- SLA超期自动提醒, 确保问题不遗漏

零售连锁

面向百店以上连锁企业, 轻帆云打通总部与门店服务链路, 实现报障高效化、进度透明化、数据自助化。

AI提单, 告别繁琐流程

- 语音输入问题, 智能生成工单
- 聊天记录快速发起结构化工单, 减少手动填写

进度透明, 无需反复催问

- 在工单界面一键创建IM专属群组, 总部、门店、工程师实时同步
- 通过AI助手实时查询工单进度
- SLA超期自动预警、智能转派, 确保关键问题不被遗漏

自助分析, 门店经营数据尽在掌握

- 管理者自定义仪表盘, 灵活监控门店运营关键指标
- 聚合POS、ERP、工单等多系统数据, 形成统一业务视图

服务提供商

面向多客户、多项目的服务交付与精细化运营场景, 轻帆云实现报障高效化、响应透明化、报告自动化、运营智能化

打造终端客户专属的高效报障通道

- 构建一站式工单系统, 客户直接提交问题
- 邮件自动建单, 沟通无缝衔接
- PC、H5、小程序多渠道随时提单

及时的进度跟踪与处理反馈

- 客户自助查询工单流转状态
- 工单进展通过短信、邮件、APP 多渠道实时同步
- SLA 超期自动预警, 并智能升级转派

AI助手帮助IT工程师实现高效工作

- 工单智能总结: 一键提炼核心信息
- 知识智能检索: 快速匹配历史解决方案
- 方案智能生成: 自动沉淀可复用经验, 越用越聪明

客户协作与报告流程自动化

- 在工单界面一键创建 IM 协作群组, 所有沟通与处理信息实时同步, 确保多方协同透明高效
- AI 自动提取关键数据, 一键生成定制化服务报告, 节省人工整理时间

智能化业务关系管理, 提升客户留存与忠诚度

- 客户分级管理: 按业务规模灵活划分等级, 匹配差异化服务资源
- 活跃度动态评估: 融合工单提交量、知识库使用频次等行为数据, 自动计算客户活跃度
- 运营策略自动化: 基于客户等级与活跃度, 自动触发个性化服务动作 (如高价值客户优先响应、低活跃客户主动关怀), 持续提升续约率与客户忠诚度

跨行业客户共同的选择

覆盖金融、零售、制造、科技等多个行业，持续助力企业IT服务升级

完美世界
PERFECT WORLD

理想

利星行汽车
LEI SHING HONG AUTO

遇见小面

旺旺集团
WANT WANT GROUP

李錦記
LEE KUM KEE

中信财务
CITIC FINANCE

金龙客车
KING LONG
中国客车专家

RISUN 中国旭阳集团

COMLAN
昆仑联通

GORBEL
A CLASS ABOVE

teradata.

深圳能源
SHENZHEN ENEAGY

统信软件
UNIONTECH

.....

灵活部署，按需选择

支持公有云SaaS与私有化租赁两种模式，按年付费，满足不同组织在IT架构、合规要求与管理偏好上的差异化需求。

公有云SaaS

开箱即用，快速上线，适合追求敏捷交付与轻量运维的团队

私有化租赁

支持数据本地化与内网运行，满足制造业等对网络隔离或数据驻留有明确合规要求的场景

轻帆云，连接服务、流程与数据
让IT运营更智能，组织更高效



联系方式（官微）

网址: <https://www.qingfanyun.com/>

产品咨询: marketing@cloudwise.com

联系我们: 400-666-1332