



不止运维 尽在掌控

锐捷网络综合运维服务解决方案



如有疑问
扫一扫在线咨询

Ruijie 锐捷
Networks

运维过程中 是否遇到如下 痛点?

-  痛点 1 运维占80%以上的工作量，人手不足，压力大
-  痛点 2 “救火式”故障管理，被动响应，效率低
-  痛点 3 “手抄式”传统运维，过程难回溯，呈现难
-  痛点 4 “粗放式”人员管理，服务质量参差不齐，管理难

锐捷综合运维 服务解决方案

不止运维 尽在掌控

为了解决客户运维人力不足、技术不完备、效率低、管理难度大等问题，锐捷推出综合运维服务解决方案，帮助客户构建与业务需求相匹配的运维服务管理体系，实现运维服务的标准化、可视化、流程化、移动化和精细化管理，有效提升运维服务效率和效果。



方案组成

驻场运维团队

完善的项目制团队 快速补充运维力量

团队组成

服务项目经理	原厂驻场工程师	原厂专家团队	质量监控小组
客户需求与项目管理，对服务整体交付质量和客户满意度负责	支撑客户端运维业务，根据不同业务支撑需求，提供初、中、高三种级别的服务工程师	疑难问题解决，近3000位二线专家和研发团队可为驻场人员提供技术支持	日常客户回访、技术人员工作内容评估、客户满意度评估，全面保障服务质量

服务内容

-  驻场开展现场技术支持
-  故障处理
-  关键时刻值守
-  网络定期巡检
-  网络变更技术支持
-  服务计划与总结
-  技术交流
-  网络优化协助
-  网络实时监控
-  运维团队技术赋能等

运维管理平台

一个平台管控全程，多维数据厘清成效

运维管理平台是锐捷为运维业务定制开发的业务流程管理系统，实现流程的电子化运转，将各项业务开展情况、服务时效、服务满意度等进行实时跟踪管理。同时，通过数据采集、故障业务、资源投入等综合分析，实际掌控运维情况，呈现运维价值。



综合运维平台具备以下功能模块

我的工作台 实时更新 有效闭环	事件管理 等级管理 理清优先级	自定义工单 按需设计 自由组合	自助报障 一键报障 进程可视	多平台对接 多种通道 便捷报障	值班表 科学排班 合理分配
					持续更新中 功能模块根据合作 需求会有变化调整 请以实际为准
绩效考核 综合考核 业绩可衡量	满意度评价 闭环管理 质量可控	业务看板 数据分析 可视呈现	知识库 经验管理 汇总分享	智能客服闪电兔 海量技术 知识共享	

运维管理体系搭建

不仅交付服务，还为您全面提升运维能力



方案特点

业务开展流程化	业务管理规范化	业务内容可视化	业务规划精细化
建立统一运维管理流程，如事件、监控、考勤管理流程等，实现标准化管理。	结合各项流程，将工作的执行规范化，减少异常情况造成业务不稳定。	结合ITSM运维管理平台，实现运维业务可视化，清晰掌握运维活动。	有明确的服务计划与服务总结，结合日常的执行/监控/质量检查等工作将运维业务进行有效规划管理。

客户价值

运维人员省心

- ◎ **全流程服务管理：**
第一时间发现、申报、响应、处理问题，处理过程全面掌握
- ◎ **统一运维管接口、简化管理：**
多厂商管理统一协调，问题处理质量和效率提升
- ◎ **专业沉淀和经验赋能：**
提升运维人员专业水平和能力建设

运维领导放心

- ◎ **可量化指标的服务管理：**
提升信息化的效益、降低信息化的风险
- ◎ **持续改善的服务质量管理：**
提升信息化科学管理水平
- ◎ **前瞻性的业务优化和规划：**
提供领导业务持续开展宏观决策依据

业务用户舒心

- ◎ **有序的管理保障业务持续稳定：**
构建专业的运维管理平台，保障业务系统实时可用
- ◎ **满意度管理和业务优化管理：**
综合提升服务质量和感知

成功案例

海南师范大学 综合运维服务助力学校运维数字化转型

海师大教学业务主要包括多媒体教室，教研科室、技术研究中心等，应用服务平台涵盖校园网站、大数据、OA平台、邮件/FTP等，众多的业务及应用平台都需要运维人员定期巡检、维护、保障，运维工作繁重，运维压力大。锐捷为学校提供综合运维服务，包括投入原厂运维人员和搭建运维管理平台，并帮助学校建立运维管理体系。

方案部署后，网络中心老师表示：师生网络的体验更好了，对网络中心的服务满意度大幅提升，推动网络用户量高速增长，网络收入较去年同比增幅30%。



教育 | Education

暨南大学、海南师范大学、佛山大学、温州大学、厦门理工学院、上海市崇明教育局、浙江医药高等专科学校、沙洲职业工学院、扬州工业职业技术学院、苏州市职业大学、嘉兴职业技术学院……

金融 | Finance

中国建设银行、中国人寿保险、天津银行、平安银行、中国太平洋保险、中国人寿养老保险、中国农业银行、中国银行、中国人寿电子商务有限公司……

政府 | Government

国网龙岩供电公司、密云县教委信息中心、安徽省经济信息中心、中国食品药品质量检定研究院、安徽省滨湖政务……

运营商 / 广电 | Operator

中国移动、北京歌华有线、福建省广播影视集团……

医疗 | Medical Care

苏州大学附属儿童医院、北京中日友好医院……

看得见的好服务

看得见的专业 看得见的满意



连续三年企业级网络设备服务满意度 **第一**

(数据来源: 计世资讯, 中国 IT 用户满意度调研 2016.2017.2018)



服务满意度 **金奖**

(颁发单位: 中国信息产业发展研究院)



2018 年服务满意度 **99.4%**

(数据来源: 锐捷客户满意度回访)



多种自助服务通道

“锐捷服务”微信、锐捷官网、小锐云服APP等

7*24小时远程服务

智能客服闪电兔、服务热线、工程师远程支持

7*24小时备件服务

38个区域备件库、5个备件分拨中心

一线工程师现场支持

53个直属服务中心、400多家认证服务机构



专家团队、研发团队 疑难问题解决

确保问题最终解决



锐捷网络股份有限公司

欲了解更多信息, 欢迎登录 www.ruijie.com.cn, 服务产品咨询电话: 4008-111-000; 其他产品咨询电话: 4006-208-818。

*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。