

先见先行 乐享其成

锐捷网络乐享智能运维管理平台





/// kdosfylaty7841... ASCZ
interface modern millenia

221000578

551000218

RT200155

2758
+699
L41

328...ASTVib7ocbW
enalmmsbzomscachbn

目录 CONTENTS

关于我们 01

- 锐捷网络 01
- 科技创新 01
- IT运维领域领跑者 01

需求背景 02

产品概述 03

产品特征 04

- 全域资源监控：自动发现资源及关系，统一监控 04
- 业务监控：以用户访问体验为中心，及时感知异常并快速定位 06
- 无线监控：异构大规模无线设备监控及无线终端故障分析和定位 07
- 智能工具：减少重复工作，提升运维效率 09
- 可视看板：映射现实，让运维、管理工作更为直观、透明 13

核心价值 16

服务优势 17

- 云辅驾服务 17
- 标准服务 19

关于我们

锐捷网络

行业领先的ICT基础设施及行业解决方案提供商

锐捷网络自2003年成立以来，致力于将技术与场景应用充分融合，贴近用户进行产品方案设计和创新，助力各行业用户实现数字化转型和业务价值创新。自主研发的产品覆盖了交换、无线和物联网、云桌面、路由器、安全、IT运维管理等10条产品线。



科技创新

 全球50+办事处

 7大研发中心2大运营中心

 7000余名员工

 20000多家合作伙伴

 业务范围覆盖50多个国家和地区

 已拥有授权发明专利超1000项

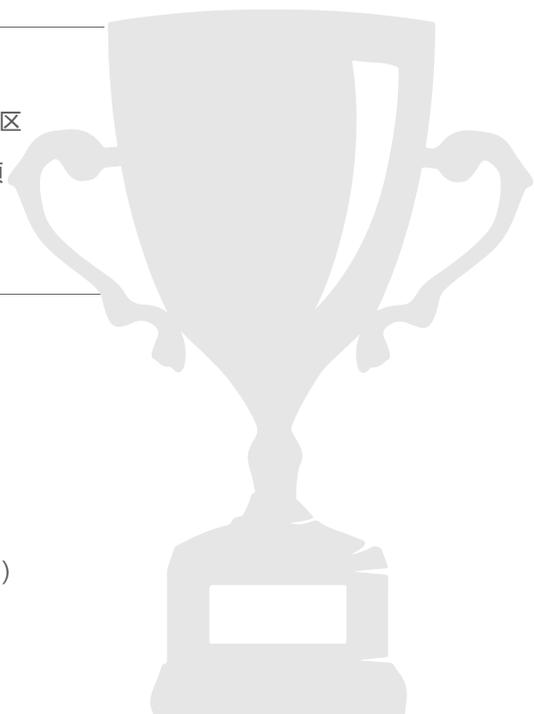
IT运维领域领跑者

客户规模

- 累计服务5000+客户
- 覆盖政府、医疗、企业、教育等多个行业头部客户

市场地位

- 锐捷连续四年中国IT业务综合运维管理平台**市场排名第1位**（数据来源：CCW）
- 2019年中国IT基础设施运维软件**市场占有率排名第1位**（数据来源：IDC）
- 连续5年蝉联中国IT运维大会“**IT运维管理首选品牌**”



需求背景

挑战

1

问题没有被发现，或发生很久后才发现

2

定位问题需要很长时间，解决问题需要更长时间

3

同样的问题重复出现

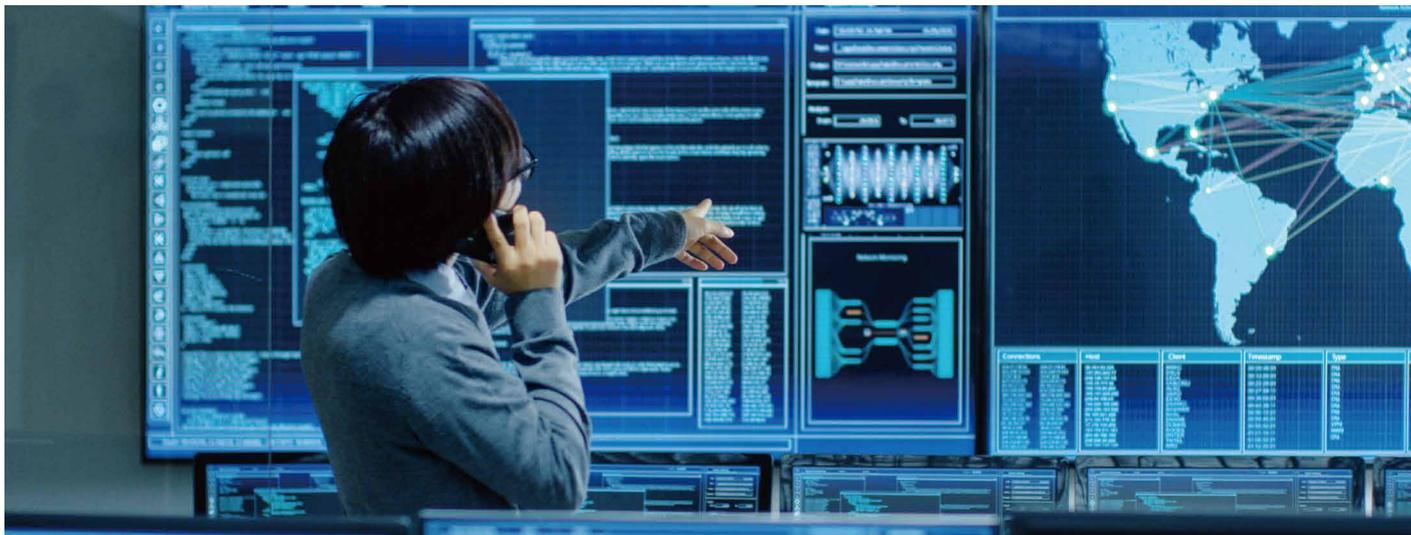
原因

- 企业或组织对IT依赖度越来越高了
- 可用性已不再是问题，用户体验不佳的难题越来越困扰运维团队
- 管理对象变多、且环境变复杂了
- 运维团队角色分层割裂，导致运维平台缺乏系统性的规划与设计
- 运维经验缺乏积累，没有有效的工具沉淀



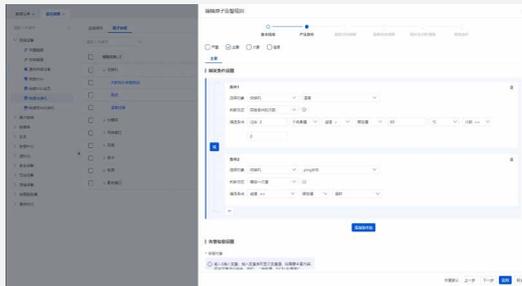
产品概述

锐捷乐享智能运维管理平台以指标体系为核心，实现全域资源的统一监控，自动识别资源间的复杂关系并定期更新，构建精准的资源关系网，及时、准确的发现各类资源和应用故障。系统从用户体验出发感知业务系统故障，基于业务与资源的关系实现故障的定位分析。通过对资源全面、深度的健康检查，自动识别隐患与问题，并给出预防和加固的建议，极大的减少常见故障产生的频次，进而确保网络和业务持续、稳定运行。



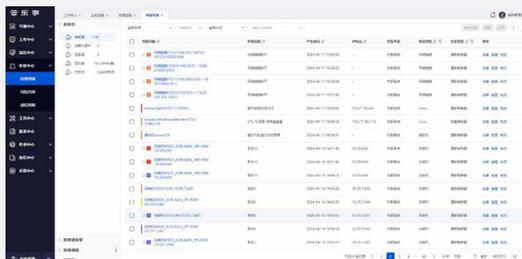
有行动力的告警，加速故障的解决和闭环

系统摒弃了传统的“大于”、“小于”这种简单阈值设置告警的方式，而通过内置的函数将黄金指标设置为灵活的告警产生条件，确保告警的有效性。

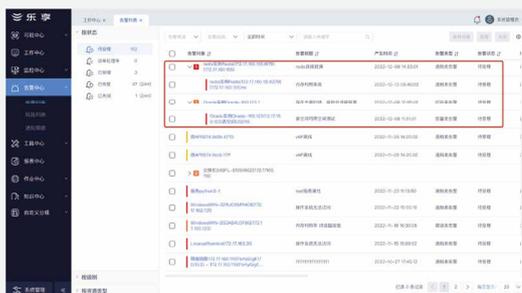


同时通过资源的关系网，确定告警资源在网络中的位置，再结合系统内置的聚合算法对告警进行聚合，减少告警风暴的产生。

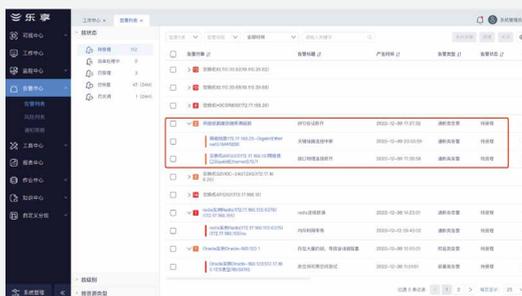
系统可根据同源即共同障碍点作为聚合依据进行聚合。



系统可按同一资源进行告警聚合，即一个资源及其组件资源发生的告警聚合在一起。



系统可将网络链路与其两端网络接口发生的告警聚合在一起。



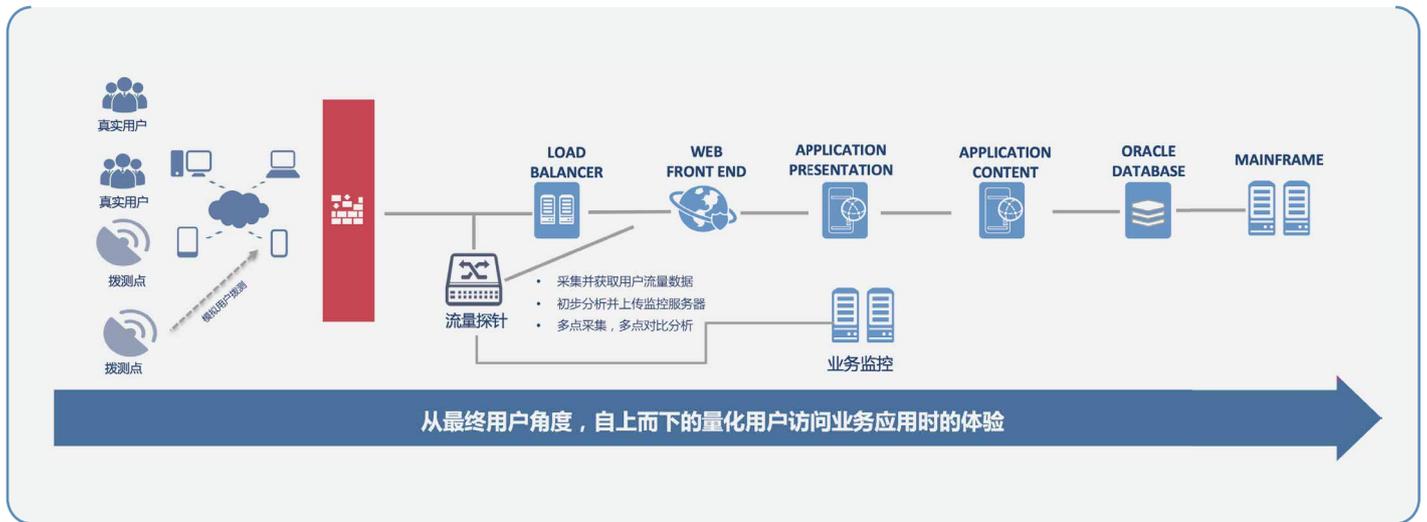
通过资源与资源关系的方向，按“向上找原因，向下找影响”的结合知识条目，给出告警可能的原因、影响的范围及处理建议，也可根据不同关系的特性自由定制查询依据。



业务监控：以用户访问体验为中心，及时感知异常并快速定位

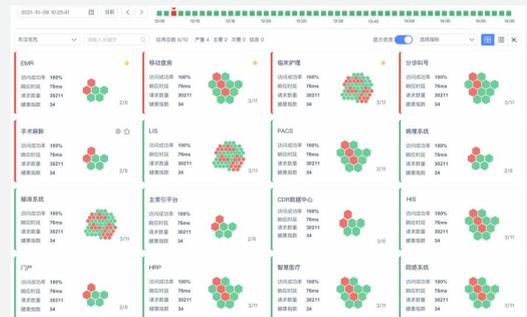
及时感知用户体验变化

既可通过7*24小时的连续拨测，不间断模拟用户访问应用系统，及时发现应用系统的故障，并通过对比不同拨测点的数据确定故障的范围及严重程度。也可通过部署流量探针，真实量化每个用户访问应用系统时的体验，基于真实访问数据系统自动分析影响用户体验是网络原因还是应用系统本身原因，进行原因定位。

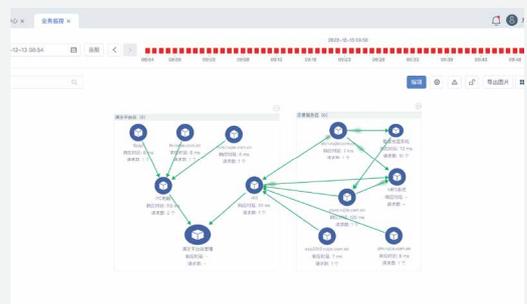


掌控全局业务态势，精准定损

通过应用看板及时了解全局应用的运行状态及关联的IT资源运行状态，方便运维人员进行快速的故障定位，同时系统提供的时间胶囊可以帮助运维人员查看到应用的运行数据，了解当时应用的异常。

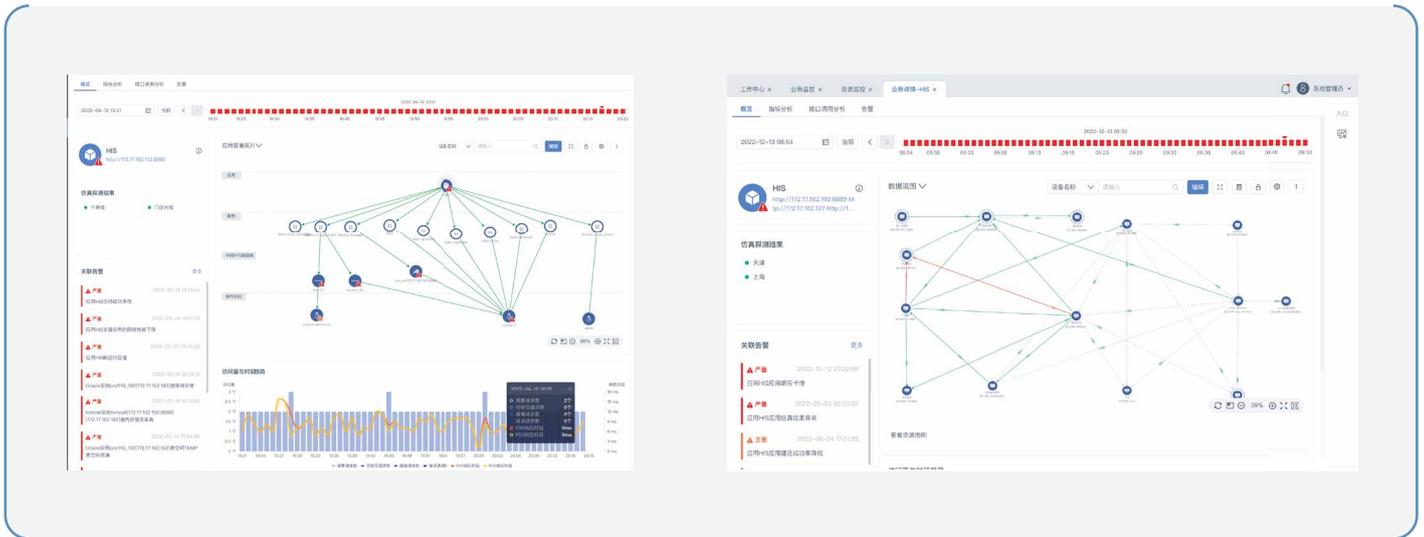


另外系统支持自动识别应用系统之间的复杂调用关系，并支持实时更新，当出现多系统并发故障时，可以通过系统的应用访问关系图，及时发现故障的源头。



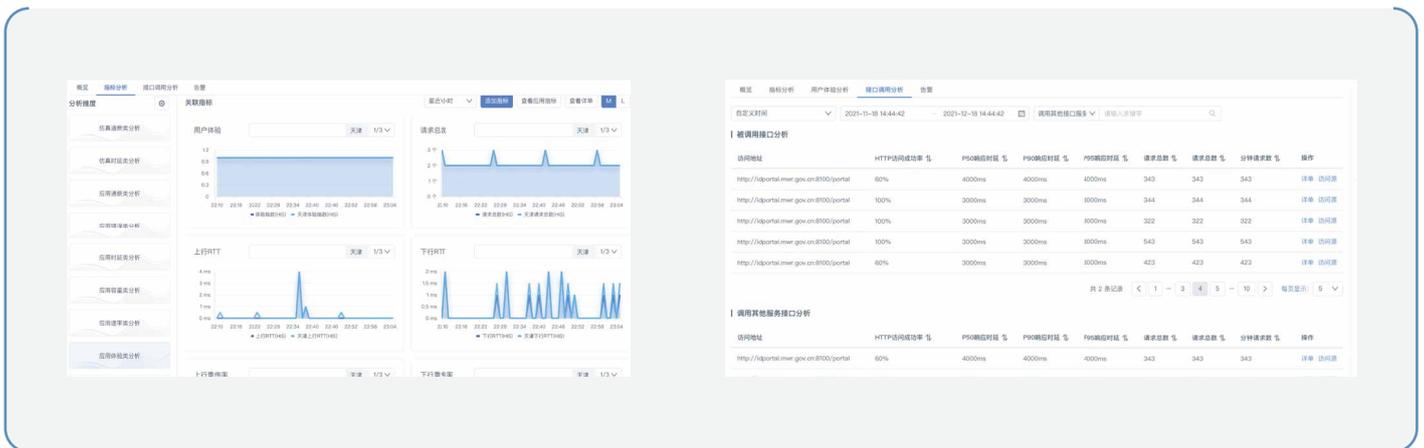
业务故障快速定界与定位

针对单个的应用系统，系统可以通过查看拨测数据，了解各区域的访问成功率和响应时延，进而定位是某个区域的访问出现异常，还是应用系统本身异常。系统可自动发现支撑应用系统运行的各类组件，自动绘制组件的关联关系，帮助运维定位责任主体，同时通过应用系统内部的数据调用关系，快速识别用户访问业务路径中的性能瓶颈。



数据的多源关联，支撑性能优化

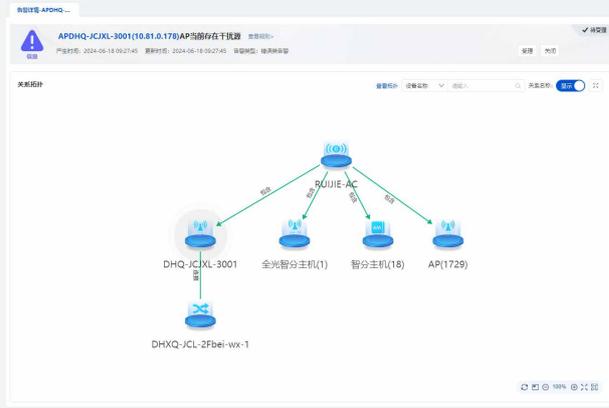
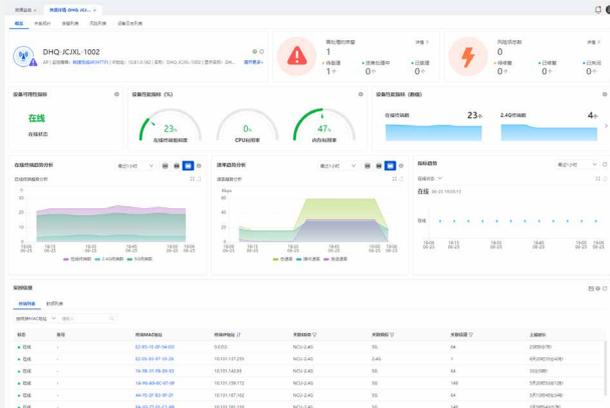
系统支持基于黄金指标的维度，通过相关性分析规则自动进行多维数据的关联分析，辅助运维人员找到应用系统的性能瓶颈，也支持运维人员自定义指标的分析维度，将资源与应用的相关指标进行联合分析。另外也支持以业务系统为视角，进行对内、对外的接口分析，帮助运维人员评估业务系统的服务能力，识别影响用户体验的瓶颈点。



无线监控：异构大规模无线设备监控及无线终端故障分析和定位

异构大规模无线设备监控

系统通过多种协议方式，如SNMP、Syslog及Trap日志、SSH/TELNET、HTTP等组合方式，对校园或者园区内多个厂家的几万台无线设备的状态、终端饱和度、速率等进行实时监控，可实现设备掉线秒级感知、设备干扰、终端饱和度超标等异常及时通知，确保无线终端的高质量上网体验。



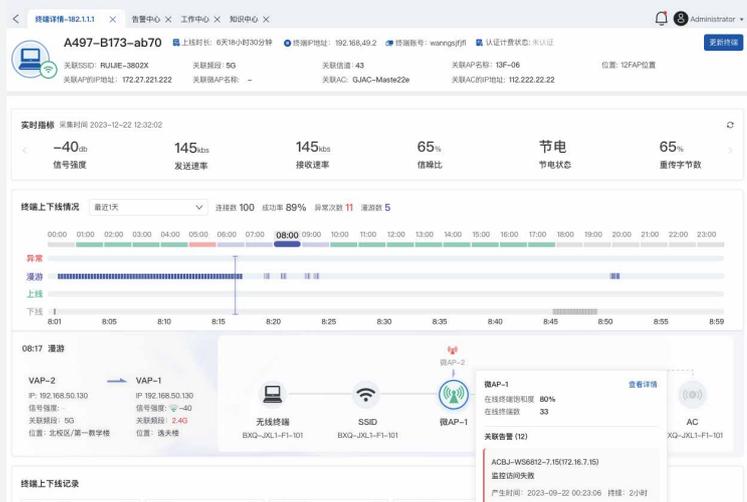
通过用户的账号信息快速定位无线终端无法上网的原因

系统支持常见的认证系统（深澜、RG-SAM等）对接，获取终端认证的账号和认证计费状态。终端报障时，可以基于终端提供的报障信息，通过账号快速检索到终端MAC，从而查看终端的状态，进一步分析终端无法上网或上网慢的原因。

序号	用户名	MAC地址	认证系统	认证计费	认证状态	认证时间	认证地点	认证类型	认证结果
1	10.81.10.170	88:0E:4E:83:00:00	RG-SAM	是	成功	2024-06-18 09:27:43	10.81.10.170	有线	认证成功
2	10.81.10.171	88:0E:4E:83:00:01	RG-SAM	是	成功	2024-06-18 09:27:43	10.81.10.171	有线	认证成功
3	10.81.10.172	88:0E:4E:83:00:02	RG-SAM	是	成功	2024-06-18 09:27:43	10.81.10.172	有线	认证成功
4	10.81.10.173	88:0E:4E:83:00:03	RG-SAM	是	成功	2024-06-18 09:27:43	10.81.10.173	有线	认证成功

通过无线终端的上网轨迹，分析终端故障历史时刻的上线信息及漫游信息

系统通过接收和解析终端上网的Syslog或trap日志，还原终端的上网行为，包括上线、下线、漫游或关联异常等，即使终端在不同厂商的AP间漫游，也可以在同一张轨迹图上呈现。当终端报障无法上网时，可以查看终端异常关联的AP信息和异常日志，分析无法上网原因。当终端报障上网慢时，可以通过轨迹点位，分析终端是否有“乒乓”漫游等异常，系统提供终端的实时信号强度等指标，可以感知到终端的上网体验，并结合AP射频的相关指标，快速定位终端信号差的原因。



系统提供关键链路带宽优化评估能力，深度挖掘历史数据进行分析，综合给出带宽优化建议，如扩容、缩减等。同时将带宽历史数据按照一定的周期进行趋势呈现，辅助用户进行决策分析。

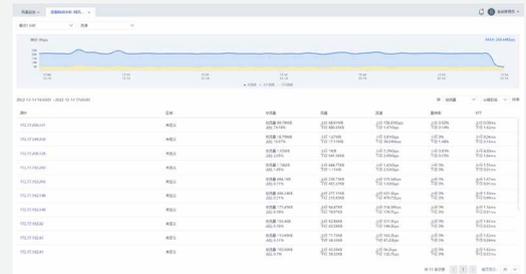


实时关注链路流量和质量，回溯历史数据，分析运行趋势

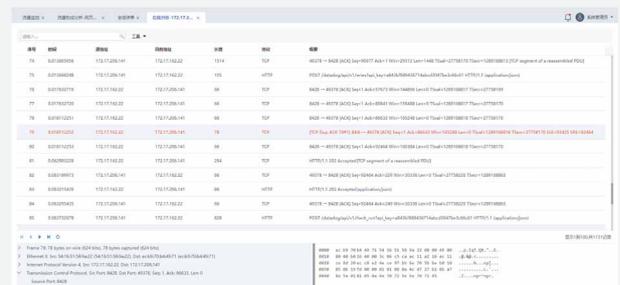
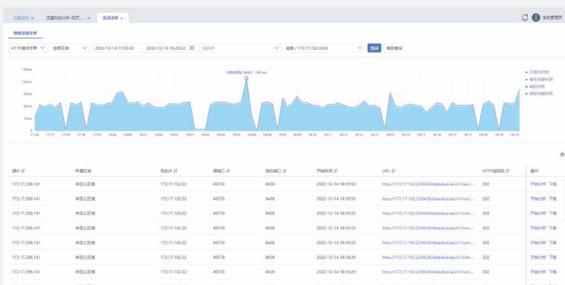
系统通过部署流量探针，获取所有网络中真实产生的数据包，实时分析链路的流量和传输质量，实时呈现链路的运行状态。同时，系统呈现一段时间的链路运行趋势，帮助运维人员识别指标趋势图中的异常突增或突降点，发现并定位故障发生的时间。在时间范围下，按照应用、区域、服务器、用户等维度，对流量指标进行排行，识别异常对象。



通过流量排行识别到异常对象后，支持对每个对象进行下钻分析，查看单个对象的指标变化趋势和流量构成，最终定位到可能存在异常的访问IP。

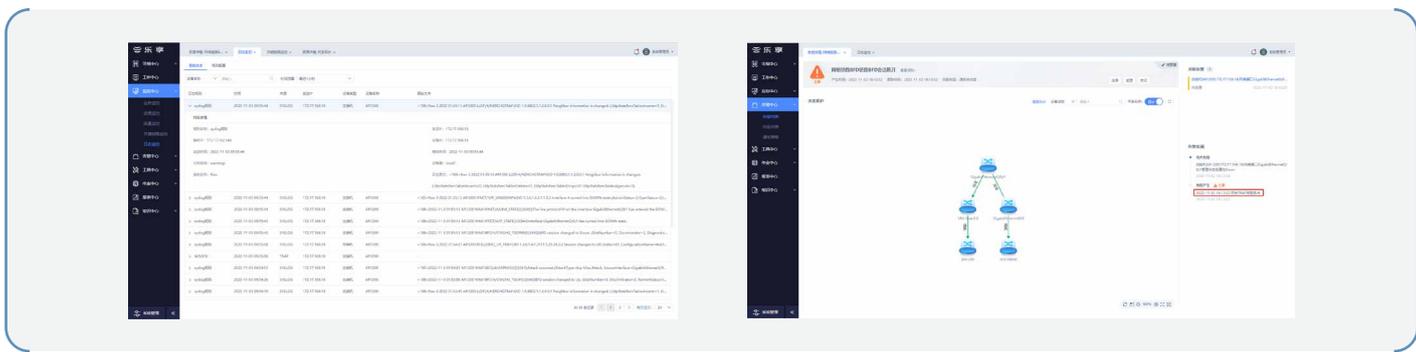


系统支持查看会话详单，查看会话产生的指标，并能够对数据包进行在线解析，分析会话是否存在异常，对异常的会话IP进行限流、熔断等操作。支持对数据包下载，用于网络取证或数据留存。



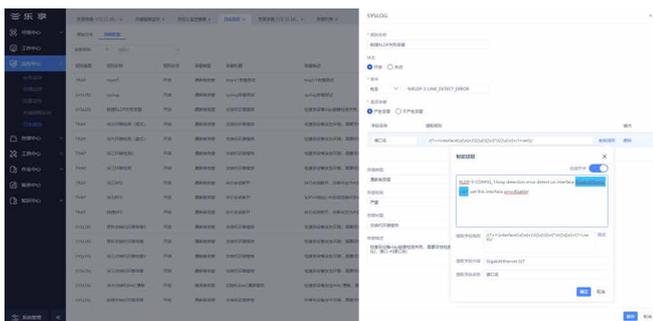
为工程师提供便利的日志监控工具，更高效的发现网络问题

系统支持通过接收设备推送的Syslog及Trap日志，帮助运维工程师更及时、全面的发现设备故障。当接收到符合规则定义的Syslog及Trap日志时，系统自动关联资源数据并根据规则判断产生告警。同时支持对Syslog及Trap日志中的内容进行提取，系统提供更便捷的手段帮助没有正则经验的运维工程师快速提取日志文本片段，并支持将提取内容作为告警描述提醒给用户，增强日志告警的可读性，快速判断故障信息。



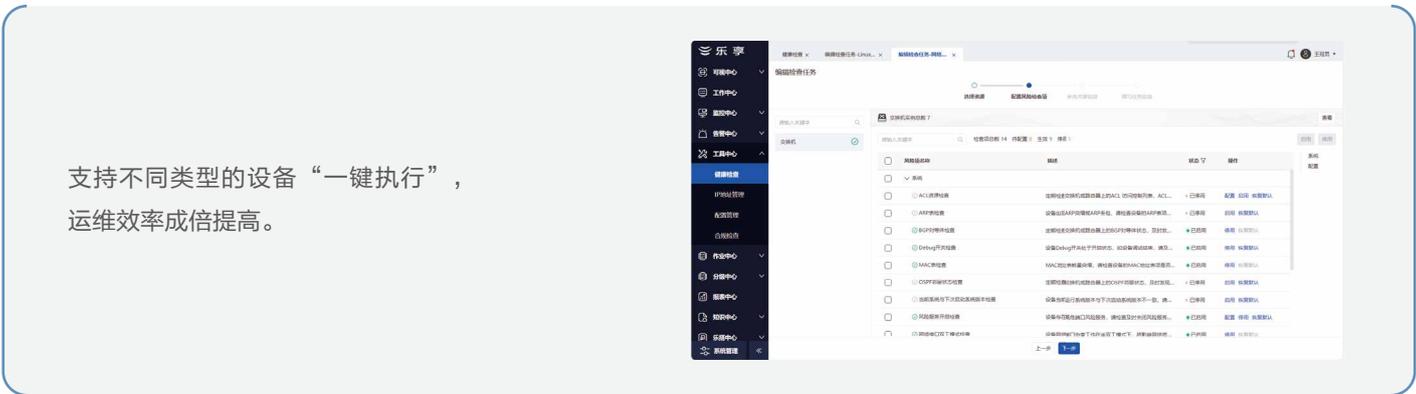
为方便运维人员快速便捷的提取日志文本，提供划词辅助的智能提取能力，运维人员仅需鼠标框选待提取内容，系统自动生成提取规则，无需掌握复杂的正则表达式语法。

为了方便运维人员对过去一段时间内的日志进行分类统计，系统支持对日志进行分类统计，如日志数量统计、日志最多的资源统计等，能帮助运维人员更直观的了解过去通过日志反映出的资源状况。



开箱即用的专家经验库，减少已知故障的重复产生，降本增效

通过萃取各类运维防风险检查经验，部署即可使用，比如系统内置了Oracle数据库、交换机、操作系统等各资源类型的风险识别规则以及对应风险分析和处理建议，实现了从风险识别-分析-处置建议的完整闭环，极大的降低了故障发生的频次。同时也支持工程师基于监控指标或者脚本进行风险项的自定义设置。既可以满足多维度的风险识别能力，从而对风险进行更全面、更灵活、更高质量的评估，也可以替代日常的巡检工作，减少日常的重复工作，提升运维效率。

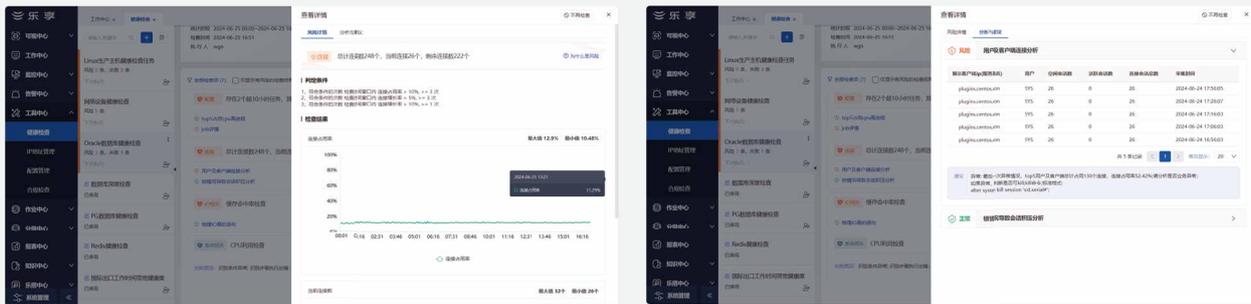


支持不同类型的设备“一键执行”，
运维效率成倍提高。

清晰直观的查看执行结果，成功多少、失败多少、失败原因一目了然。



针对具体风险，系统进行详细分析，帮助运维人员分析风险原因及相关指标，并提供处理建议。

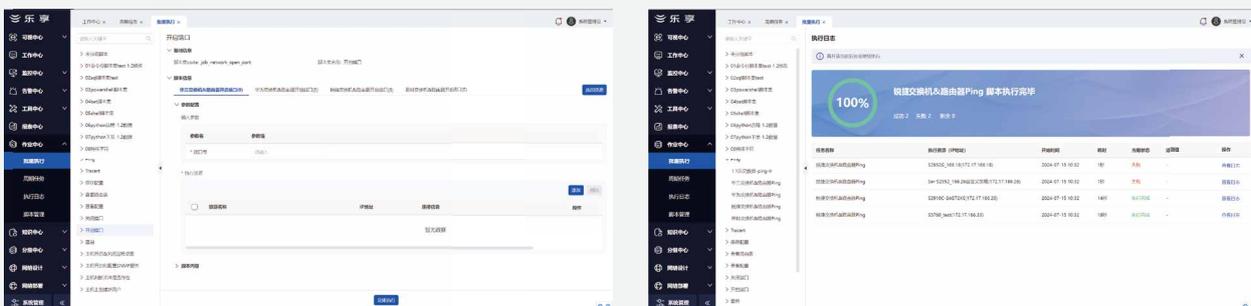


简单高效的自动化脚本执行平台

作业中心（自动化）提供了一个强大的脚本执行平台，能够支持多种执行方式（远程执行/下发执行），支持多种脚本语言（命令行/Shell/Powershell/SQL等），能够让运维工程师对多个不同类型的设备批量执行自动化运维脚本，定期或者周期性的执行运维脚本，如：开启/关闭网络设备端口、开启SNMP服务等，旨在将运维工程师从“连接设备、执行命令、查看结果”这种重复的工作中解脱出来，实现设备的集中的、一键式运维。

支持不同类型的设备“一键执行”，运维效率成倍提高。

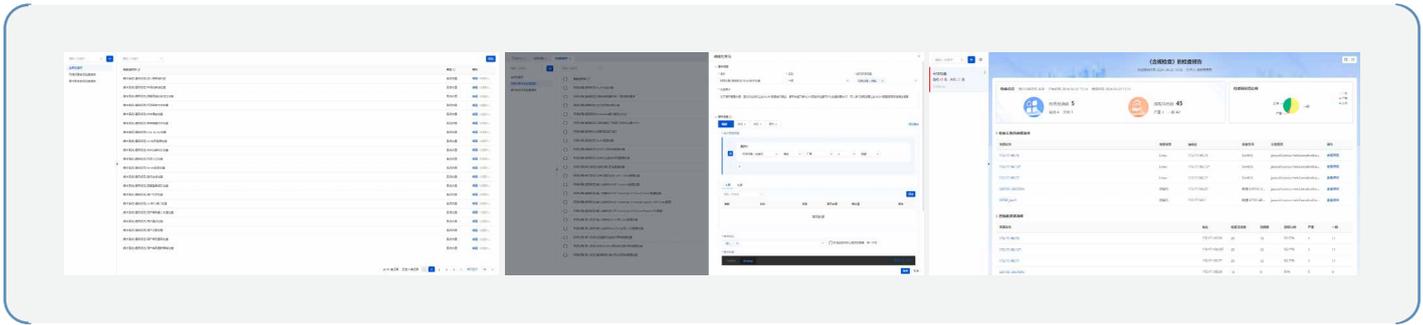
清晰直观的查看执行结果，成功多少、失败多少、失败原因一目了然。



灵活的合规安全基线设定，建立标准化、自动化的合规安全保障

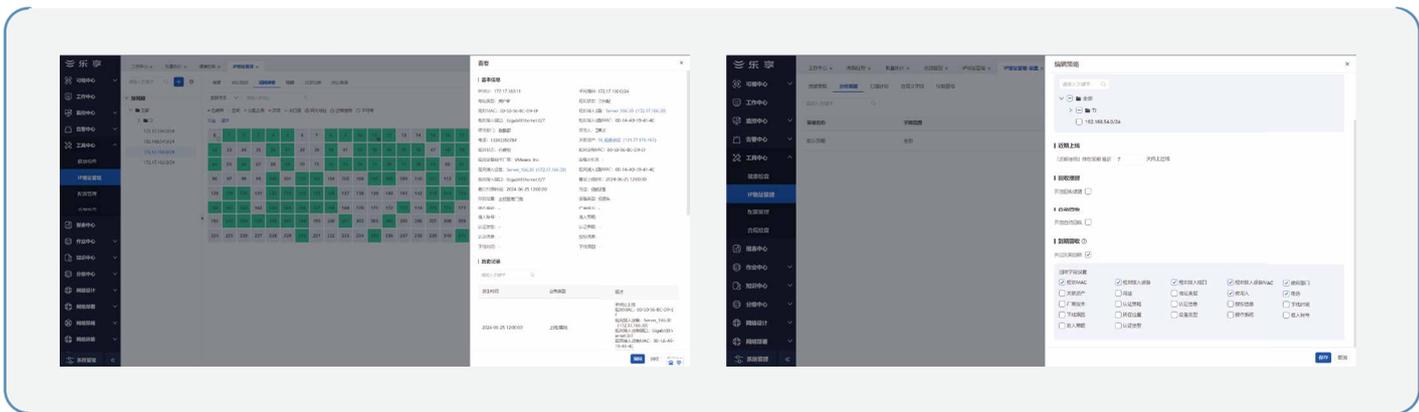
系统支持对交换机、路由器、操作系统、数据库、防火墙等多种设备类型进行安全合规检测，内置合规检测模版，开箱即用，从容应对如等级保护制度、漏洞扫描、网络设备安全策略、应急安全威胁等多种不同的合规安全检查场景。

业界领先的“在线编辑”能力，灵活适配各种合规检测场景，为系统安全保驾护航。



全网IP使用状态可视化，全生命周期管理IP地址

通过自动扫描全网，可以自动识别网络中所有的网段及正在被使用的IP地址。通过系统提供的地址规划、使用分配、异常监测、回收等几个阶段对IP地址进行精细化的管理。同时通过可视化页面，直观呈现当前每个IP所处的状态。



可视看板：映射现实，让运维、管理工作更为直观、透明

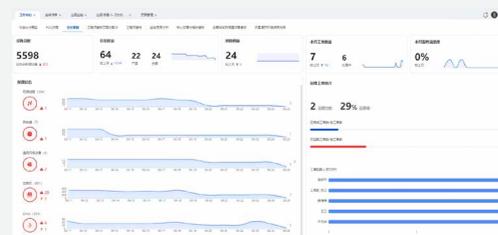
化繁为简，从千人一面到千人千面，提升个人工作效能

系统提供了页面搭建平台“乐搭中心”，通过丰富多样的组件，可根据不同的业务需求搭建属于自己的个性化页面。为工作台、数据看板、资源详情提供灵活的页面定制化能力，操作简单，配置灵活，人人都可轻松搭建。

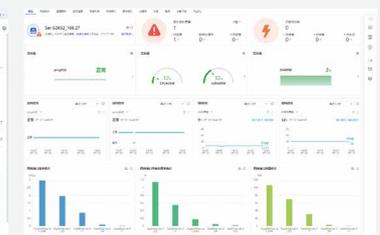
可定制深色背景的数据看板



可定制个性化的工作台看板

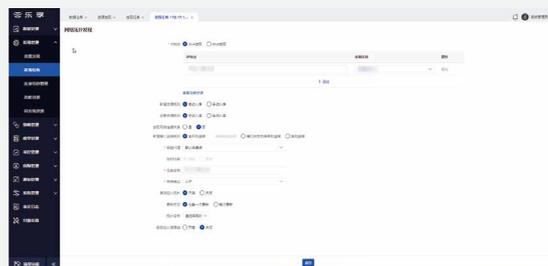


可根据不同资源类型的特征，定制专属的详情页面

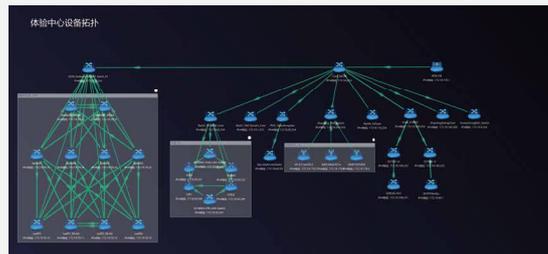


映射全网设备的运行状态，快速感知异常

系统通过自动发现的能力，能够自动扫描和发现网络内的资源，并能够识别资源与资源之间的关联关系，生成物理的网络拓扑图。同时通过系统的周期性发现能力，能够及时发现网络中资源和关系的变化情况，并自动更新到对应的拓扑图中，确保拓扑图时刻与现实网络保持一致，减少人为的干预。



通过拓扑图，运维人员可以及时的了解现实网络中每个资源结构分布、链路关系、性能指标和运行状态等，并能通过颜色策略、动态流量、告警提示变化来表示每个资源的异常等级，做到故障快速定位，帮忙运维人员快速掌握全局网络运行状态。



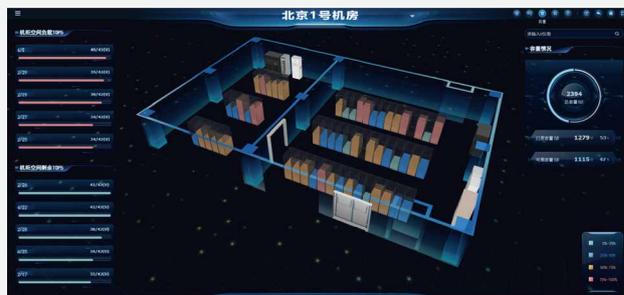
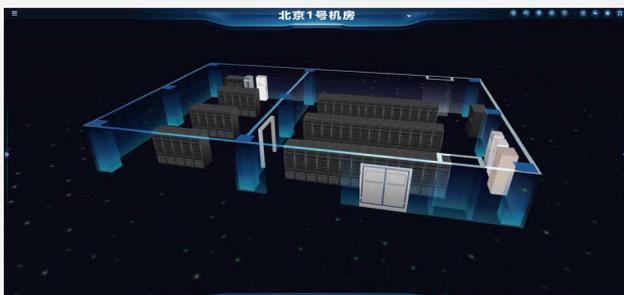
全局观测IT资源和业务状态，支撑业务连续运行

系统默认提供了用于全局展示的数据看板能力，可以将数据看板投放到运维中心的大屏上通过轮播的方式，实时展示所有IT资源的运行总览、应用系统运行总览，以及无线设备、用户的分布统计及运行状态，让运维人员及时、直观了解所有资源及业务的运行情况。



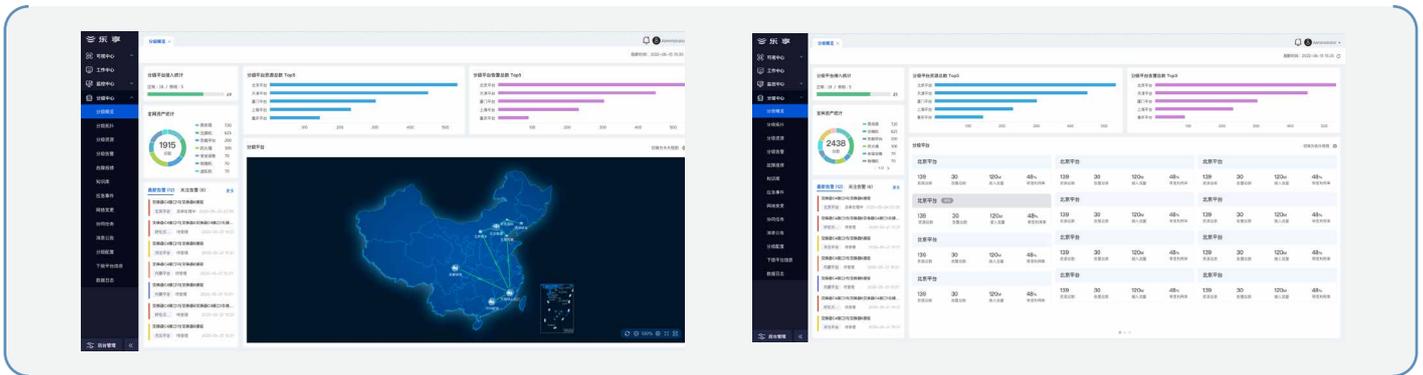
随时随地掌控数据中心及内部各资源的运行概况

3D可视化机房采用三维仿真技术，用形象化的虚拟场景，实时直观地模拟和呈现机房、机房环境及机房或者机柜的内部设备等，真实反映设备运行数据，实时动态呈现设备告警信息、性能及配置信息等数据，从人工被动看守的维护管理模式转为计算机集中控制管理模式，提供数据中心的全息可视化视图。



分级管理：打破行政界线，纵向业务运维协同管理更顺畅

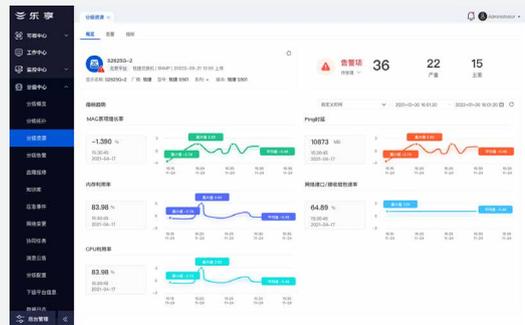
分级管理适用于大规模、跨地域的企事业单位，可满足层次管理、统一运维体系的管理需求。支持三级组织结构管理，可实现从总部到省、再到地市的三级统合管理。帮助管理者打破行政管理界线，从业务角度理清分布在各地的IT业务资源，实现多级数据统一管理。



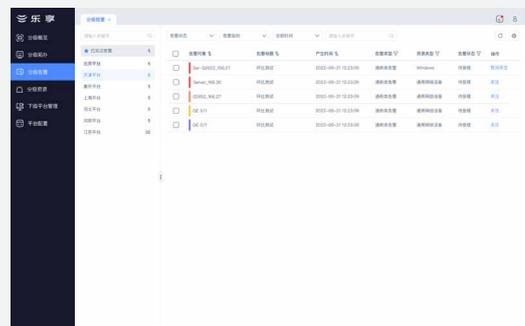
分级拓扑可了解各个下级区域关键出口的网络情况，当设备链路发现变更或出现告警时，能及时同步上级业务管理部门，为技排查网络故障问题提供有力、快速的支持。



分级资源通过定时同步下级所管理设备的资产信息、关键性能指标及实时告警数据，可及时了解下级机构的设备运行维护状态。



分级告警可直接看到下级区域、关键设备的实时同步的故障情况，并能够对重点故障进行关注，敦促下级完成故障处理，为管理提供更多协同方式。



核心价值

通过多数据源的接入，实现对业务系统的全面监测和对复杂的故障进行定损、定界、定位，进而实现对问题隐患的“先见”；通过开箱即用的风险检查库，自动识别常见故障发生的风险，极大降低常见故障发生的概率，进而让处置防范“先行”。通过打造“先见先行”的业务连续性保障体系，实现为执行赋能，为管理赋知，为决策赋见。

①全面提升IT系统的可观测性

自动发现并监测全域资源的性能、关系、变更，结合黄金指标体系和智能分析算法，使得告警与风险提醒更有效



②复杂故障快速排查定位

复杂业务故障发生时，快速界定问题边界，准确定位故障节点，处理时效从小时级降到分钟级



业务连续 稳定运行

③从被动响应到主动预防

内置开箱即用的风险检查库，自动识别并分析业务及关联资源的常见故障，降低故障发生率



为执行
赋能

让重复工作变自动
让复杂工作变简单

为管理
赋知

事件问题可闭环
管理落地有抓手
团队经验可积累

为决策
赋见

决策支持有据可依
运行态势尽在掌控

掌控运维，轻松运维

服务优势

云辅驾服务 服务解决方案



云辅驾订阅服务

全栈工具+专业服务云地联动，开展持续性的IT管理服务，助力客户业务成功

基础设施应管尽管 数据刷新 平安信息通告 运维周报 主动系统调优	故障告警精准有效 告警策略调优 通知策略优化 远程专家协助 关键设备巡检	系统可靠安全增强 云端24H监控 漏洞主动修复 最新版本升级 备份扩容管理	风险隐患提前研判 专家风险研判 实时规则更新 合规基线定制 修复方案协同
---	---	--	---

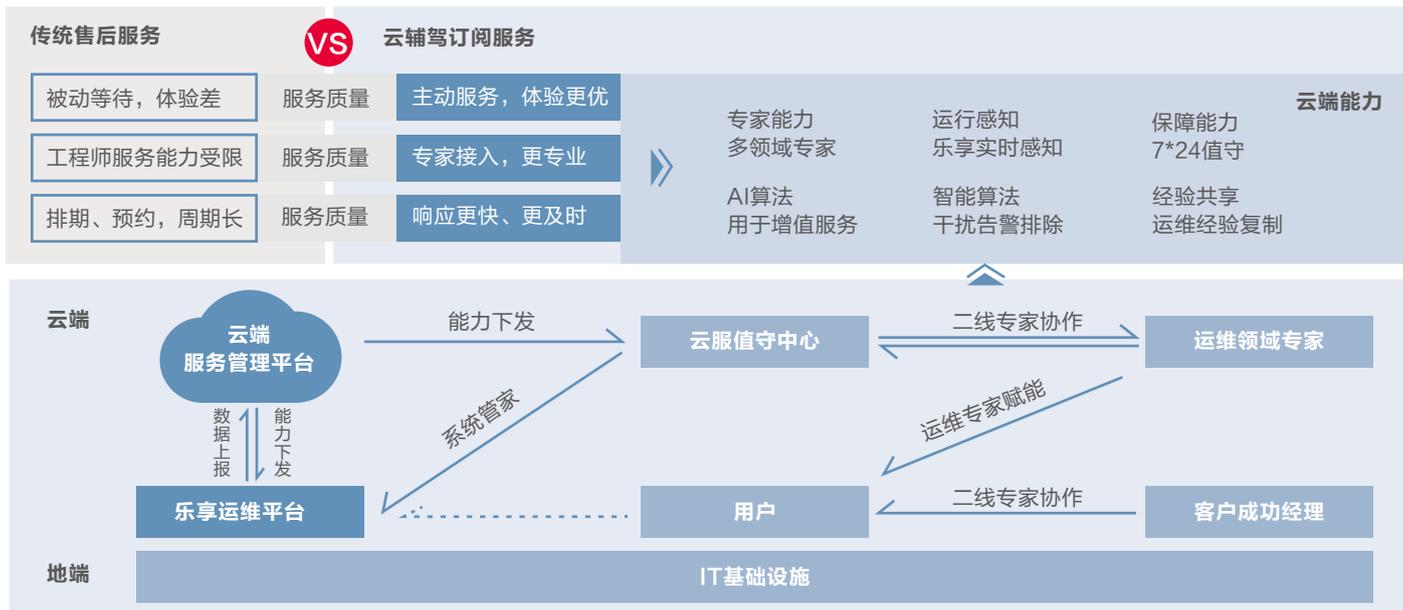
团队	流程						渠道	
1. OMT运维专家团队 协同CSM、CSF帮助客户解决复杂、难点问题 高广大：10+年网络运维专家 翟敏：20+年数据库运维专家 肖帅：10+年云&OS运维专家 郑文慧：20+年应用运维专家 李广：10+年监控技术专家 2. CSF云服务团队 在云端24小时值守，例行开展任务，快速响应需求，担任客户的运维守护者，提供持续主动的服务 3. CSM客户成功团队 在地端试用推广、关键干系人对接以及持续的客户健康监测，解决问题、分享最佳实践，帮助用户业务目标达成	云服务阶段	云服务启动	云服务规划	云服务初次服务	云服务例行化服务	云服务续约	企业微信管家群 安全通道 	
	关键活动	环境信息及需求收集	云服务计划共识	根据规划完善系统	以标准化完成服务	保持客户健康		
	主要工作	检查上云申请 现场信息拉通 建立管家群 check list	输出启动会材料 确认启动会	完善系统 进展同步	数据刷新 版本升级 告警远程协	平安通告 策略调优 告警必达		新品通知 服务到期通知
		沟通需求	输出文档	云服初次服务总结	告警	告警必达		
		输出检查报告	执行启动会		服务报告			
核心目标	验证远程环境管家群链接确认初次服务需完善的内容	传递服务计划 确认服务计划	让客户感受到系统被激活 保障系统具备例行化服务的条件	保障云服务客户体验	增续采/状态扭转			
主要角色	客户成功经理、云服务客户经理、客户	云服务客户经理、客户成功经理、客户	云服务客户经理、客户					
工具								
乐享 综合运维管理平台		基础设 施监控	业务 监控	应用 拨测	自动化 作业	健康& 合规检查		

服务目录

服务目录	服务介绍	服务目标	SLA	服务范围	交付物
01 乐享运维管家	监控数据刷新服务 结合IT环境变化和变更，实时更新和维护乐享的IT资源信息、资产信息、拓扑信息等，保障乐享IT数据与运维业务的一致性	运维系统数据与实际运维环境保持一致，IT资产数据库纳管率>95%，准确率>90%	按每天/每周，简单需求1工作日，复杂需求5工作日	运维平台相关IT资产/拓扑/系统配置/策略配置等	《IT设备变更记录清单》
	乐享运行平安通告 云端实时监测乐享系统的运行态势和异常事件，进行及时响应和处置，用户上班前及下班前收到乐享平安信息通告	实时感知运维平台状态，出现异常及时处置	每天上班前和下班前	实时巡检乐享自身运行情况	《乐享巡检报告》

服务目录	服务介绍	服务目标	SLA	服务范围	交付物
01 乐享运维管家	版本升级更新服务 提供版本升级/补丁/漏洞修复，包括升级或更新方案的制定、升级程序的安装和验证工作，及时享受新版本带来的新特性和新体验	运维系统数据与实际运维环境保持一致，IT资产数据库纳管率>95%，准确率>90%	按每天/每周，简单需求1工作日，复杂需求5工作日	运维平台相关IT资产/拓扑/系统配置/策略配置等	《IT设备变更记录清单》
	专属运维管家 面向云端用户提供专属运维管家和管家群，制定服务计划和目标，对服务目标进行定期跟进和管理，提供主动客户拜访和技术咨询服务	服务规划清晰可知，运维技术/产品问题有支撑	按需	云服务目标、运维工具建设/维护方案	《运维平台版本更新维护记录》
02 监控策略定制及协查	监控策略调优服务 结合客制化需求及行业经验，每周进行乐享关键指标和事件方面的分析，并定制相应的告警规则和监控策略，更新监控策略	告警精准有效具备行动力，告警准确率>95%	每周1次告警策略调优	告警/事件/风险/指标/策略类信息	《告警策略优化记录》
	告警必达服务 通过梳理告警通知责任人及干系人链条，并不断优化告警通知策略、升级策略，确保告警准确准时送达	通断类：1m发现，3m定位 性能类：5m发现，15m定位	按需梳理告警干系人和干系人链条	告警通知策略，告警干系人链条	《告警干系人清单和告警策略清单》
	告警远程协查服务 针对出现的关键告警提供告警协查、定位分析服务，云端借助乐享及用户提供的信息，综合给出告警可能原因	快速定界/定位，拉通供应商，处置有据，复杂故障48h定位	紧急5min/常规30min响应，复杂故障48h定位，无法定位提供专家支持	运维平台产生的告警信息	《XX复杂故障协查报告》
	关键设备运行平安通告 每天2次关键IT设备巡检服务，通过梳理关键IT设备或业务，在用户上班前及下班前面向用户出具平安信息报告和异常分析	关键IT设备运行可感知	每天2次系统性巡检，上班前和下班前分别通告	与用户圈定的关键IT设备进行巡检	《关键设备巡检报告》
03 IT运行报告	IT运行报告 面向IT运行周报/月报，包括：资产变更跟踪、运维事件态势、告警闭环处置及协查跟踪以及乐享整体运行维护情况等	运维平台建设成果可获得，运维基本态势可感知	按周/月/季度提供	运维待办、云服成果、运维规划建议	《云服务报告》

云辅驾服务优势



标准服务

服务解决方案



政府

全国人大办公厅	中华人民共和国司法部	中华人民共和国最高人民法院
全国政协办公厅	中华人民共和国最高人民法院	中华人民共和国司法部
中共中央纪律检查委员会	国家信息中心	中华人民共和国公安部11局
中央机构编制委员会办公室	国家保密局	中华人民共和国公安部出入境管理局
国务院法制办公室	国家知识产权局	中华人民共和国公安部边防局
中华人民共和国审计署	国家质量监督检验检疫总局	中华人民共和国最高人民法院
中华人民共和国农业部	江西省电子政务外网	中华人民共和国司法部
中华人民共和国民政部	青海省电子政务外网	中华人民共和国公安部11局
中华人民共和国外交部	陕西省电子政务外网	中华人民共和国公安部出入境管理局
中华人民共和国公安部	贵州省电子政务外网	中华人民共和国公安部边防局
中华人民共和国交通运输部	辽宁省电子政务外网	湖南省人民检察院
中华人民共和国工业和信息化部	甘肃省电子政务外网	内蒙古自治区人民检察院



教育

清华大学	东南大学	东北大学
南开大学	中国海洋大学	南京师范大学
北京理工大学	大连理工大学	中国矿业大学
厦门大学	西安交通大学	中国刑事警察学院
四川大学	西北工业大学	信阳师范学院
广西大学	第四军医大学	重庆交通大学
中央财经大学	武汉理工大学	山东建筑大学
西南交通大学	太原理工大学	海南师范大学
天津工业大学	东北师范大学	武汉科技大学
东北农业大学	华南师范大学	国防科技大学
海南大学	中国石油大学	黑龙江省教育厅
合肥工业大学	第二军医大学	北京丰台区教委信息中心



医疗

北京协和医院	复旦大学附属肿瘤医院	安徽省第二人民医院
中日友好医院	浙江省人民医院	安徽医科大学第二附属医院
北京大学第三医院	第三军医大学大坪医院	合肥市第一人民医院
北京电力医院	重庆医科大学附属第一医院	福建医科大学附属第一医院
南方医科大学南方医院	重庆市第三人民医院	福建省肿瘤医院
江苏省肿瘤医院	南昌医科大学附属第一医院	福建省妇幼保健院
南京市鼓楼医院	山西大医院	兰州大学第二医院
南京市儿童医院	山西医科大学第二医院	广州中医药大学第一附属医院
复旦大学附属华山医院	第四军医大学附属唐都医院	中国人民解放军三〇三医院
上海交通大学附属胸科医院	哈尔滨市第一医院	中国人民解放军一〇一医院
上海长征医院	黑龙江中医药大学附属第一医院	辽宁省肿瘤医院
上海市第十人民医院	新疆维吾尔自治区人民医院	辽宁中医药大学附属医院



企业

中国中车股份有限公司	国网福建省电力有限公司	四川海底捞餐饮股份有限公司
中国电力建设集团有限公司	北京国电通网络技术有限公司	四川华西集团
中国航天科技集团公司	北京中科金财科技股份有限公司	柳州工贸大厦股份有限公司
中国航天科工集团公司	北京中能电力科技开发有限公司	深圳市南方银谷科技有限公司
中国电子科技集团公司	北京中油瑞飞信息技术有限责任公司	广东省机场管理集团有限公司
中国建筑股份有限公司	北京汽车工业控股有限责任公司	陕西宝光股份有限公司
中国普天新铃原有限公司监控中心	北京锐宝科技有限公司	武汉地铁集团有限公司
中国石油化工集团公司胜利油田	北京学而思教育科技有限公司	福建省交通集团有限公司
中国石油天然气集团公司	神华国能集团有限公司	天津一汽夏利汽车股份有限公司
中国五矿集团公司邯郸分公司	人民邮电出版社	安踏体育用品有限公司
中国电信股份有限公司北京分公司	青岛啤酒股份有限公司	大连港集团
国家电网南瑞集团公司	浪潮电子信息产业股份有限公司	方太集团



解决方案落地



项目管理服务



运维服务



流程规划设计



售后技术支撑



工具平台能力

- 400个典型行业场景化交付指南
- 交付支撑工具平台，场景化交付
- 服务运营支撑平台，透明项目管理



专业能力

- 通过ISO20000标准认证
- ITSS二级认证
- 项目管理资格认证/各领域专家认证



支撑能力

- 全国的服务网络体系，本地服务
- 远程服务中心，7*24小时服务保障
- 微信客服，远端安心值守

标准服务支撑体系

我们面向用户构建了系统化服务体系、技术支撑体系以及透明化项目管理模式，辅助用户更优更快的得到服务保障和支撑，让IT运维软件在用户端场景化落地。



面向用户构建了系统化的服务管理体系

为用户构建客户档案和项目档案，关键信息录入客户档案和项目档案，确保项目及服务支持高效顺畅。



构建透明化项目管理模式

构建了透明化项目管理模式，IT运维管理项目全部线上管理，并对客户端项目进行全生命周期管理。



技术支撑上采用三级支撑模式

技术支撑采用三级模式，提供了一线现场服务、二线技术支持以及专家服务，确保客户各技术类问题得以有效解决。





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，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。