



看得见的  
好服务

# 锐捷网络 为您的网络上保险

维保服务产品介绍



如有疑问  
扫一扫在线咨询

**Ruijie 锐捷**  
Networks



买车，我们会购买车险——只为行程路上的一份安心  
生活，我们购买疾病险——只为住院不用花自己的钱

.....

在工作生活中，人们面临风险是多种多样的，保险是我们对人生进行的风险管理。

而作为企业单位生产业务的中枢神经——网络，在网络设备过保后也面临各种各样的挑战 and 风险，维保服务是企业单位最大化降低网络运行风险的一份重要保障。

**您的设备，还在裸奔吗？**



## 设备过保的 风险和挑战



### 网络运行可靠性存在隐患

网络运行存在许多潜在、正在发展的故障隐患，若无定期预防维护，容易引发故障，危及业务正常运行，甚至造成巨大的业务损失



### 备件到达时间无法保证

缺乏及时可靠的备件支持，无法快速获得备件替换损坏设备，保持业务持续稳定运行



### 故障解决及时性无法保障

处理过程缺乏专业技术人员及标准服务规范支持，故障解决及业务恢复时间无法保障，且易面临故障影响扩大的风险



### 网络维护费用不可控

根据故障大小、范围及响应快慢要求不同，费用支出不固定，需要较大资金准备

设备过保的风险，你还在独自承担吗？

# 锐捷网络维保服务

## 为您的网络上保险

### 锐捷维保服务介绍

为了确保客户网络系统高效、稳定运行，锐捷网络推出专业维护保障服务解决方案，对客户的网络设备进行维护保障服务，最大限度保障网络可用性。目前，维保服务方案包括R-Care维保服务和维保专项服务。

**R-Care维保服务：**基础维保 | 基础+维保 | 标准维保 | 银牌维保 | 金牌维保

| R-Care维保服务内容 |         |            |            |            |            |            |
|--------------|---------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 服务类别         | 服务项目    | 基础维保       |            | 高级维保       |            |            |
|              |         | 基础         | 基础+        | 标准         | 银牌         | 金牌         |
| 远程支持服务       | 热线技术支持  | 7x24       | 7x24       | 7x24       | 7x24       | 7x24       |
|              | 远程问题处理  | 7x24x30min | 7x24x30min | 7x24x30min | 7x24x30min | 7x24x30min |
|              | 在线技术支持  | Yes        | Yes        | Yes        | Yes        | Yes        |
| 软件支持服务       | 软件更新支持  | Yes        | Yes        | Yes        | Yes        | Yes        |
| 硬件支持服务       | 硬件返修    | 5x8x30CD   | No         | No         | No         | No         |
|              | 备件先行    | No         | 5x9xNBD    | 5x9xNBD    | 7x9xND     | 7x24x4     |
| 现场支持服务       | 现场问题处理  | No         | No         | 5x9xNBD    | 7x9xND     | 7x24x4     |
| 主动支持服务       | 设备健康检查  | No         | No         | No         | No         | 2次 / 年     |
|              | 支持计划与报告 | No         | No         | No         | No         | Yes        |

说明: CD - 日历日; ND - 第二个自然日; NBD - 第二个工作日

**维保专项服务：**备件先行 | 单次现场技术支持 | 保外单次维修 | 巡检 | 重要时刻保障 | 定期网络维护

| 维保专项服务内容 |                               |                                                              |
|----------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 维保专项服务分类 | 维保专项服务子类                      | 服务内容                                                         |
| 备件先行服务   | 5x9xNBD备件先行服务<br>7x24x4备件先行服务 | 提供故障设备更换件                                                    |
|          | 现场备件服务                        | 现场备件更换支持                                                     |
| 单次维保服务   | 单次现场技术支持服务                    | 现场故障处理<br>网络设备维护<br>备件更换支持<br>网络设备监控预防                       |
|          | 保外单次维修服务                      | 设备故障维修                                                       |
|          | 巡检服务                          | 设备健康检查<br>设备健康检查报告                                           |
|          | 重要时刻保障服务                      | 网络运行状态检查<br>现场值守<br>服务总结报告                                   |
|          | 定制网络维护服务                      | 网络变更：配置变更、方案变更、IP地址重新规划、设备替换、利旧设备等变更类技术支持<br>网络升级服务：跨版本的升级支持 |

说明：维保专项服务需要搭配维保服务销售，最低搭配基础维保销售

# 看得见的好服务 看得见价值



## 问题处理快

- ◎ 全国备件支持系统，备件及时到达
- ◎ 全国服务网络，现场技术支持及时到达
- ◎ 原厂工程师+二线专家+研发支持，疑难问题快速解决



## 业务不间断

- ◎ 专业的网络设备管理运维平台，实时关注并发现异常，保障设备持续不间断
- ◎ 定期设备巡检，异常告警直达后台，及时发现网络异常，并提供专业预防方案，消除隐患



## 性价比高

- ◎ 服务产品采用模块化、标准化方式开发，可根据客户实际业务灵活选择，最大化经济效益
- ◎ 固定的维护费用，维修更换新机不会另外收费，年支出预算基本稳定



## 技术资源共享

- ◎ 提供技术支持信息共享服务，提高客户维护人员的技术水平
- ◎ 产品技术与维护经验共享与交流，提高维护人员实战维护水平



## 设备维护责任分担

- ◎ 兑现服务等级承诺，分担用户网络设备故障风险
- ◎ 建立闭环的服务评价体系，提升最终用户服务满意度，保证客户业务快速拓展，提升业绩考核水平

# 选择锐捷 原厂更专业！

|                                                                                                 | 锐捷原厂维保服务                                                                                                                                                                                | 非锐捷维保服务                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>备件</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 备件质量有保障</li> <li>• 备件丰富、安全</li> <li>• 全国备件库网络、保障响应时效、保障跨区域多网点及时响应</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 备件来源不明，质量难以保障</li> <li>• 备件种类、数量有限，故障备件响应风险大</li> <li>• 三方一般为区域性，或网点密度不足，无法满足跨区域业务需求</li> </ul>  |
|  <b>重大保障</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 快速故障定位、快速业务恢复，最少停机损失，避免影响扩大</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 故障定位及修复速度慢，面对重大故障束手无策，造成客户长时间断网，业务中断，导致业务重大损失，客户端责任人被问责</li> </ul>                               |
|  <b>技术支持</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 严格培训、经验丰富的专业工程师</li> <li>• 原厂二线、研发团队的强大支持</li> <li>• 软件、系统版本升级，bug修复</li> <li>• 不断更新的丰富知识库、规则库、文档资源</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工程师专业性及锐捷硬件产品经验与原厂差距较大</li> <li>• 无二线研发团队支持</li> <li>• 软件问题无法解决</li> <li>• 无技术经验沉淀知识库</li> </ul> |
|  <b>质量体系</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务过程全程监控，服务质量有保障</li> <li>• 健全的服务管理体系支撑，严格执行SLA标准管理规范</li> <li>• 专业原厂团队经验共享及技术操作流程标准化</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 缺乏体系支撑，交付质量难以保障</li> </ul>                                                                       |
|  <b>主动支持</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 原厂专业巡检及诊断工具，实时规则库更新，隐患提前识别及处理，降低客户风险</li> <li>• 切合客户现场、业务环境，提供年度全网健康报告。便于管理层了解网络事件处理、故障处理及网络变动，网站健康情况</li> <li>• 提供全方位的网络运行和维护的管理建议</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 巡检效果取决于规则库，如无原厂授权，无有效巡检能力</li> </ul>                                                             |
|  <b>服务网络</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全国覆盖的原厂服务交付网络，快速响应保障</li> </ul>                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 区域性，响应范围及时效受限</li> </ul>                                                                         |
|  <b>风险责任</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 出现问题，原厂帮助客户背负风险、责任</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如出现重大故障，影响业务，将给客户业务造成损失，同时可能会导致客户端责任人被问责</li> </ul>                                              |

## 他们也选择锐捷服务



### 金融 | Finance

中国建设银行山东省分行 中国建设银行江苏省分行 中国建设银行安徽省分行 中国建设银行甘肃省分行 中国农业银行西藏分行 中国农业银行深圳分行 中国农业银行贵州省分行 太平洋保险集团 中国光大银行 华夏银行 中国银行 柳州银行



### 政府 | Government

国家计算机网络与信息安全管理中心 江苏省政府办公厅 国家安全管理中心 南阳市政府 西藏自治区水利信息中心 福建省工商局 宁夏回族自治区国土资源厅 福建省无线电委员会 崇州市人民政府政务服务中心 北京市委机要局



### 运营商 | Operator

中国电信南京分公司 中国电信海南分公司 中国移动甘肃公司 中国移动北京公司 中国移动海南公司 中国移动河南商丘分公司 中国移动福建莆田分公司 中国联通贵阳市分公司 中国联通北京公司 中国联通白城市分公司



### 医疗 | Medical Care

上海市第一人民医院 北京市电力医院 福建省人民医院 南京市儿童医院 无锡市妇幼保健院 北京大学第六医院 河北省人民医院 广东省妇幼保健院 西藏自治区人民医院 三门峡市中心医院



### 教育 | Education

暨南大学 北京联合大学 湘潭大学 宁夏大学 海南大学 福州大学 海南师范大学 华南师范大学 洛阳市电化教育馆 郑州市教育局电化教育馆 北京市朝阳区教委信息中心 遵义医药高等专科学校



### 企业 | Enterprise

福建中联集团 建发集团 中国外运长航集团 积成电子 陕西陕煤黄陵矿业 悦华酒店 黑龙江杉奥特莱斯 天津银河国际购物中心 赛尔网络有限公司 中国土木工程集团有限公司

# 用户口碑 不负信赖



## 北京歌华有线

锐捷网络为歌华提供包括驻场工程师服务、重要时刻现场保障服务和网络巡检服务等。凭借专业的解决方案和优秀的售后服务能力，锐捷为北京歌华有线提供网络的层层保护，全程保障网络的安全、可靠，为业务的迅猛发展，打造了一条信息化的高速路。



## 国家国防科技工业局

与锐捷网络的合作，让我们真切感受到了锐捷网络“以客户为中心”的服务理念，也深深感受到了锐捷网络员工的专业、执著、敬业的职业精神。事实证明，携手锐捷网络是我们明智的选择，锐捷网络的产品、锐捷网络的优质服务，让我们踏实、放心。



## 中国移动

锐捷的产品品质、售后服务得到了我们的充分认可，并多次在中国移动后评估排名第一。在集团WLAN业务开展的高峰期，锐捷服务以贴心的工作态度、专业的技术提供服务支持，为集团WLAN业务顺利运行保驾护航。



## 阳光保险

锐捷在我们遇到紧急情况时，立即启动一级故障响应流程，锐捷服务经理同步联系二线专家及研发人员协助定位问题原因，备件快速到达现场，研发人员也即刻启程当日到达，在我们最需要的时候帮助我们解决了大问题。非常感谢锐捷紧急技术支持响应服务！



## 江苏省建设银行

为了保证网络的安全、稳定，锐捷为我们专门成立服务支持团队，提供了优质的服务：优先响应解决故障、及时更换备件，2小时内抵达故障现场。同时，每周进行技术交流，规避风险。在关键时刻，通过驻场保障服务，保证了全省建行网络安全、平稳地运行。

# 自助服务获取方式



“锐捷服务”微信公众号  
随时随地，便捷服务



“小锐云服”APP  
工程师的搜索百科和移动工具箱



智能客服“闪电兔”  
海量问题，智能问答



## 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](http://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。