



服务

www.ruijie.com.cn

体系支撑 专业保障

锐捷驻场服务



如有疑问
扫一扫在线咨询

Ruijie 锐捷
Networks

运维的困难和挑战



锐捷驻场服务 体系支持，专业保障

锐捷驻场服务，是为了应对客户在网络运维期间更高的处理时效和维护要求，解决客户运维团队技术资源和专业性不足、管理精力耗费过大等问题，由锐捷派驻人员到客户现场工作，并通过锐捷专业服务体系保驾护航的一种综合服务解决方案。

产品组成



产品规格

驻场人员

行业	服务产品名称	常规服务时间	人力模型	体系配套
教育 医疗 政府 企业	桌面运维驻场服务	5 * 8	桌面工程师 画像：常用桌面排错和优化能力，经验不限	锐捷体系赋能管理 锐捷VIP支持服务
	基础运维驻场服务		数通初级工程师 画像：具备 RCNA 同等理论水平，经验不限	锐捷微信服务管家 价值提升基础服务 *锐捷客户关怀
	核心运维驻场服务		数通中级工程师 画像：具备 RCNP 同等理论水平，1-3 年经验	*知识体系建设 *工具平台
			数通高级工程师 画像：具备 RCIE 同等理论水平，3-5 年经验	上述能力基础上增加： 运维体系建设基础服务 网络提升基础服务
	分时运维驻场服务	2 * 8	数通中级工程师 （灵活调配，画像同中级）	锐捷体系赋能管理 锐捷 VIP 通道
金融 运营商 互联网	中级驻场服务	5 * 8	数通中级工程师 画像：具备 RCNP 同等理论水平，1-3 年相关经验	锐捷微信服务管家 *锐捷客户关怀
	高级驻场服务		数通高级工程师 画像：具备 RCIE 同等理论水平，3-5 年相关经验	*知识体系建设 *工具平台

备注： 1. 驻场工程师服务规格为服务周期一年，工作日 8小时现场维护，加班/差旅另算。
2. 标*号的服务项SLA根据驻场服务等级有所不同。

驻场配套工具平台

驻场配套工具平台提供自助报障、自定义工单、知识库、业务看板、满意度评价等功能，助力运维流程和可视化管理。

- 自助报障

多种报障通道
处理进程可视
- 自定义工单

按需设计组合
适配不同业务
- 知识库

知识经验管理
原厂知识共享
- 业务看板

运维数据统计
运维全局可视
- 展板与报告

多维数据分析
可视大屏呈现
- 日/周/季度报告

报告内容定制
报告自动生成
- 满意度评价

请求闭环管理
服务质量可控
- 服务工具

基础运维工具
锐捷特色工具



注：不同等级驻场软件界面不同，监控等高级功能需额外定制

适用场景



核心网、园区网、无线网等技术支持场景

场景描述

网络结构复杂，用网规模大，需求场景多、用户对网络体验要求高

推荐行业

政府、高教、高职、医疗、企业办公网

推荐产品

核心运维驻场服务(中/高级)



骨干网、生产网、数据中心、网络云资源池、核心关键节点等技术支持场景

场景描述

网络质量要求高，日常维护标准高，问题处理时效要求高，问题判别和处理难度大，对厂商技术支持依赖较重

推荐行业

金融、运营商

推荐产品

金融、运营商高级驻场服务



云桌面及网络技术支持场景

场景描述

用户对系统使用熟练度不高，需要长期培训和辅导；市场软件多种多样，部分存在兼容性风险，需要技术人员及时处置，并与厂商强联动，高效获取研发技术支持

推荐行业

政府、事业单位、普教、医疗

推荐产品

云桌面运维驻场服务或者基础运维驻场服务



内部服务体系技术支持场景

场景描述

用户自建服务队列，其中需要厂商一线或二线技术力量，长期在客户服务体系内做技术支持，并且与厂商保持强连接与频繁互动

推荐行业

互联网、大型企业

推荐产品

互联网、大企业中高级驻场服务

服务优势和实力

服务优势

五大团队保障

更快的运维速度

- 开通400VIP坐席和微信管家服务，服务请求及时响应，运维问题无需等待。
- 疑难问题快速升级，一线工程师、二线专家和研发团队提供技术支撑。

规范运维管理

更高的运维质量

- 引入锐捷运维操作规范SOP、运维档案管理等运维管理办法，精细化运维管理。
- 驻场人员持续技能培训、定期服务监督及严格考核管理，确保运维服务质量。

知识管理赋能

更强的运维团队

- 开放锐捷知识库，并协助自主知识库搭建，沉淀运维知识资产，提高团队运维效率。
- 客户运维人员现场操作指导、设备知识和运维技能传授，快速提升团队运维能力。

服务实力

丰富的人才资源池



3500人

区域技术人才



100家

校企合作院校



4500人

培养技术学员
(储备人才)

强大的锐捷专家团队



2500+

研发团队



300+

二线专家团队



400+

一线服务团队

良好的客户口碑



连续六年企业级网络设备服务满意度第一

(数据来源:CCW中国IT用户满意度调研2016-2021)



2021年服务满意度99.8%

(数据来源:2021年锐捷客户满意度回访)

服务客户（部分）

锐捷驻场服务于金融、运营商、教育、政府、互联网、医疗等千行百业。



金融

- 中国银行
- 中国农业银行
- 中国工商银行
- 中国建设银行
- 中国邮储银行
- 北京银行
- 平安银行
- 中国人寿保险
- 太平洋保险



教育

- 暨南大学
- 佛山科学技术学院
- 温州大学
- 沙洲职业工学院
- 苏州市职业大学



运营商

- 中国移动
- 中国联通
- 中国电信
- 歌华有线



政府

- 某市大数据管理局
- 某市行政服务中心
- 某市社会保险事业服务中心
- 国家某某局



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。