

锐捷服务 智能工具手册



Ruijie 锐捷
Networks

锐捷服务工具家族 为您创新，替您解忧



智能客服闪电兔/闪电兔PRO



微信客服



小锐云服 APP / PRO



小锐云服
小锐学堂



小锐云服PRO
统一设备管理与健康巡检



小锐云服PRO
软件故障诊断



小锐云服PRO
小锐云桥



小锐云服PRO
资产采集与盘点



数字大脑
智能风险控制中心



锐捷服务微信公众号



WIS无线智能运维AI云平台



锐捷云桌面助手Halo

看得见的好服务 看得见的满意



连续**7**年企业级网络设备服务满意度**第一**

* 数据来源：CCW 中国IT满意度调研2016-2022



2022年服务满意度**99.6%**

* 数据来源：锐捷客户满意度回访



服务满意度**金奖**

* 颁发单位：中国信息产业发展研究院



响应迅速 在每一位用户身边

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*4备件服务

周一到周日24小时响应
备件4小时内达到客户现场

一线工程师现场支持

170个直属服务支持中心
星级服务商覆盖180+个城市



专家团队、研发团队 疑难问题解决

确保问题最终解决

- 全国**170**个直属服务支持中心，海外**34**个直属服务网点，覆盖全球**107**个国家和地区
- 星级服务商**200+**家，覆盖**180+**个城市
- 国内备件库支撑**7*24*4**备件先行（周一到周日24小时响应，备件4小时内达到客户现场）



智能客服闪电兔/闪电兔PRO



AI技术自助问答工具
海量问题、智能匹配，有问题就找闪电兔



简介

- 智能匹配，闪电回复
- 20万+条知识库，覆盖锐捷全线产品
- 小锐云服、锐捷服务微信、官网、各软件平台等多通道覆盖
- 30万+客户使用，问题解决率85%以上
- AI自动学习，答案48小时内快速更新



微信客服

微信客户技术服务通道
像和好友聊天一样轻松解决技术问题



简介

- 1分钟响应，不等待不排队
- 微信音视频快上传、实时发起音视频，沟通更高效更省力
- 升级/转接/交接一键拉群快速协同，少转接，问题不重复
- 对话窗口不关闭，客服消息点开随时发起咨询
- 二次进线优先直达原工程师，快速沟通，还可加为好友成为专属客服，更熟悉，问题处理更顺畅

小锐云服 APP / PRO

工程师的搜索百科、移动工具箱、学习充电站
专业IT服务从未如此简单

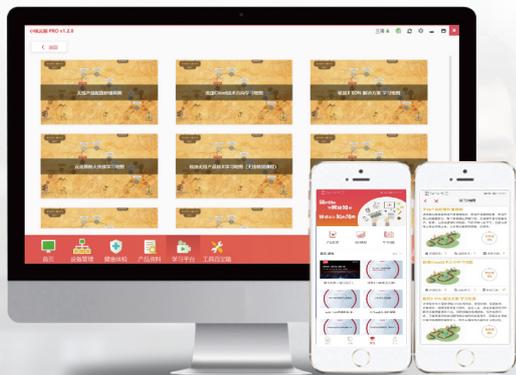


简介

- 服务工程师的搜索百科，1秒找到文档，快速搞定配置
- 移动工具箱，集成50+款实用工具，轻松完成服务管理
- 移动分享神器，支持一键推送工具和资料
- 小锐学堂，量身定制个人成长方案
- 风险预警，一键健康检查，让风险无处遁形
- 小锐云桥，一键远程连接，跨越空间

小锐云服 ——小锐学堂

面向工程师的在线培训课
我的职业课堂



简介

- 完备的课程体系，从入门到精通，助力工程师职业成长
- 可定制个人成长方案，随时随地加油
- 原厂工程师授课，深度讲解核心知识
- 新产品新方案培训，高效获取锐捷最新知识
- 文档、视频等多种资源

小锐云服PRO

——统一设备管理与健康巡检

工程师的搜索百科、移动工具箱、学习充电站
专业IT服务从未如此简单



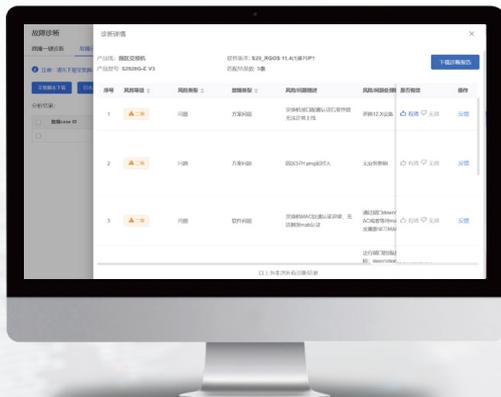
简介

- 系统性管理客户和设备，自动收集信息，一键巡检
- 自动完成风险评估，报告自动生成
- 专业优化建议，解决常见问题
- 巡检结果一键回传，自动关联工程项目

小锐云服PRO

——软件故障诊断

工程师的搜索百科、移动工具箱、学习充电站
专业IT服务从未如此简单



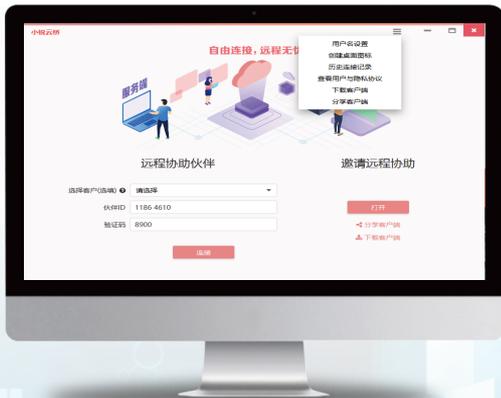
简介

- 原厂级故障规则库实时更新
- 故障定位最快仅需4步，故障信息一次性采集
- 对疑难故障形成降维式打击，降低故障排查技术门槛
- 支持在线/离线多种模式，诊断结果及方案自动输出
- 一键联动CSM平台，自动创建故障case

小锐云服PRO

——小锐云桥

工程师的搜索百科、移动工具箱、学习充电站
专业IT服务从未如此简单



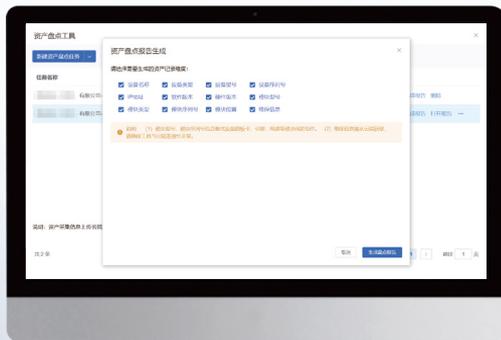
简介

- 穿透内网对目标设备进行远程控制
- 远程记录实时回溯，方便查看
- 前后端统一平台，高效协作，后台资源快速支持
- 专属远程工具，高可靠安全保障
- 超低带宽要求，随时随地可传输

小锐云服PRO

——资产采集与盘点

工程师的搜索百科、移动工具箱、学习充电站
专业IT服务从未如此简单



简介

- 设备信息一键采集，快速建立客户设备台账
- 只需10分钟自动完成在网设备盘点
- 快速输出设备硬件配置和维保状态报告
- 维保信息自动关联，轻松掌握设备维保信息

数字大脑

智能风险控制中心
预判现网风险，消灭风险于无形



简介

- 海量设备数据管理，基于设备数据自动分析在网风险
- 风险自动推送服务经理/客户处理
- 基于不同的客户，提供不同的服务策略定制
- 原厂级风险数据库实时更新
- 全局视角+单点视角进行分析，风险数据可视化

锐捷服务微信公众号&小程序

自助报修、线上400、保修期查询……
随时随地，便捷服务



1 扫描二维码或搜索“锐捷服务”，关注“锐捷服务”微信公众号

2 进入公众号，点击左下角菜单“自助服务”-“自助报修”

3 进入立即报修，填写相关信息后提交即可

简介

- 锐捷网络服务小程序，为您提供一站式服务支持，更易得，更便捷
- 自助报修，线上填单24小时随时报修
- 设备保修期自助查询
- 线上400，问题处理进度可视化，还支持一键催单
- 项目查询，工程师可一键查询项目进度
- 服务最新动态，服务新闻、线上培训等消息实时通知

锐捷服务微信公众号&小程序 ——线上400

微信上的400，400界的滴滴打车



简介

具备 400 服务热线的所有功能，除此之外，还拥有：

- 身份一次绑定，数据可追溯
- 流程透明，查看问题处理进度可视化
- 支持一键催单，紧急需求优先处理
- 匿名评价，随时吐槽

WIS云网解决方案

为企业级用户推出的云管理网络平台
累计服务13亿终端，让无线体验看得见



简介

- 从规划、地勘、部署、验收、运维到优化的全生命周期网络建设和运维
- 对网络质量进行自动化的度量、分析、优化和巡检，提升网络应用体验
- 零接触开局，可视化的全生命周期运维管理，提升网络建设及运维效率
- 云管理网络平台提供丰富的北向接口，支持客户第三方应用系统开放对接

锐捷云桌面云助手Halo



云桌面部署实施和运维工具
简化交付，一键巡检



简介

- 自动化检测云桌面运行状况，已知故障一键修复
- 一键收集环境信息生成巡检报告
- 工具商城包含故障信息收集、升级前检测、BMC体检等工具
- 一键完成交付质量验收

新平台大集群巡检从1小时以上缩短至12分钟

| 其他



锐捷官网服务与
支持板块



服务产品咨询购买



锐捷网络产品标准
保修服务政策



保修期查询



服务热线: 4008-111-000



锐捷网络股份有限公司

欲了解更多信息，欢迎登陆 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。