



服务

[www.ruijie.com.cn](http://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
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：锐捷云桌面排错和优化能力
	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
	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
			数通高级工程师 画像：具备 RCIE 同等理论水平，3-5 年经验
金融 运营商 互联网	桌面运维驻场服务	5 * 8	桌面工程师 画像：锐捷云桌面排错和优化能力
	行业核心运维驻场服务		数通中级工程师 画像：具备 RCNP 同等理论水平，3-5 年相关经验
			数通高级工程师 画像：具备 RCIE 同等理论水平，5-8 年相关经验
全行业	标准轻运维服务	每周1到3天	根据级/档，选派中级/高级数通工程师

备注：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。

## 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

The screenshot shows the ITSM dashboard with the following data:

- 工单总量: 50个
- 五星好评: 99.6%
- 响应时长: 1.25h
- 处理时长: 6h
- 超时工单: 2个
- 新知识: 2个

近一周各工程师工作量 (仅故障工单):

工程师	工作量
工程 A	87
工程 B	77
工程 C	60
工程 D	42
工程 E	33
工程 F	12
工程 G	7

近一周故障设备分布:

设备型号	数量
EG1000C	87
EG2000CE	77
未知	60

近一周故障原因分布:

原因	数量
线路松动	87
硬件损坏	77
未知	60

近一周区域故障分布:

区域	故障数
A大学城	87
B大学城	77
C大学城	60
D大学城	42
E大学城	33
F大学城	12
G大学城	7

注：监控功能及服务需额外定制

## 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](http://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。