



服务

www.ruijie.com.cn

锐捷维保服务

维护网络稳健，创造商业价值



如有疑问
扫一扫在线咨询

Ruijie 锐捷
Networks

维保价值

定期维保，极大提升可靠性



- 7*24多通道服务响应、7*24业务紧急恢复、研发实验室级支持、快速备件响应，故障快速恢复，缩短业务影响时间，减少业务损失
- 软件全套代码原厂掌控，软件版本、补丁可开发输出，代码级问题100%闭环

定期维保，降低综合维护成本



- 通过丰富的主动式服务组合，规避潜在问题，避免非计划停机造成的业务损失
- 通过服务合同约定服务范围、服务SLA、工作界面、流程规范，协助客户减少服务复杂性和服务管理成本

定期维保，提升IT投入产出比



- 通过服务合约固化服务投入，避免包括备件、人力、管理等在内的服务相关投入的不确定性
- 原厂服务多层次的维护组合方案，客户可以轻松平衡维护需求和预算

维保服务与非维保服务的差别

服务内容	可选项	维保服务	非维保服务
 备件保障	无保障 5x9xNBD 7x24xND 7x24x4H	根据服务合约在当地备件库和备件分拨中心为维保客户储备足够的备件，享受更高的优先使用权。	备件供应优先级较低，只有在库存富裕时才能得到维修备件。
 服务时间	5x8 5x9xNBD 7x24xND 7x24x4H	客户根据业务重要性选择不同响应标准，根据合同中约定的标准享有快捷的响应时间，即使是一般故障，也可以最快 4 小时内到达现场。	会在空闲时间响应客户需求，响应时效无标准。
 预防维护	0-12次	可以在服务合约中选择系列增值服务组合，提升设备运行质量，提升运行效率，减少故障损失。	无预防维护，无法预先获知设备故障风险。
 保障服务	重要时刻保障 备件支持 网络变更支持等	可以在服务合约中选择系列增值服务组合，涵盖重要时刻保障服务、网络变更技术服务、备件支持服务、数据介质不返还服务等多种保障服务，全面减少客户的后顾之忧。	无保障服务，需另外付费。
 客户风险	低，极低 高，很高	低 - 极低，维保等级越高，客户意外宕机的风险越低。	高 - 很高，因为没有任何保障，意外故障的概率很大，故障抢修也慢。
 服务费用	年支出	每年的维保费用基本固定，即使因维修为客户更换新机，也不会另外收费。	根据故障大小、范围，响应的快慢要求而不同。发生严重故障时，总体维护费用（备件 + 服务费）高。



锐捷原厂服务，服务高质高效

严格选人用人标准，平均失误率低

锐捷工程师需经过规范人员选拔、系统技能培训及严格考核认证才能上岗，平均失误率大大低于未经锐捷培训或授权的第三方人员维护失误率。

	锐捷工程师	第三方维护人员
岗前培训	6个月	<10天
技术学习	1000+多课程	无
产品学习	实时更新，每年100+产品课程学习	无
业务学习	专有角色学习地图	无
行业学习	专有行业学习地图	无
培训讲师	行业资深专家+专职技术讲师	自学
培训内容	理论+实操+案例	理论
实操环境	自建16套实验环境+设备轮转	无
资质认证	锐捷职业认证，持证上岗	无

修复故障快速及时，减少停机损失

锐捷专业工程师的原厂服务，迅速、及时修复故障，避免故障扩大，减少客户损失。

具体事项	锐捷原厂服务	非锐捷服务
硬件熟悉程度	非常熟悉	不太熟悉
处理经验	强大知识库和丰富行业经验及最佳实践	无知识库且技术经验沉淀少
疑难问题处理	二线+研发人员支持	缺乏技术支撑
备件种类	种类齐全	种类不齐全
备件质量	原厂保障，可靠	来源不明，不可靠
预防维护	专业巡检和诊断工具、实时规则库更新、数字大脑7*24小时监测，主动消除隐患	巡检不彻底，故障隐患易漏检错检
技术资料	齐全详细	不齐全
服务工具	齐全、专业，持续研发、升级	规范性欠缺
服务网络	全国覆盖360+城市及99%以上地市，全球覆盖56个国家，106个城市	区域性，响应范围及时效受限

服务规范，服务质量全程把控

锐捷有严格规范的服务质量管理体系来保证，每一个客户需求（报修、投诉、现场服务等）都登录系统，限时完成，最终结果回访客户，确保得到真正的闭环。



强大实力，风险可控

锐捷是立足于长期发展的ICT基础设施及行业解决方案提供商，有足够的意愿和实力为客户提供持续的服务，确保客户利益不受到损害。

具体事项	锐捷原厂服务	非锐捷服务
产品改进能力	很强	无
系统解决方案	一体化	局限于单产品
持续经营能力	连续20年复合增长率30%	待观察
持续服务能力	强，锐捷以服务为立身之本	弱，局限于眼前利益
风险承担能力	强，与客户共同面对	没有，无法保证
支持客户持续发展能力	较强	较弱

维保服务内容

锐捷维保服务覆盖了交换机、路由器、无线、云桌面、安全、智慧教室、身份管理等主要产品线，可对产品提供备件保障、技术支持、预防维护、保障服务、培训服务客户软硬件进行维护保养，保障网络和系统可用性，支持客户业务稳定运行。



标准化维保服务

- CD-日历日
- ND-下一日
- NBD-下一个工作日



*注：不同行业、不同产品线的维保等级及对应的服务内容有所不同，可至锐捷官网或咨询区域服务销售了解。

增值服务

为了满足客户个性化的维护需求，锐捷提供“增值服务”，可与“标准化维护服务”灵活组合成多种维保服务方案，满足所有客户所有设备的维护需求。

备件保障	现场备件服务	备件全新升级服务			
主动式服务	设备健康检查服务 (现场)	设备健康检查服务 (远程)	重要时刻保障服务 5*8	重要时刻保障服务 7*24	远程软件版本变更 实施服务
	软件版本管理 服务	远程配置 变更支持服务	现场配置 变更实施服务	灾备演练 现场支持服务	
介质保留	CT整机不返还服务	IT整机不返还服务	硬盘不返还服务		
培训服务	现场技术交流服务				
技术支持	单次现场技术支持服务	定制化现场支持服务			

部分服务客户



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



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



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



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

服务获取方式

您可以通过以下方式尽快获得技术支持：

寻求支持&产品购买 请联系在线客服,或致电:4008-111-000



“锐捷服务”微信公众号
随时随地，便捷服务



智能客服“闪电兔”
海量问题,智能问答



“小锐云服”APP
工程师的搜索百科和移动工具箱

锐捷网络官方网站 <http://www.ruijie.com.cn>



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。