

随维保现场支持服务(半年期 5×8)

服务概述

随维保现场支持服务是 H3C 公司以客户信息服务管理成熟度、运维规范成熟度、运维人员技能成熟度、服务价值期望及服务质量管控要求等为需求基准，安排驻场工程师实地深入地了解客户网络运营、日常维护、人员培养等方面的现状，并根据客户的服务需求，派驻工程师到客户现场对网络运营维护、人员技能提升等提供技术保障的服务。半年期 5*8 规格：标配 1 名网络工程师，支持一周 5 个工作日，周期 6 个月，每个工作日 8 小时的日常维护工作。

客户获益

- 原厂专业服务平台优势
 - 原厂专家平台，提供专业技术支持和风险管控，包括：三级网上问题管理机制，问题升级、问题趋势管理、预警分析等；
 - 依托专业项目管理平台，进行“项目组化”管理，确保交付质量；
 - 原厂拥有各细分行业领域、技术领域、运维管理领域专家为客户提供专家级知识、经验及最佳实践案例分享。
- 人员优势
 - 具备专业的驻场资源池平台管理，确保工程师到场后，快速进入正常工作状态；
 - 依托工程师培养平台，为驻场工程师提供专业定向培训，包括产品技术培训、行业特训等。
- 服务管理优势
 - 通过专业的服务交付管理系统 SEMS 和 PSD 系统，严格监管服务交付过程，同时依托服务业务各大平台系统进行服务交付支撑及管理，确保服务交付质量；
 - 覆盖日常运维、常规变更、人员培养、专业技术控制、运维&建设技术规范及服务质量监管等各大领域的 100+份维护工具模板。
- 专业服务优势
 - 基于对客户需求的深度把握，有效整合华三专业服务进行组合交付，全方位满足客户全生命周期服务需求；
 - 专业服务交付模块通过自主研发的自动化运维工具，提升运维主动性及效率。

服务内容

H3C 公司向最终用户交付如下服务：

序号	服务模块	内容说明
1	基本运维	日常维护与监控
2		运维服务计划
3		网络信息分析整理
4		故障处理与问题管理

5		软件补丁与更新
6		备件更换
7		变更支持
8		网络巡检
9		资产&合同管理
10		服务总结与汇报
11	技能提升	技术培训与维护案例分享
12	专项保障	工程协助
13		重大时刻值守



新华三技术有限公司

北京总部
北京市朝阳区广顺南大街8号院 利星行中心1号楼
邮编: 100102

杭州总部
杭州市滨江区长河路466号
邮编: 310052
电话: 0571-86760000
传真: 0571-86760001

<http://www.h3c.com>

客户服务热线
400-810-0504

Copyright ©2018 新华三技术有限公司保留一切权利
免责声明: 虽然 H3C 试图在本资料中提供准确的信息, 但不保证资料的内容不含有技术性误差或印刷性错误, 为此 H3C 对本资料中的不准确不承担任何责任。
H3C 保留在没有通知或提示的情况下对本资料的内容进行修改的权利。