

锐捷服务 智能工具手册

看得见的好服务



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



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



锐捷服务微信公众号



WIS无线智能运维AI云平台



MACC诺客云平台



锐捷云桌面云助手Halo

看得见的好服务 看得见的满意



连续四年企业级网络设备服务满意度 **第一**

*数据来源：计世资讯，中国IT用户满意度调研 2016 / 2017 / 2018/ 2019



服务满意度 **金奖**

*颁发单位：中国信息产业发展研究院



2019年服务满意度 **99%**

*数据来源：锐捷客户满意度回访



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

智能客服闪电电免、服务热线、工程师远程支持

7*24小时备件服务

35个区域备件库、3个备件分拨中心

一线工程师现场支持

65个直属服务中心、400多家认证服务机构

专家团队、研发团队 疑难问题解决

确保问题最终解决



服务网点查询



智能客服闪电兔



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
- 10万+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
- 10W客户使用，答案精确度达80%以上
- AI自动学习，答案48小时内快速更新

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10+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
- 锐捷官网、小锐云服、锐捷服务微信等多平台覆盖

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；
- 巡检结果一键上传云端。

锐捷服务微信公众号

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

- 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 ——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无线智能运维AI云平台



为企业级用户推出的云Wi-Fi管理系统
服务3亿Wi-Fi用户，让无线体验看得见

WIST WIST 去接入 一键网优	WiFi魔盒 WiFi魔盒 下载 随身工具箱	云地勘 云地勘 下载 实地勘测	工作台 工作台 云巡检

简介

- 从设计、部署、交付、运维的无线全生命周期构建高品质网络
- AI体验可视：网络体验清晰可见
- AI网络诊断：发现当前异常，帮助预测风险
- AI网络优化：基于AI技术，感知环境、自动网优
- AI智能反馈：网络监测实时播报，网络更省心、更安心

每100台AP的专业网优耗时由3天降低至1小时以内!



MACC诺客云平台



针对中小企业推出的中小网络管理云平台
诺客，与网络自由对话

简介

- 云无线，即插即用易部署，无线自动优化、故障诊断；
- 移动运维，微信告警、贴心程序；
- 云管理，AP/EG交换机全网设备统一管理，全网设备体验可视化；
- 业务订阅，增值业务加速，客流分析
- 统一账号，全网视图，一个账号统一管理所有分支机构

部署效率提升100%以上!



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

- 一键自动体检：交付验收时提前预防产品部署问题；
- 一站自选定位：运维过程在工具商店中自选工具定位；
- 软件自主安装：不用单独找软件，老师自主上传，相互共享、安装；
- 课程自助管理：不用找管理员，老师也可完成课程镜像新建、复制、编辑；
- 一键完成交付质量验收。

每100台AP的专业网优耗时由3天降低至1小时以内!

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。