



# 智慧服务 极简运维

高教运维管理解决方案

# 高教运维管理面临的挑战

- 缺乏主动、便捷的IT服务
- 缺乏高度兼容、高效、以业务为中心的管理决策中心
- 需要极简的运维自动化、可视化工具，高效解决运维过程中的问题

## 锐捷高教运维管理解决方案

- 通过自动化、智能化技术，提升高校运维效率，助力高校改变传统运维局面。

主要包括三个方面：

- 极简服务 “乐为”IT一站式服务台
- 极简洞察 一张图看清校园网实时运行状态
- 极简故障定位 保障师生网络访问体验

## 极简服务

### 传统IT服务面临的问题

- 全手工操作效率低！
- 查询用户用了那些服务，难！
- 查询用户用了资源，难！
- 用户变更服务，注销服务、申请报修，说不清？

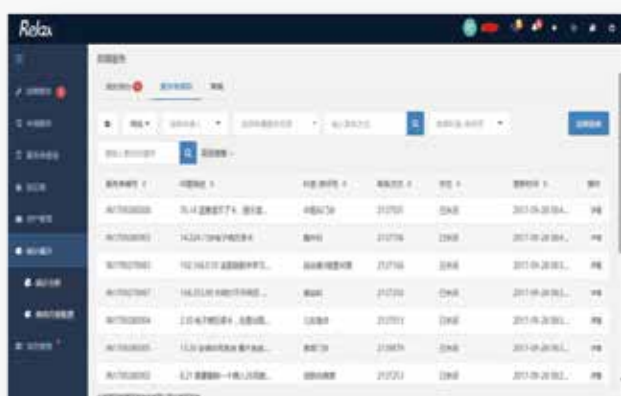
# 极简服务：“乐为”IT一站式服务台

## 1、服务台呼叫中心接入，提升服务台工作效率



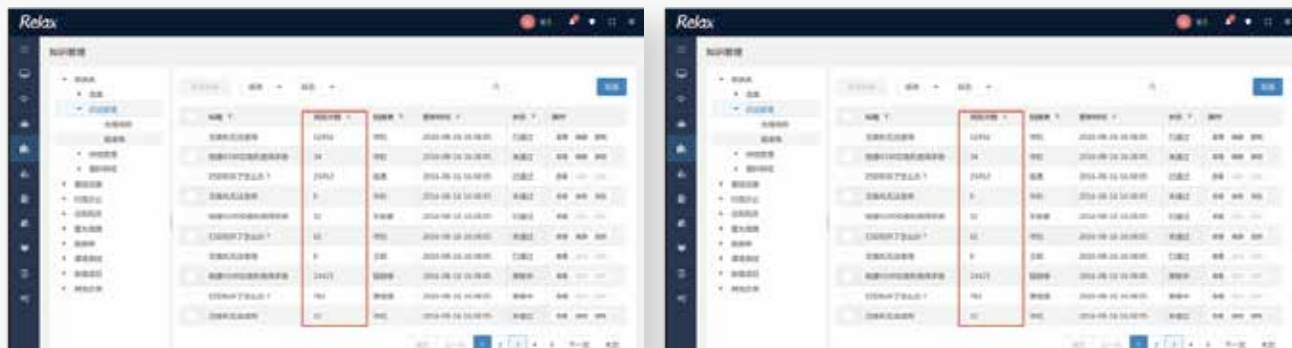
- Relax集成了呼叫中心常用功能：来电识别、来电录音、来电自动分派坐席、用户电话回拨等
- 呼叫中心来电自动显示用户详细信息：包括姓名、部门、来电号码等，省去查看电话机来电或询问用户的过程
- 来电自动录音并和系统工单自动关联，可以基于工单来听用户通话录音

## 2、高校专用故障报修管理，安装即用高效运维



- 内置高校故障处理流程，安装即可上线使用
- 内置多种故障根因类别，方便快速统计
- 可自定义的列表表头内容及顺序，满足不同岗位的查看需求

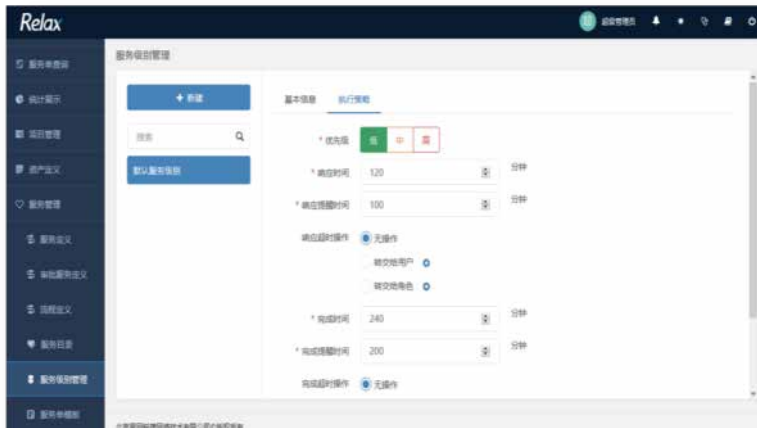
## 3、经验式知识库，提升运维效率



- 可将处理解决方案自动加入到知识库
- 引入互联网式知识管理，每条知识可以看到浏览数量、点赞数量和评论信息，提升知识的使用率
- 增加知识版本记录功能，对于每次变更均详细记录，提高知识的准确性



#### 4、多维度时效控制，缩短问题处理时间



- 可以为不同类别、不同优先级的服务定义服务指标
- 实现服务响应超时、服务解决超时自动升级机制
- 超时转派，不同程度的服务超时可以设置不同的升级处理人员

#### 5、进阶式质控体系，满足不同管理要求



- 内置高校常用信息化管理质控指标，无需配置，安装即可得到相应统计指标
- 拖拽式数据分析引擎，轻松完成数据分析
- 钻取报表、平铺数据联动报表，满足精细化运营管理需求

#### 6、微信运维，移动服务让运维更简单



- 可方便集成到客户微信服务号或企业号对接
- 通过微信拍照方式快捷报修、及时满意度反馈
- 工程师可在微信端实现工单的受理、处理、审批等操作

## 极简洞察

### 校园网运维管理面临的问题

- 核心网络设备运行是否正常？
- 到各个校区、院系的园区网络是否正常？
- 到运营商的出口是否正常？
- 认证、计费、门户系统是否正常？
- 无线网络是否正常？

## 极简洞察：一张图看清校园网实时运行状态

### 1、从无线到有线全景展示，直观掌握无线网络状态和故障根因



### 2、校园业务与资源可视化监控，帮助运维人员快速定位业务故障



## 极简故障定位

### 校园网运维管理面临的问题

- 如何快速识别核心网络是否正常？
- 同一设备下其他用户的访问是否正常？
- 如何通过用户的基本信息定位位置信息、接入方式？
- 出口、认证、业务系统是否正常？

## 极简故障定位：保障师生网络访问体验

### 端到端全面进行故障诊断



### 三步完成师生上网故障定位

#### 1、确认核心网络

核心设备运行状态  
关键链路联通检查

#### 2、定位用户及业务

确认用户端信息  
确认要访问业务端

#### 3、生成网络路径

配线信息  
链路信息  
告警信息  
其他用户状态  
其他设备状态



识别用户的  
管线信息



识别用户的  
状态信息



## RIIL助力教育用户成功

|          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 清华大学     | 天津工业大学   | 辽宁大学     |
| 四川大学     | 马来西亚大学   | 中北大学     |
| 宁夏大学     | 南京师范大学   | 新疆大学     |
| 广西大学     | 重庆交通大学   | 河海大学     |
| 青海大学     | 沈阳工业大学   | 厦门工学院    |
| 华侨大学     | 河南理工大学   | 广州中医院    |
| 重庆大学     | 江苏师范大学   | 天津商学院    |
| 海南大学     | 湖南科技大学   | 宁夏师范学院   |
| 银川大学     | 西北师范大学   | 黄河科技学院   |
| 厦门大学     | 西安理工大学   | 中央戏剧学院   |
| 武汉大学     | 广西民族大学   | 山东建筑大学   |
| 西北大学     | 中国石油大学   | 吉林化工学院   |
| 大连理工大学   | 新疆医科大学   | 周口师范学院   |
| 西南交通大学   | 华中师范大学   | 信阳师范学院   |
| 中国海洋大学   | 大连医科大学   | 郑州科技学院   |
| 华南师范大学   | 常州工程学院   | 中国刑警学院   |
| 中国地质大学   | 武汉科技大学   | 天津音乐学院   |
| 西安交通大学   | 山西医科大学   | 上海政法学院   |
| 天津工业大学   | 东北石油大学   | 厦门理工学院   |
| 华南理工大学   | 天津科技大学   | 四川旅游学院   |
| 北方民族大学   | 宁夏科技大学   | 宁夏师范学院   |
| 华南理工大学   | 西北民族大学   | 江苏警官学院   |
| 西北工业大学   | 郑州西亚斯大学  | 玉林师范学院   |
| 中国矿业大学   | 内蒙古财经大学  | 郑州轻工业学院  |
| 北京理工大学   | 哈尔滨理工大学  | 新疆轻工业学院  |
| 太原理工大学   | 长春中医药大学  | 安徽电子工程学院 |
| 第四军医大学   | 国防科学技术大学 | 吉林农业科技学院 |
| 大连海事大学   | 江西省中医药大学 | 河北民族师范学院 |
| 西北农林科技大学 | 中南林业科技大学 |          |
| 昆明理工大学   |          |          |



锐捷网络股份有限公司

欲了解更多信息，欢迎登陆[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。