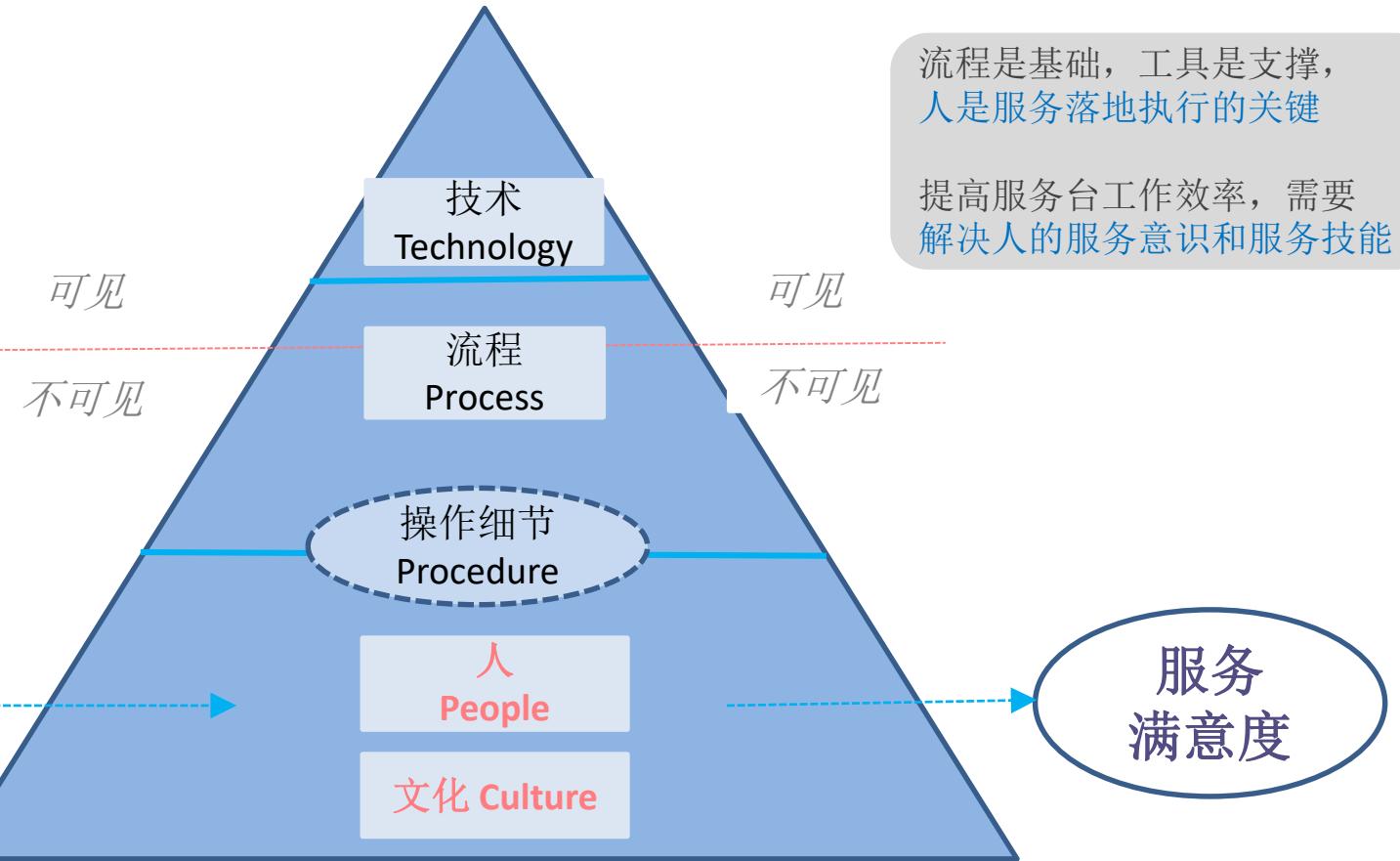


桌面运维管理

运维管理



桌面运维管理-服务交付



桌面运维管理-服务交付-驻场服务

服务内容

在规定的工作时间内客户提供驻场服务工程师，负责客户指定IT环境内所使用的计算机，便携式电脑，电话，打印机，服务器，网络设备等提供终端支持

服务时间：8:30~18:00

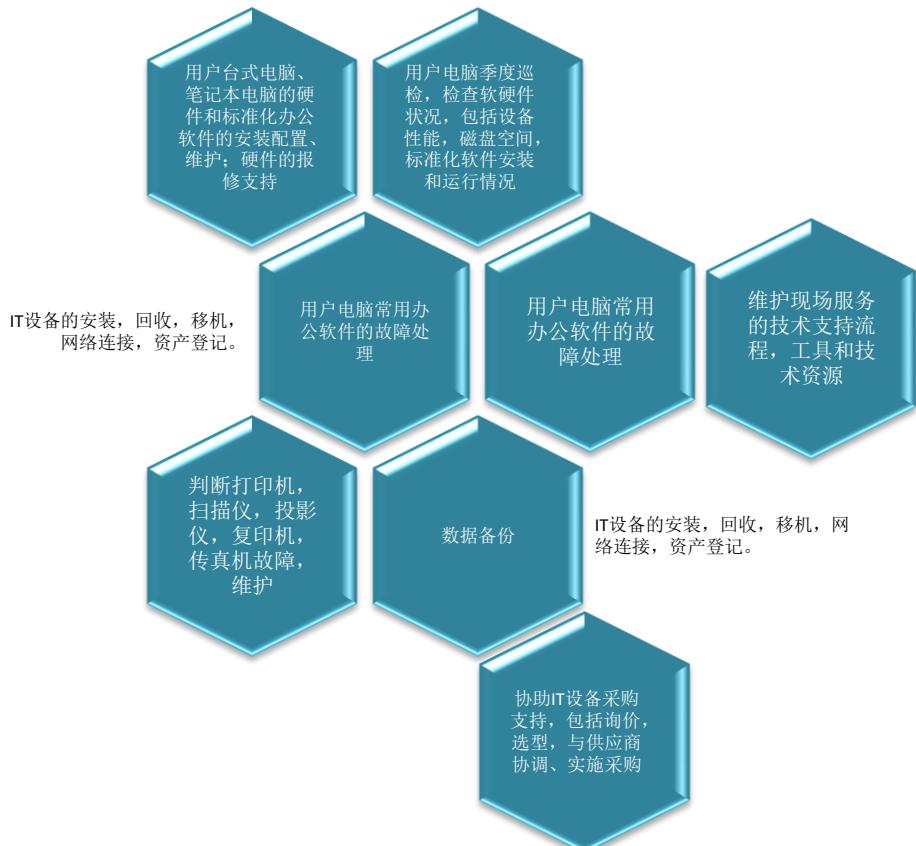
响应时间达到率>=98%

响应时间：1小时

现场服务解决率>=95%

备件完成率>=90%

用户满意度>=95%



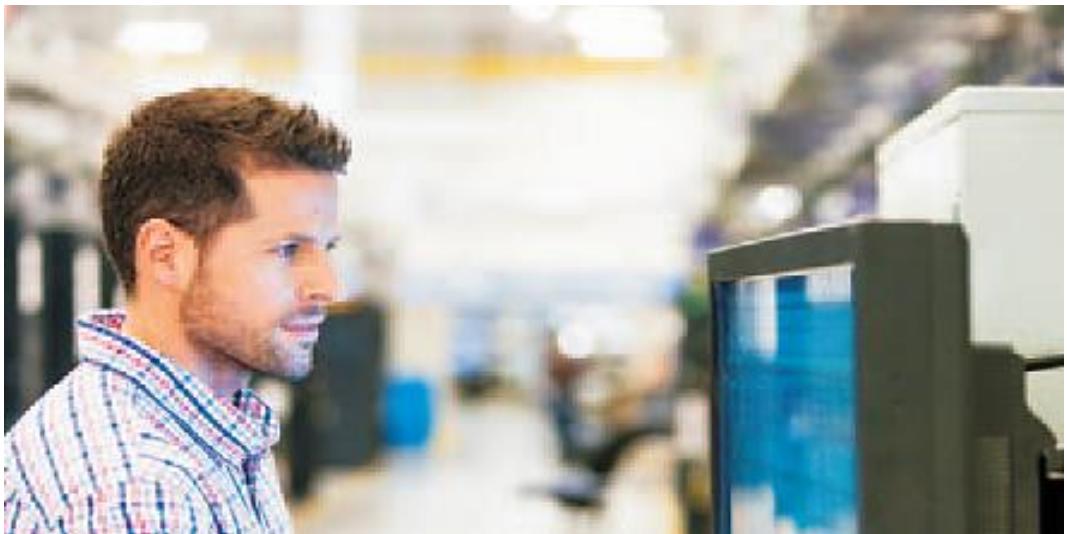
桌面运维管理-服务交付-派单服务

服务时间：周一至周五8:30~18:00

响应时间到达率>=98%,响应时间：3小时

现场服务解决率>=95%,备件完成率>=90%

用户满意度>=95%



服务内容：

- ✓ 用户台式电脑、笔记本电脑的硬件和客户标准化办公软件的安装配置、维护；硬件的报修支持
- ✓ 用户电脑季度巡检，检查软硬件状况，包括设备性能，磁盘空间，标准化软件安装和运行情况
- ✓ 用户电脑常用办公软件的故障处理
- ✓ 系统重大补丁软件的升级安装服务
- ✓ 查杀病毒和操作系统恢复
- ✓ 判断打印机，扫描仪，投影仪，复印机，传真机故障，维护
- ✓ 数据备份
- ✓ 协助IT设备采购支持，包括询价，选型，与供应商协调、实施采购
- ✓ 维护现场服务的技术支持流程，工具和技术资源
- ✓ IT设备的安装，回收，移机，网络连接，资产登记。
- ✓ 现场服务报告
- ✓ 如果需要，发起问题升级