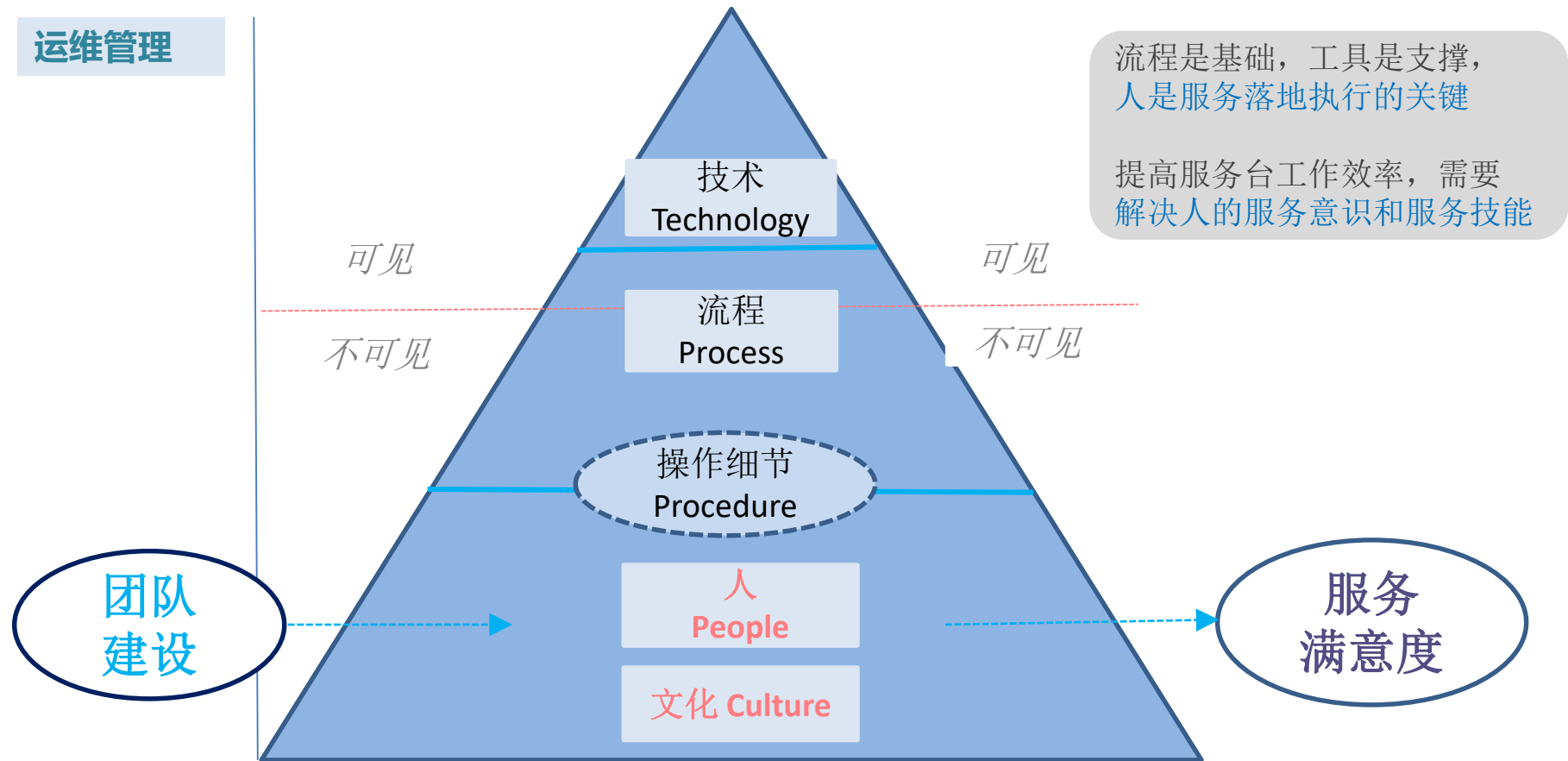


运维管理



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

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

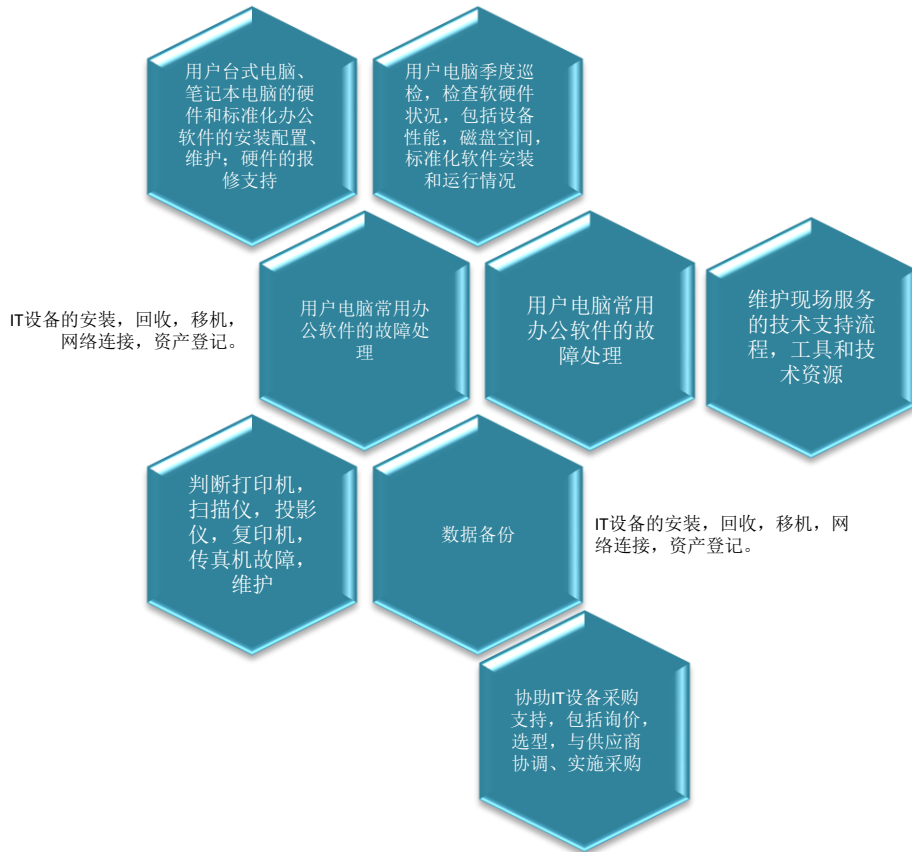
响应时间达到率>=98%

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 $\geq 98\%$,响应时间：3小时

现场服务解决率 $\geq 95\%$,备件完成率 $\geq 90\%$

用户满意度 $\geq 95\%$



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