



# 信锐技术 售后服务解决方案

## SUNDRAY SERVICE

### 免责声明

本文档信息仅供参考，不构成任何邀约或承诺。  
我公司保留对本文档信息更新和修改的权利，不再另行通知。

### 商标声明

 SUNDRAY 信锐技术、 是信锐网科技术有限公司商标或者注册商标，在本手册中以及本手册描述的产品中，出现的其它商标、产品名称、服务名称以及公司名称，由其各自的所有人拥有。

印刷时间：2024年5月



扫描关注  
信锐技术公众号

让联接更安全 更简单 更有价值

深圳市信锐网科技术有限公司

地址：深圳市南山区学苑大道1001号南山智园A4栋5层

售前咨询热线：400-878-3313

售后服务热线：400-878-3389

[www.sundray.com.cn](http://www.sundray.com.cn)



|    |             |    |
|----|-------------|----|
| 01 | 技术服务全景图     | 01 |
| 02 | 信锐服务        | 02 |
|    | 服务团队        | 02 |
|    | 交付服务        | 02 |
|    | 售后服务        | 03 |
|    | 服务工具        | 04 |
| 03 | 服务产品        | 05 |
|    | 全生命周期的服务保障  | 05 |
|    | 产品实施服务      | 06 |
|    | SunCare维保服务 | 07 |
|    | 行业运维服务      | 08 |
|    | 专属备机服务      | 10 |
|    | 以旧换新        | 10 |
| 04 | 服务优势        | 11 |
|    | 服务承诺        | 11 |
|    | 服务实力        | 11 |
|    | 重大活动保障经验    | 12 |
|    | 服务荣誉和评价     | 12 |
|    | 典型用户        | 13 |
| 05 | 联系我们        | 13 |



技术服务全景图



信锐技术具有行业领先的专业设备，依托强大的服务能力和统一的运维平台，通过不断的积累与探索，已经具备完善的服务交付流程，为用户提供无线、交换机及物联网生命周期的专业服务。



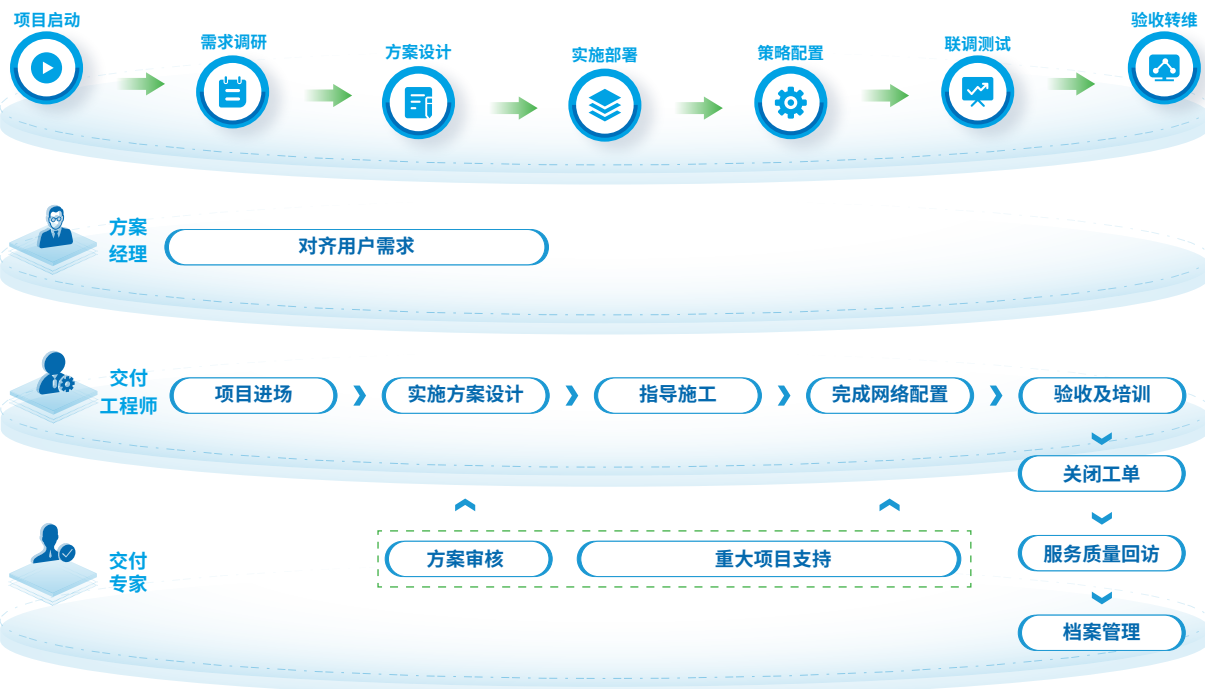
# 信锐服务

## 服务团队



## 交付服务

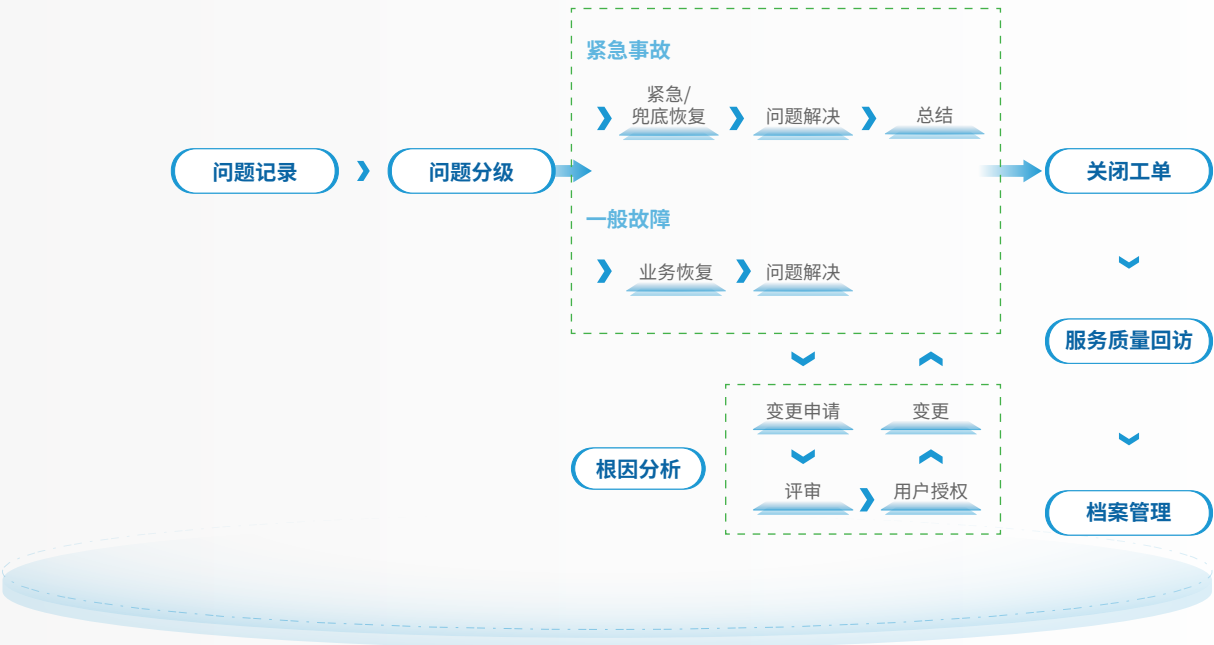
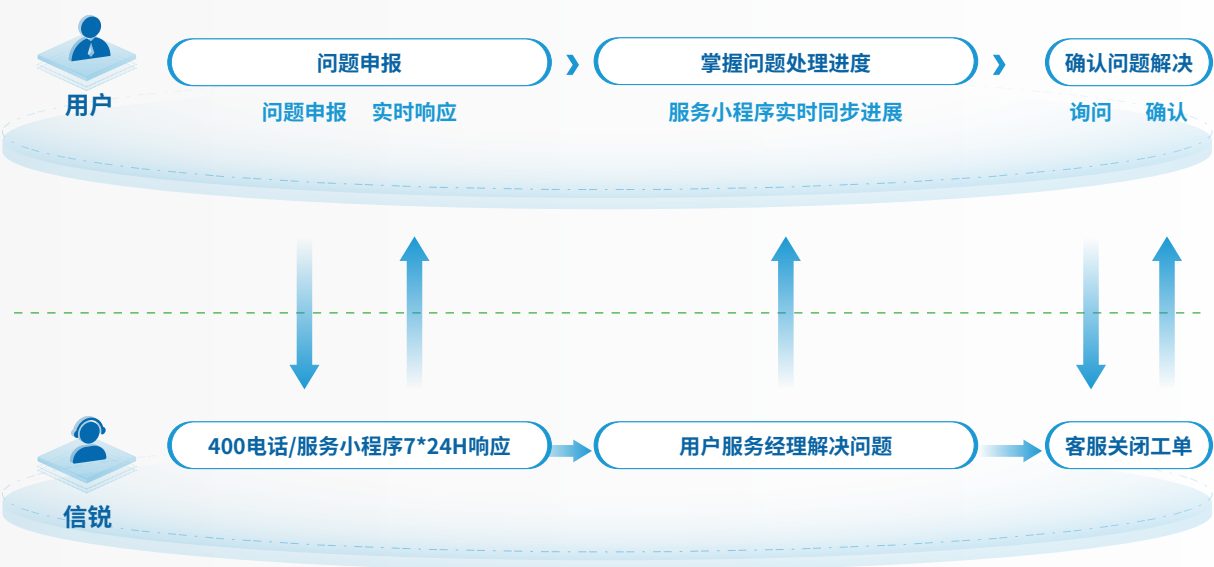
从项目启动到验收，信锐技术的交付铁三角为用户提供全面、专业的交付服务，快速实现产品与业务上线。



# 售后服务

信锐技术提供 7\*24H 400 技术热线支持（400-878-3389），为用户提供售后技术问题咨询、服务产品咨询服务、受理用户故障申报、硬件报修服务请求、提供服务投诉及建议通道。

信锐技术开发了 CRM 系统集成的用户服务信息管理平台，使用户的每一个服务环节都处于受控状态；统一由售后服务中心管理，可以查询到所有问题处于何种状态及处理的整个过程，并能对服务质量和效率进行评价。



服务工具



**iPlan 云工勘平台**

信锐技术推出的工勘仿真软件, 可以通过对无线项目现场环境的绘制, 直观地查看现场 WLAN 的覆盖效果并生成工勘图, 提升工勘效率。

**“信锐技术服务中心” 小程序**

提供一站式技术支持服务, 集成了各类技术工具、资料库、学习视频和服务通路, 帮助服务人员轻松获取项目所需的配套资源与服务, 大大提升服务效率与体验。

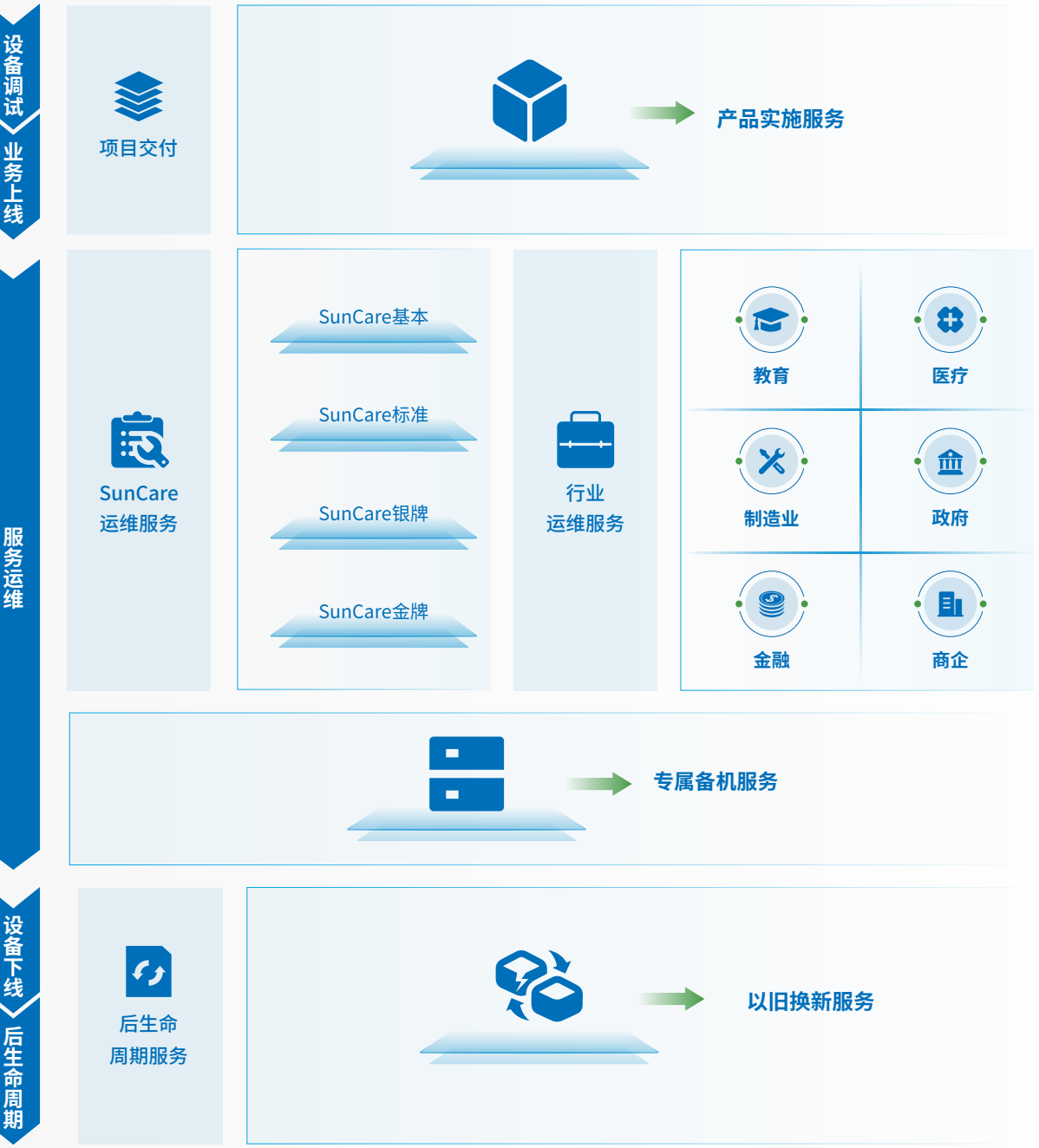
**智能客服**

智能客服机器人“小信”掌握了信锐技术产品线海量问题, 包含功能咨询、项目全生命周期资料获取、AI智能问答、快速开局指导、服务通路咨询、问题排错指导。用户可以通过官网、社区、微信公众号等通道接入, 随时随地咨询、智能匹配、7\*24H 秒回复。

服务产品

全生命周期的服务保障

从设备调试上线, 到中期服务运维阶段以及后期换新阶段, 信锐技术为用户提供了从产品引入到后期维护的全生命周期服务保障。



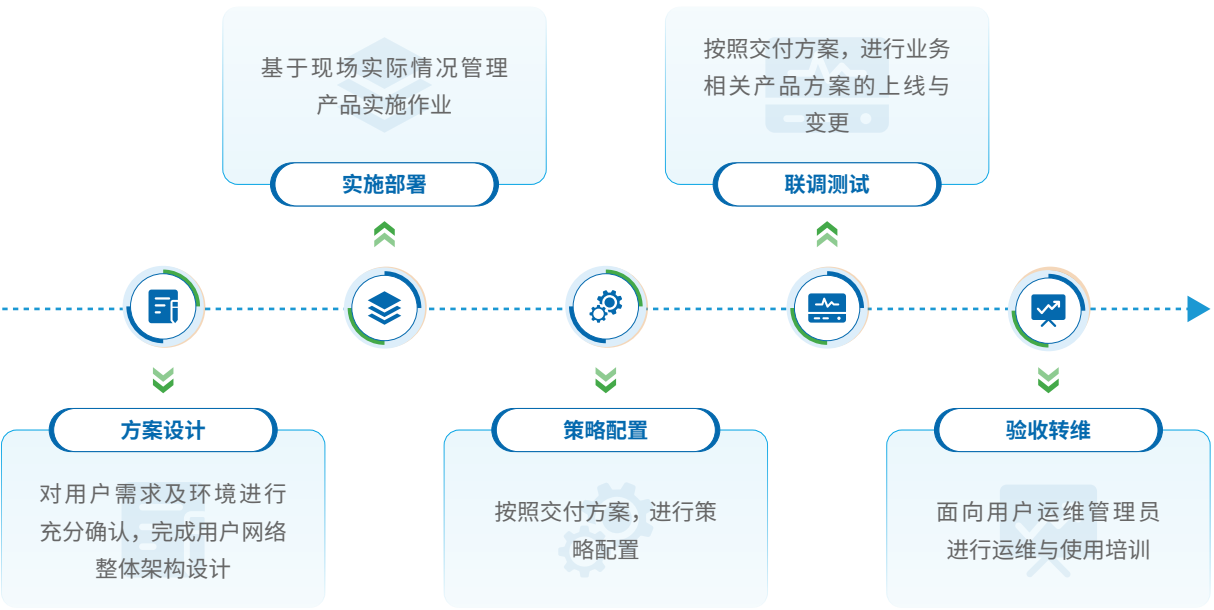


项目交付阶段

产品实施服务

基于用户需求，规划与设计网络架构与交付方案，为用户提供专业的产品硬件安装指导、软件调试、策略配置、业务联调服务，并向用户提供产品基本使用培训，确保用户设备从交付至运维使用全程无忧。

服务内容



用户收益

01 基于需求的网络设计

- ① 规划方案充分考虑用户业务实际环境
- ② 规划方案贴合用户的规划目标和业务需求

02 快速实现产品与业务上线

- ① 减少用户部署环节上的精力投入
- ② 提前识别并规避交付过程中的各类风险

03 项目进度与质量的专业看护

- ① 减少用户对项目管理的精力投入
- ② 用户对项目过程全程可视
- ③ 项目质量及结果有保障

04 自运维能力提升

- ① 确保用户的组织资产得到沉淀
- ② 面向用户运维管理员进行运维培训
- ③ 提供产品使用培训，确保用户具备基本的运维能力

项目运维阶段

SunCare维保服务

SunCare 维保服务，是一项综合售后服务方案，为用户提供规范、有时效保障的服务支撑，高效且快速地闭环用户的售后问题、硬件故障、软件维护等服务诉求，确保用户网络的持续稳定高效运行。

服务内容

| 服务类别     | 服务内容      | SunCare 基本维保 | SunCare 标准维保 | SunCare 银牌维保                     | SunCare 金牌维保                     |
|----------|-----------|--------------|--------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 远程技术支持   | 400技术热线支持 | 7x24H        | 7x24H        | 7x24H                            | 7x24H                            |
|          | 远程技术支持    | 7x24x30min   | 7x24x30min   | 7x24x30min                       | 7x24x30min                       |
|          | 在线技术支持    | ✓            | ✓            | ✓                                | ✓                                |
| 硬件维护服务   | 硬件保修      |              | 5x10x15BD    | 5x10x15BD                        | 5x10x15BD                        |
|          | 标准备机服务    |              |              | 二级备机中心:7x24x4H<br>一级备件中心:7x24xND | 二级备机中心:7x24x4H<br>一级备件中心:7x24xND |
| 软件维护服务   | 软件升级许可    | 永久有效         | 永久有效         | 永久有效                             | 永久有效                             |
|          | 现场软件升级服务  |              |              |                                  | 1次/年                             |
| 现场技术支持服务 | 现场问题处理    |              |              |                                  | 7x9xND                           |
|          | 硬件更换      |              |              |                                  | ✓                                |

用户收益

SunCare 基本维保：服务终身保，即使产品过保服务也有保障

- ① 产品生命周期内无论产品是否过保，用户都可以得到服务保障。
- ② 即使产品过保，依然提供高质量的远程技术支持以及软件升级授权。

SunCare 标准维保：快速、高效的服务支持，高性价比的软硬件维保方案

- ① 多通路、高品质的技术支持服务
- ② 终身免费的软件升级授权
- ③ AP 及物联网前端设备质保期内好件先行
- ④ 行业交换机 1 年内好件先行

SunCare 银牌维保：快速、高效的服务支持，解决硬件问题导致的业务影响

- ① 多通路、高品质的技术支持服务
- ② 终身免费的软件升级授权
- ③ AP 及物联网前端设备质保期内好件先行
- ④ 行业交换机 1 年内好件先行
- ⑤ 40+ 备件中心，最快备件当天可达

SunCare 金牌维保：全面的设备运维解决方案，原厂服务，运维无忧

- ① 多通路、高品质的技术支持服务
- ② 终身免费的软件升级授权
- ③ AP 及物联网前端设备质保期内好件先行
- ④ 行业交换机 1 年内好件先行
- ⑤ 40+ 备件中心，最快备件当天可达
- ⑥ 每年定期软件升级，确保随时体验最新功能
- ⑦ 现场问题处理，专业保障
- ⑧ 上门更换核心设备

行业运维服务



信锐技术提供基于用户行业场景且贴合用户业务的服务保障方案，包含 SunCare 维保服务、专属服务经理、高级运维服务、关键保障服务和订阅式服务，满足用户对运维高要求的场景。

制造业

|             |             |
|-------------|-------------|
| SunCare维保服务 | 设备巡检服务      |
| 专属服务经理      | 应急演练服务      |
| 微信管家服务      | 云守护服务       |
| 运维培训服务      | URL、应用识别库服务 |
| 支持计划与报告     | 关键时刻保障服务    |
| 重大变更支持      | 驻场服务        |

教育

|             |             |
|-------------|-------------|
| SunCare维保服务 | 高职教巡检服务     |
| 专属服务经理      | 普教巡检服务      |
| 微信管家服务      | 云守护服务       |
| 运维培训服务      | URL、应用识别库服务 |
| 支持计划与报告     | 关键时刻保障服务    |
| 重大变更支持      | 驻场服务        |

医疗

|             |             |
|-------------|-------------|
| SunCare维保服务 | 设备巡检服务      |
| 专属服务经理      | 应急演练服务      |
| 微信管家服务      | 云守护服务       |
| 运维培训服务      | URL、应用识别库服务 |
| 支持计划与报告     | 关键时刻保障服务    |
| 重大变更支持      | 驻场服务        |

商企

|             |             |
|-------------|-------------|
| SunCare维保服务 | 设备巡检服务      |
| 专属服务经理      | 分支巡检服务      |
| 微信管家服务      | 无线安全加固服务    |
| 运维培训服务      | 应急演练服务      |
| 支持计划与报告     | 云守护服务       |
| 重大变更支持      | URL、应用识别库服务 |
| 关键时刻保障服务    | 驻场服务        |

金融

|             |             |
|-------------|-------------|
| SunCare维保服务 | 金融行业巡检服务    |
| 专属服务经理      | 多分支网点巡检服务   |
| 微信管家服务      | 无线安全加固服务    |
| 运维培训服务      | 应急演练服务      |
| 支持计划与报告     | 云守护服务       |
| 重大变更支持      | URL、应用识别库服务 |
| 关键时刻保障服务    | 驻场服务        |

政府

|             |             |
|-------------|-------------|
| SunCare维保服务 | 设备巡检服务      |
| 专属服务经理      | 分支巡检服务      |
| 微信管家服务      | 无线安全加固服务    |
| 运维培训服务      | 云守护服务       |
| 支持计划与报告     | URL、应用识别库服务 |
| 重大变更支持      | 关键时刻保障服务    |
| 驻场服务        |             |

注：行业运维服务方案是基于用户需求定制，用户可以根据自身业务需求选择购买其中的服务。

用户收益

符合业务和运维需求的运维服务

- ① 面向不同行业、场景，针对性打造的行业运维解决方案，提供从软硬件维护、日常运维、关键保障等全方位的服务
- ② 专属用户服务经理一对一沟通，基于用户实际业务和运维需求，制定对应解决方案，保障用户运维目标达成

专人对接，贴身服务

- ① 7\*24H 专属微信群和专属用户服务经理，双重对接，随时响应用户问题
- ② 建立专属服务档案，熟悉用户业务和运维，对接更高效
- ③ 主动制定阶段性的计划和目标，并进行季度总结会议及书面汇报

业务有保障，风险可控

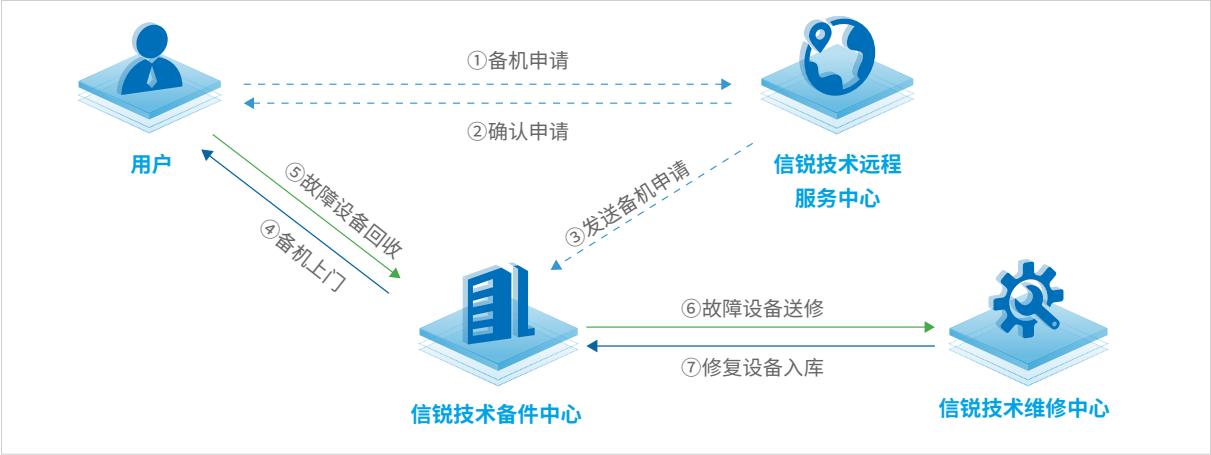
- ① 结合信锐产品的智感 AI 功能，常态化监测网络状态，及时识别并消除潜在风险
- ② 定期分析和识别用户重复问题，针对性提出解决方案，减少用户重复问题出现
- ③ 具备端到端的 ITR 服务能力，确保问题快速升级和闭环解决

关键时刻有保障，避免网络掉链子

- ① 提前识别环境：提前分析网络是否满足关键时刻业务需求
- ② 提前规避风险：对于网络潜在风险隐患部分，提前优化与调整
- ③ 高效处置问题：出现问题，可以迅速调动资源解决
- ④ 协助经验沉淀：协助用户完成保障总结，助力用户下次关键时刻

专属备机服务

信锐技术为用户提供专属备机服务，用户下单购买该服务后，我们将在离用户最近的信锐技术办事处配置专属于用户使用的备机。

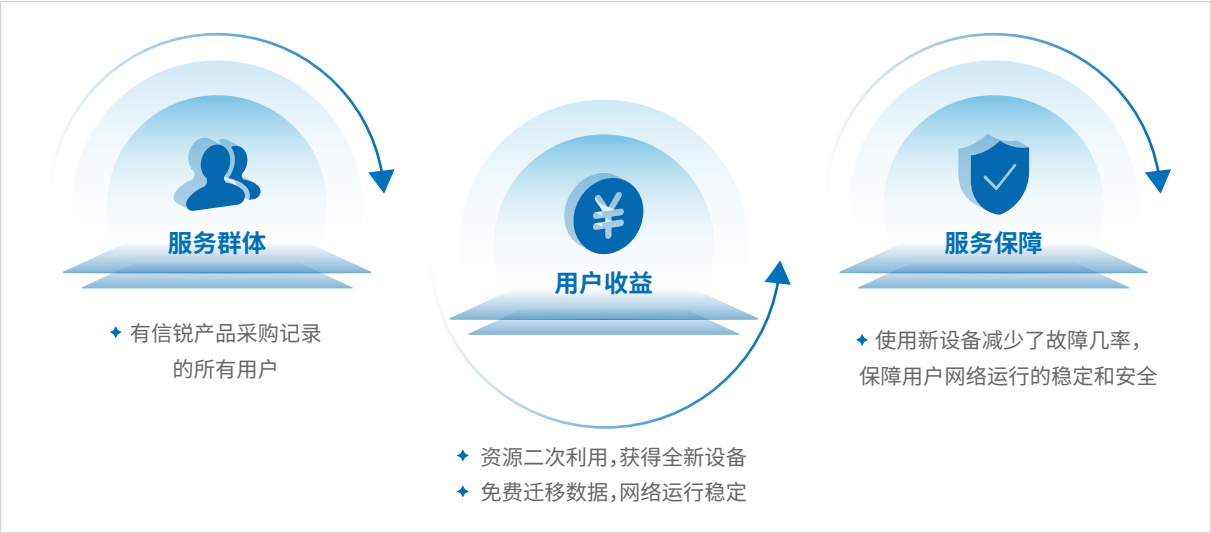


用户收益

- ◆ 专属备机作为独享备机资源供用户使用，信锐技术提供 7\*24H 响应，与信锐备件中心距离 50 公里以内，4 小时内送达用户现场。
- ◆ 向用户提供高质量的专属备机服务，使用户聚焦于主营业务，避开繁琐的备机仓储、维护、升级、返修和报废等环节，体验到真正的一站式服务享受。

后生命周期

以旧换新



服务优势

服务承诺

**终身服务**

产品生命周期内即使产品过了质保，依然提供高质量的远程技术支持以及软件升级授权。

**响应即接单**

400 接通电话后，无需二次建单转派，免去远程等待时间，做到响应即接单。

**超长时间,DOA 换新**

90 天内，设备出现质量问题，直接换新（业内平均标准 30 天）。

**差必赔**

400 服务，对服务的响应、时效、态度以及处理效果不满意，即赔付。

**好件先行**

质保期内，AP 以及物联网前端设备故障好件先行；行业交换机，购买后第 1 年设备故障好件先行。

**到损赔**

安视交换机、框式交换机以及控制器产品到货后，发现存在产品硬件质量问题，同订单同型号所有的设备免费延长 1 年硬件质保。

**行业化服务**

基于行业用户的业务和运维需求，针对性提供行业化服务解决方案。

**小时级备件库**

全国建立有 44 个区域备件中心，以及深圳总备件中心，备件小时级可达。

服务实力

在售后交付上，信锐技术拥有一只具备用户导向、专业能力、经验丰富的售后团队。

**7\*24**  
7\*24\*365 天  
实时响应

**99%**  
服务满意度

**44 个**  
服务网点

**10W+**  
服务用户数

**13W+**  
累计交付项目

**1200+**  
认证工程师

**500+**  
认证合作伙伴

在服务团队规模上，信锐技术建立了 44 个常驻服务机构、拥有 200+ 原厂工程师、1200+ 认证工程师。通过服务调研反馈，好评率达到 99%。

在服务经验上，信锐技术已服务各行业用户规模达到 10W+ 家，在各个行业都具备极强的项目交付与服务能力。

重大活动保障经验

吉尼斯世界纪录

挑战现场保障

金鸡奖开幕

挑战现场保障

服务荣誉和评价

连续三年被评为：  
企业级数通网络产品服务满意度第一

售后服务  
五星级认证

售后服务成熟度  
十星级认证

累计收获感谢信超 200 封

典型用户

|     |   |  |      |   |   |
|-----|---|--|------|---|---|
| 政府  | 中国疾病预防控制中心<br>CHINA CENTER FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION | 中共中央党校 (国家行政学院)<br>Party School of the Central Committee of CPC National Academy of Government | 制造   | 比亚迪汽车<br>BYD AUTO   | 京东方<br>BOE                                      |
| 企业  | seazen<br>新城控股  | 卫龙   | 医疗   | 广西医科大学第一附属医院<br>THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL OF GUANGXI MEDICAL UNIVERSITY | 北京大学深圳医院<br>PEKING UNIVERSITY SHENZHEN HOSPITAL |
| 央国企 | 国投<br>SDIC  | 中国石化<br>SINOPEC  | 金融   | 招商银行<br>CHINA MERCHANTS BANK  | 中国农业银行<br>AGRICULTURAL BANK OF CHINA            |
| 教育  | 北京航空航天大学<br>BEIHANG UNIVERSITY                                | 东南大学   | 商业连锁 | 万象城<br>the mixc   | 链家<br>LIANJIA.链家                                |
| 能源  | 中国南方电网<br>CHINA SOUTHERN POWER GRID                           | 国家电网有限公司<br>STATE GRID CORPORATION OF CHINA  | 酒店   | 开元酒店集团<br>NEW CENTURY HOTELS & RESORTS                                      | OCT 华侨城   |

联系我们

服务通路

- 400 电话 -

售前：400-878-3313  
售后：400-878-3389

- 服务小程序 -

- 服务平台 -

资料 & 自助服务平台：  
support.sundray.com  
技术社区：  
bbs.sundray.com.cn

- 公众号 -