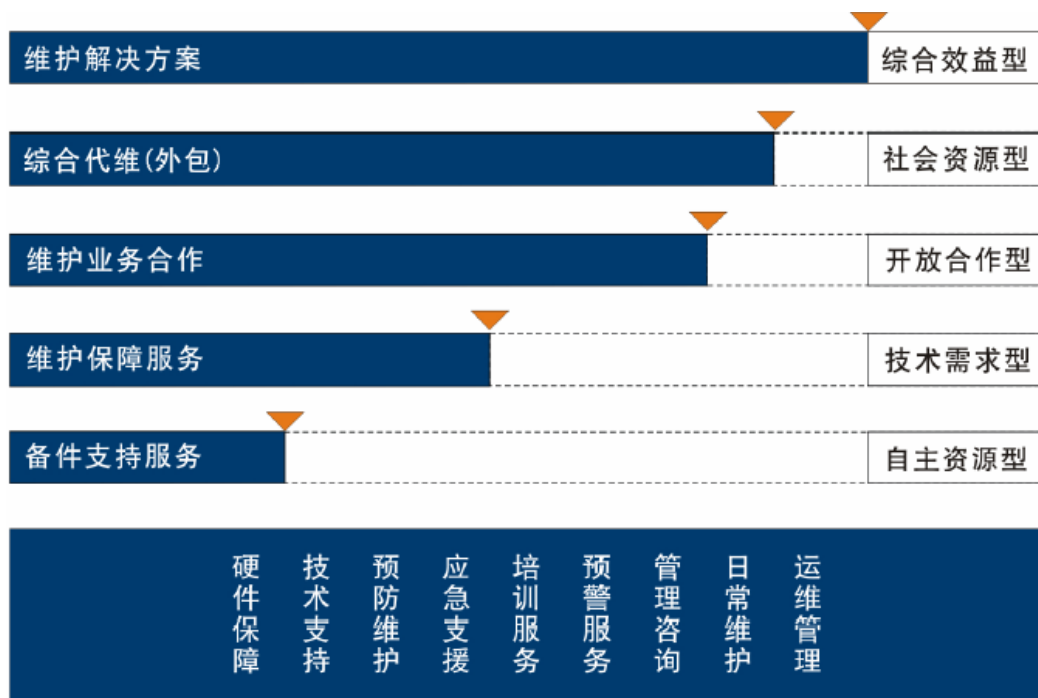


动力前线一体化服务解决方案

“动力前线”一体化服务解决方案能够充分满足客户不同维护模式下的差异化服务需求，包含从备件支持到服务解决方案共 5 个服务产品系列，不分供应商地覆盖了所有网络能源设备及机房环境的服务内容，共 9 大类 1800 多个服务项目。通过对服务内容标准化、模块化的设计，客户可以根据自己的需要灵活配置组合，获得满意的动力维护解决方案。

根据客户网络运行维护方式，我们将其归纳为五种类型的运行维护模式，与之相对应设计了五大服务产品系列。客户可以根据自己的维护模式以及业务调整的需要，选择相应的服务内容。动力前线系列服务产品的 5 个系列是：备件支持、维护保障、技术管理合作、综合代维、维护解决方案，对应的客户维护类型分别是自主资源型、技术需求型、开放合作型、社会资源型、综合效益型。而构成服务产品的 9 大类服务内容是：硬件支持、技术支持、预防维护、应急支持、培训服务、预警服务、管理咨询、日常维护、运维管理。



下面对每个服务产品系列所包含的服务内容进行简要的介绍：

备件支持服务：是为自主资源型客户提供的服务产品系列，主要包括多产品、多品牌的备件供应；备件返修和换修；改造升级物料供应等内容。备件支持服务依托艾默生完善的物流平台、分布式备件储备中心和返修中心，为客户提供快速、高效的备件服务。

维护保障服务：随着网上设备的多样化和技术的不断更新，客户跟随产品与技术的困难在增加、必要性也在下降。为保证客户有效获得外部技术服务，我们开发了维护保障类服务产品，包括技术支持服务、设备预防维护、应急支援服务、产品技术培训等服务项目组。每个项目组又细分为数十个技术服务项目。客户既可以选择配置全面的设备维护保障服务方案，化解设备厂商太多的维护困扰；也可以只选择必需的服务项目，从而节约维护投入。该服务产品充分适应客户的不同技术需求，避免了厂家直接提供服务的硬性分级和规定内容导致的过度投入问题。

维护业务合作：在运行维护业务中，要有充足的组织与资源配置，才能满足维护需求，如果完全配置，将导致较高的维护成本，目前一般采取合作、外包的方式来解决，而充足的合作资源，可靠质量保证是客户最关心的内容。艾默生维护业务合作服务正是为此而设计的，该服务以技术咨询和管理咨询为核心，也涵盖所有的维护保障、备件服务和以设备生命周期规划管理为基础的预警性服务。其内容包括，动力设备运行维护规划咨询、动力配置优化方案、维护管理咨询与培训、动力设备节能优化咨询、动力设备与环境监控系统应用合作、工程合作、维护合作单位认证等。

综合代维服务：随着网络运行维护体制的变迁，维护业务外包已经成为一种趋势，面对这种业务社会化需求，我们设计了综合代维服务产品，为客户提供基础代维服务，该服务涵盖全动力设备、全移动基站、全接入网和线路等。艾默生充分利用自己的服务平台、快速的资源组织能力、灵活的资源配置策略，快速满足客户的维护外包需求。在内容上，综合代维服务除了覆盖基础代维服务内容，还提供深层维护、保养、维修等服务内容，实现了维护保障与基础维护一体化，简化了管理接口，降低了综合维护成本，提高了运行维护效率。

维护解决方案：为满足网络运营商参与国际竞争，实现运维模式与国际接轨

的需求，艾默生在调研国内外网络运行维护模式的基础上，开发了维护解决方案系列产品。这类产品主要满足客户不配置或少配置维护资源时的维护需求，将全面维护管理、维护业务实施和维护风险转移机制相结合，形成完善的维护解决方案。主要包括告警与故障管理、机房安全管理、计划性维护业务管理、派单管理、综合资源调度、备品备件管理、作业质量管理、合作资源管理、综合技术管理、设备生命期管理等管理内容，同时也涵盖从机房环境保障到大修的全部维护业务内容。维护解决方案可以满足客户全面竞争的需要，降低维护成本、管理成本和质量风险，最终达到提高人均效益和企业综合效益的目标。

艾默生从 2002 年开始为客户提供网络能源维护解决方案，已经在全国多个省市，为中国电信、中国网通、中国移动、中国联通和多家全球 500 强企业驻华机构提供了该服务。维护解决方案的成功运作有效的降低了运维成本、提高了网络维护质量、为客户提升核心竞争力提供了有力保障。