

"IT 第一站"的价值不仅仅快速响应解决您的 IT 突发问题，更是为了防患于未然，降低 IT 故障率,提高您的工作效率。

一、概述

以例行巡检和应急响应服务为主的服务形式，迅速解决客户信息系统运行中出现的各种问题，维持信息系统的良好运行。

将针对客户不同方面的需求，提供有针对性的服务。主要包括：系统硬件的维护、系统软件的维护、数据和资料的维护、病毒防护和善后、网络安全、系统升级等。

二、IT 包月服务流程

第一阶段为“基础调研”

在合作的先期阶段，IT 工程师会对用户公司的网络设备、计算机设备、外围设备、软件使用情况进行详细的调研和记录。这个过程有助于工程师在上门排除故障时第一时间获得必要的信息，缩短所需要的服务时间，具体工作如下：

- 1.1 建立全面设备档案，包括设备编号、购买时间、保修期限、使用人、详细硬件配置和软件配置；
- 1.2 根据设备硬件配置，建立每台设备的驱动程序库；
- 1.3 建立网络维护文档，包括网络结构图、网络设备（交换机、路由器和服务器）的具体配置调试说明等；
- 1.4 建立软件使用手册，包括操作系统、常用软件的安装流程，特殊软件的建立过程和维护说明等；
- 1.5 建立标签体系，与设备编号一一对应，避免由于使用人的变更造成管理上的混乱；
- 1.6 登记特殊设备，并建立相关 FAQ 文档；

"设备调研阶段"结束后服务工程师会提交相关文档清单，包括如下内容：

全面设备档案

驱动程序光盘

维护文档

第二阶段为“方案制定”

这个阶段很容易被广大公司所忽视。大多数企业的 IT 管理是无序的、低层次的，很多企业搭建了基础网络后，虽然已经可以使用最基本的网络应用服务，例如：文件共享、宽带访问共享、打印机共享等，但是由于不重视网络安全、数据备份、权限管理、良好的操作规范，引起 IT 设备故障及网络故障频频发生，严重

影响到工作效率。问题产生的原因主要是网络管理人员不专业，对网络架构缺乏大局观。所以频繁陷入解决故障的事后处理中，不能做到对故障发生的事先防范。在这个阶段，我们会根据企业的业务需要和设备状况量身定制高效的网络运营方案，真正的做到防患于未然。具体工作如下：

- 1.1 建立权限管理策略，对员工进行分组，并给不同组指定不同的文件访问权限；
- 1.2 建立统一病毒防护系统；
- 1.3 建立数据备份和恢复体系；
- 1.4 建立快速系统恢复体系；

"方案制定"结束后服务工程师会提交<局域网管理方案>，包括如下内容：

现有状况及隐患分析

整改具体方案

第三阶段为“上门响应”

我们会根据企业的实际需求决定适合的服务响应时间及响应服务方式，企业可以根据自己的业务需要和财务预算外包含适合自己的服务。我们会严格的信守对相关服务时间和服务质量的承诺，真正让你免除后顾之忧。

咨询热线: 400 820 4416

欢迎访问关注 IT 第一站: www.suntech.cc