

# 联想DCG TSS服务产品概览

联想企业科技集团

Lenovo  
**Tech World**<sup>'20</sup>  
联想创新科技大会

# TSS服务产品全栈概览

## 数字化时代智能IT服务支持

### 基于全生命周期的一站式统一管理

三级火箭战略

#### 业务咨询

业务流程咨询

规划信创环境建设路线图

互联网定制服务

信创服务

#### 行业运营和技术支持服务

金融业智能运维

数字化门店管理

智慧医疗

智慧制造

智慧广电

智慧教育

政务大数据

...

#### 数据中心产品服务方案

安装部署服务

基础保修服务

扩展保修服务

Xcare服务

整体维保服务

部件不回收

快速响应和修复

部件加装服务

关键业务服务

现场备件服务

#### 数据中心技术支持方案

超算中心HPC支持

HANA SAP支持服务

存储TSS服务

数据保护

容灾服务

Nutanix部署服务

SDI支持服务

架构评估与性能优化

数据迁移服务

数据中心搬迁服务

#### 数据中心运维管理方案

智能运维AIOps

智能资产管理方案

智能统一监控服务

双态IT运维管理

海量数据管理方案

关键时刻值守保障

机房环境服务

驻场服务

管理服务

端到端运营

智慧行业应用

智慧云世界

智慧数据中心

#### 生产

再制造设备

资产回收与再制造业务

设备销售

HaaS

设备租赁

服务器回家

工厂服务

#### 运维

再制造备件

客户自维保设备支持

整体维保备件

部件加装

#### 处置

资产回收

数据销毁

环保处置

端到端管理

# + 企业服务的价值定位

业务需求

## 响应式服务

改善并提高IT环境的成效

### 延保服务:

- ✓ 5\*9电话响应
- ✓ 7\*24电话响应
- ✓ 7\*24\*4现场
- ✓ 7\*24\*4备件

### 不回收服务:

- ✓ 硬盘类不返还
- ✓ 其他部件不返还

### 整体维保服务

## 主动式服务

达到IT环境的可用性和连续性目标

### 限时修复服务:

- ✓ CTR-4
- ✓ CTR-6

### 备件管理服务:

- ✓ 专属备件库
- ✓ 虚拟备件库

### 人员服务:

- ✓ 驻场
- ✓ 联调

## 全生命周期服务

通过IT服务质量的不断提升达到业务目标

### 评估与设计:

- ✓ 方案设计
- ✓ 方案论证
- ✓ 可行性评估
- ✓ 相关培训

### 安装规划:

- ✓ 基础硬件安装
- ✓ 操作系统安装

### 支持与运维:

- ✓ 预防性健康检查
- ✓ 微码管理
- ✓ 补丁管理

### 灵活技术支持:

- ✓ 人天服务
- ✓ 值守服务

### 跨生命周期管理:

- ✓ 服务器回家
- ✓ 资产回收与处置

# 一体化运维解决方案

## 融合数据中心端到端的运维管理解决方案

### 联想智能运维管理平台

#### 可监测

- 基础设施监控
- 网络性能监控
- 应用性能监控
- 用户体验监控

#### 可视觉

- 资源运维管理可视
- 网络运维管理可视
- 安全运维管理可视
- 应用运维管理可视

#### 可管运维

- 运维大数据平台
- 日志管理与分析
- 智能事件管理
- 数字化智能分析

#### 可控运维

- 告警降噪及聚类
- 故障根因分析
- 容量及能力预测
- 故障预测与告警

### 解决方案

•云和虚拟化 •数据安全 •高性能计算服务 •海量日志分析 •智能运维AIOps

### 关键业务服务

- 指定大客户服务经理
- 年度服务计划
- VIP专线
- 4小时/6小时快速修复服务

#### 业务可用性

### 数据中心管理服务

•数据中心运维 •设备巡检 •资产盘点 •驻场服务 •实施集成服务 •数据中心搬迁

### 整体维保

整合了联想及其他第三方厂商的服务器, Storage, Network, 数据库, 一体机等数据中心设备的整体维护, 为客户提供统一的管理接口

### 扩展保修服务

#### 快速响应服务

- 7x24电话
- 7x24x4现场
- 7x24x4备件
- 7x24x4 24H修复
- 现场备件库

#### Xcare系统级支持

- 系统软件支持服务
- 远程支持服务。



#### 不回收服务

- 硬盘不回收
- 部件不回收

### 领先的综合性IT服务提供商

#### 业务能力

- 成都、深圳双运维中心
- 中国最佳呼叫中心奖
- 遍布全国的现场服务网络
- 覆盖广泛的近千个备件库

#### 技术实力

- 100000+服务器经验
- 50000+网络设备经验
- 支持操作系统、虚拟化软件、数据库、中间件等

#### 人才队伍

- 1000+名具有多年丰富IT经验的企业级现场服务工程师团队
- 拥有多种IT认证: ITIL, PMP, MCSE, CCIE等等

#### 生态联盟

- 与VMware、Microsoft、Symantec 战略合作
- “智慧医疗解决方案”战略联盟

根据需求定制化的数据中心服务  
运维管理综合交付服务

工具

核心运维服务产品

交付能力

# + 数据中心关键业务服务

## 拒绝宕机，永续运行

### VIP

- 客户定制服务计划
- 专享ASM与技术团队

### 高效

- 4H/6H快速修复
- 主动式服务，有效避免，减少客户的宕机时间

### 可靠

- 可覆盖4级城市的服务网络

Lenovo  
Tech World  
专业的工程师团队

联想创新的备件服务体系



# 数据中心整体维保服务



综合了联想及其他第三方厂商的Server, Storage, Network, 数据库一体机等的数据中心设备的整体维护, 为客户提供**统一的管理接口, 方便, 快捷, 高效**的管理数据中心, 保证业务的正常运转(品牌涵盖Lenovo, HP, IBM, SUN, DELL, 浪潮, 华为, 曙光等)

- 01 复用服务站和服务商拥有强大的人员和备件交付网络
- 02 拥有可升级的L1, L2, L3工程师服务保障体系
- 03 厂商级别的严格管理体系
- 04 厂商级别的数据拯救服务提供意外事件保障



整个数据中心环节

IBM

DELL

hp  
invent

HUAWEI

EMC<sup>2</sup>

CISCO

Sun  
ORACLE

H3C

inspur 浪潮

# + TSS运维服务范围



## 日常运维服务

- 日常健康巡检及预警
- 每季度及重大节假日前的软硬件环境健康检查
- 安全防护管理
- 数据及数据库的标准运维



## 系统监控服务

- 7\*24小时实时监控
- 环境监控
- 通过事件/问题管理流程进行登记、处理、升级



## 客户服务管理

- 专职的客户服务经理
- PM制度
- 驻场专家
- 提供量化的服务管理数据和分析报告



## 数据库管理服务

- 每日定时对数据库系统服务及支撑组件巡检
- 数据库备份/恢复
- 数据迁移
- 数据库性能优化
- 提供相关人员的数据库技术支持



## 虚拟化管理服务

- 虚拟化咨询评估和规划
- 虚拟化的安装部署实施，升级和P2V/V2V迁移
- 虚拟化备份管理和驻场运维
- 系统性能优化和容量分析

## 交付报告

### 日报

- 主机每日检查
- 数据库操每日检查
- 网络每日检查
- IDC每日巡检

### 月报

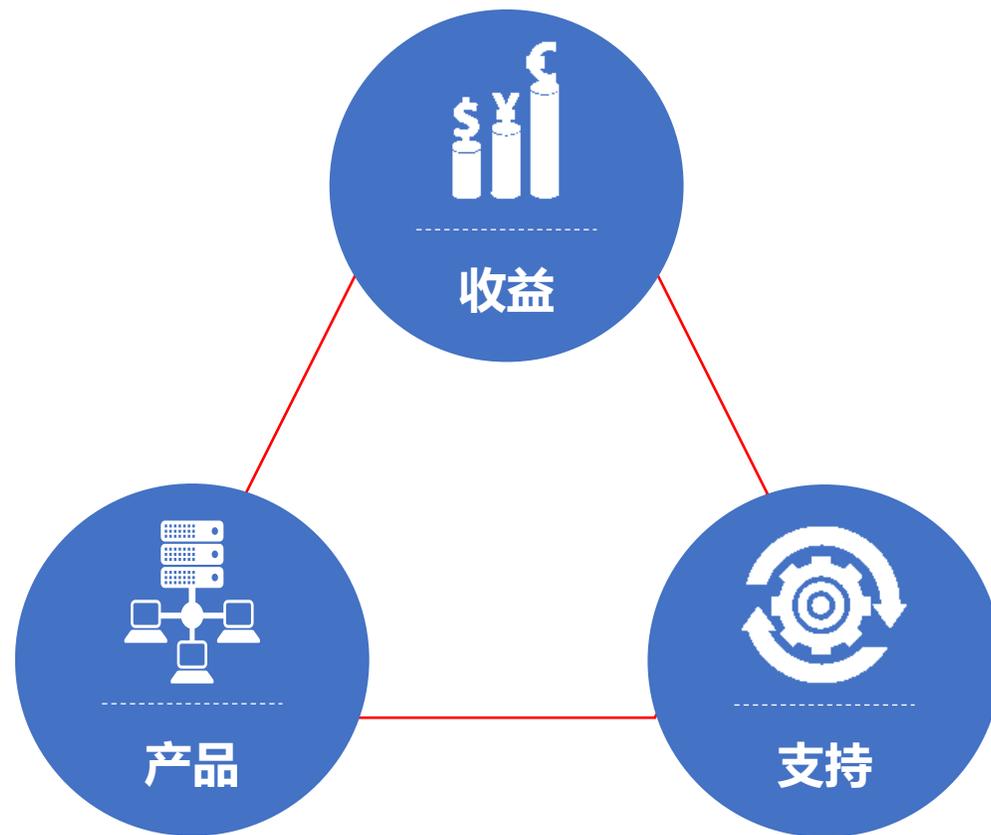
- 存储报告
- 数据库报告
- 网络报告
- 主机报告

### 其他报告

- 年度总结报告
- 服务变更报告
- 故障处理报告
- ... ..



# 联想技术支持TSS服务与您共赢



## 三大价值:

- 提供联想产品服务和解决方案
- 提供技术支撑体系, 从售前到售后让项目更简单, 更安心
- 客户收益最大化



Lenovo 联想



thanks.

英特尔® 至强®集成AI加速，让智者更强