

# 高级优化 / 强化型服务

## 提高响应能力, 确保持续健康运行

适用于 DIMETRA™ 系统



凭借高级优化服务, 摩托罗拉系统资深工程师不仅帮助您分析和诊断系统, 从而快速应对各类系统问题和故障, 而且可以实施常规的预防性维护以排除各种隐患。我们提供以下两种级别的支持服务, 来灵活满足您的需求:

### 高级优化型服务 (ADVANCED)

#### 有效地更新及保持您的技术领先

通过有计划的升级来延长系统的生命周期。即通过实施必要的系统升级和改进的管理服务, 使您的系统获得最高级别的效用及支持。

摩托罗拉系统大力投资开展研发工作, 持续改进系统功能、增强安全性并推动行业标准。通过升级系统确保您从最新的功能和安全更新投资中获得最大价值, 同时降低总拥有成本。

#### 高级优化型服务支持

- 系统技术专家全天候待命, 帮助您排除故障和解决关键系统问题。
- 系统硬件支持适用于所有摩托罗拉系统生产的设备和部分第三方供应商设备。经过厂家培训和认证的技术专家在我们的工作场所提供排障、分析、测试和维修设备。您将会体验到专家级高品质的可靠支持, 来快速恢复系统正常运转。及时准确地诊断和维修, 保证您送修的所有设备恢复出厂规格并更新至最新固件。
- 对于系统核心设备所实施的预防性维护让您的系统持续满足原厂规格要求。此预防性维护可以通过本地和远程实施, 通过例行测试检查、系统调整和操作维护建议等手段, 来帮助提高系统效率和安全、并尽量减少停机的发生。

### 高级强化型服务 (ADVANCED PLUS)

#### 远程事件管理

除高级优化型服务以外, 高级强化型服务还提供系统事件监控, 由在最新的技术平台经过认证的经验丰富的工程师配合使用行业标准工具及成熟的操作流程来提供全天候警戒。

摩托罗拉系统可以安全无缝地连接到您的系统核心设备, 训练有素的专职人员将主动监测、排除并快速解决系统问题。一旦检测到需采取行动的事件, 技术专家将以庞大的知识数据库为支撑来实施远程诊断, 快速准确地识别问题并立即予以解决。如果无法远程解决, 将派遣当地的现场工程师前往受影响的地点解决问题, 同时, 技术专家将持续进行监督, 直至系统恢复正常和事件彻底解决。

#### 尽量降低系统安全风险

摩托罗拉系统将会远程实施主动安全更新, 帮助您保持系统运行完整性, 尽量降低系统安全风险。认证安全专家将在专用系统测试实验室中运行相同软件、来验证补丁, 确保在您的系统实施中避免系统中断。

## 服务一览

服务	高级优化型服务	高级强化型服务
系统事件监控		■
远程安全补丁安装		■
系统升级	■	■
预防性维护	■	■
现场支持	■	■
系统硬件维修	■	■
全天候技术支持	■	■

**MYVIEW 网站**让关键系统和服务信息一览无余

[www.motorolasolutions.com/myview](http://www.motorolasolutions.com/myview)



MyView 在某些地区提供。如需了解更多信息，请与您当地的客户支持经理联系。

采用高级优化型服务，您有权访问 MyView 网站获取系统和服务信息，从而帮助您做出更明智、更快速、更积极的决策，持续保障您的系统平稳高效地运行。

### 主要功能：

- 服务交付信息
- 历史记录报告
- 资产信息
- 安全更新状态
- 系统升级状态

## 无出其右的服务能力

### 本地化的服务解决方案

我们的目标是帮助您维持系统正常运行，确保可用性。通过固定的联系人，可满足您所有的服务和维修需求。解决方案支持中心是客户服务的重要基石，由经验丰富的本地系统技术专家及海外支持中心提供全天候 (24x7x365) 服务支持。它包括 ISO 9001 和 TL 9000 认证的网络和安全运营中心 (NOC/SOC)，利用 ITIL 流程和通用服务平台来实施事件监控、管理及解决问题。

摩托罗拉系统持续投入大量资源开发精密测试实验室、工具、应用和成熟的可再现方法，确保您的系统维持绝对可用性。在您意识到问题之前识别系统问题并采取纠正措施。

### 高水准维修

我们通过 ISO 9001 和 TL 9000 认证程序，保障了我们的工作质量，可确保您的设备快速恢复至最高质量标准\*。我们可以在测试实验室中复制您的系统，以便重现并分析您所遇到的问题。

经过培训和认证的工程师可利用精密的自动化测试设备来分析、隔离和维修您的设备。

\* 由于各国海关手续的差异，设备维修周期会有所不同。请联系您的摩托罗拉系统代表咨询详情。

## 增强系统性能 借力适合的服务方案

### 风险与责任



**确保连续性 • 提高效率 • 降低风险**

凭借持续的专家服务，每一款服务方案均提供较强化型的支持服务，由摩托罗拉为您分担风险和责任。

如需了解更多信息，请访问 [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)

MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONS 以及风格化的 M 徽标是 Motorola Trademark Holdings, LLC 的商标或注册商标，并在授权下使用。所有其他商标均为其各自持有人的财产。©2016 Motorola Solutions, Inc. 保留所有权利。

ESS\_SER\_BRO\_AP\_0516