



RIIL

www.ruijie.com.cn

智慧服务 极简运维

锐捷IT运维管理高职教行业案例集



如有疑问
扫一扫在线咨询

Ruijie 锐捷
Networks



自强不息
厚德载物

目录

CONTENTS

11年创新，永不停歇	01
RIIL，中国IT运维领跑者	02
RIIL在高教	03
清华大学	05
中国石油大学（华东）	06
大连理工大学	07
西南交通大学	08
华南师范大学	09
华南理工大学	10
东南大学	11
华侨大学	12
西北大学	13
河海大学	14
山东建筑大学	15
武汉职业技术学院	16
RIIL服务于近1000所高校	17



11年创新，永不停歇

产品力强者得天下。锐捷RIIL基于十一年的行业运维经验沉淀，通过深入融合运维场景，打造特色产品及解决方案，帮助用户最大化激活IT价值。

2009年

业内率先推出基于业务视角的IT综合
运维管理平台——RIIL

2012年

获金保工程优秀解决方案奖、IT运维
管理最具价值品牌等多项荣誉

2016年

推出政府、教育、医疗细分行业解决方
案，深入场景更专业

2018年

服务雪亮工程、科技法庭、智慧教室网
上办事大厅等更多全新场景

2020年

累计服务5000家行业用户，全栈式
赋能创新运维

2011年

获得“业务系统健康度”发明专利，
帮助IT人员全局掌握业务健康水平

2014年

协助全国2000家政府单位简化管理，
部委覆盖率高达70%

2017年

发布RIIL-Relax，重新定义IT服务管理，
让管理更轻松

2019年

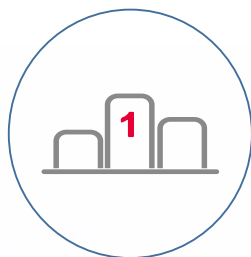
发布猎豹解决方案，迈向全链路智能
运维时代

| RIIL，中国IT运维领跑者

凭借深度结合场景的产品创新力，以及深耕行业市场收获的用户信任，锐捷RIIL将继续领跑中国IT运维管理市场。



2019年中国IT基础设施运维软件
市场占有率排名第一
IDC《中国ITUO市场跟踪报告》



连续4年位居中国IT业务综合运维
管理**市场占有率第一**
CCW《中国IT业务综合运维管理市
场研究报告》



连续5年蝉联中国IT运维大会“IT
运维管理首选品牌”
颁发单位：中国IT运维大会





RIIL在高教

RIIL IN HIGHER EDUCATION

学校IT资源多、品牌杂，综合管理难度大，并且业务对网络依赖大，业务故障难界定。如何利用大数据、智能化手段，以校园用户和业务为中心，高效运营校园网，提供端到端的服务保障显得尤为关键。

RIIL通过极简运维、极简洞察、极简服务给用户从基础网络运维、业务应用运维到IT服务管理的一站式IT运营方案。



全面监控
智慧校园IT基础设施



全面感知
智慧教学运行状况



全面洞察
智慧校园业务质量



全面提升
智慧校园IT服务水平

RIIL服务于40余所双一流高校、1000余所本科及高职院校，高校IT运维市场占有率近40%。从可视化IT基础设施运维到面向IT业务的主动服务，用智能化手段高效运营校园网，将高校IT运维管理化繁为简。



覆盖
40%的211高校



助力
1000余所高校

清华大学

标准化流程工具提升运维团队效率



背景需求

计算中心运维管理的成熟度较高，但工单的流转大部分通过邮件，还有一小部分内容会有纸质工单的记录，因此历史记录并不全面，后续的跟踪处理比较困难。数据的统计分析也无法实现，人员的工作量和绩效通过负责人主观判断打分而无法客观统计。

解决方案

提供RIIL-RMC运维流程管理系统，包括自助服务台、事件管理、资产管理、项目管理等主要功能。

客户收益

将除研发之外的相关运维服务工作通过一套系统平台实现管理，改变手工运维的局面，便于数据统计分析，便于人员工作量统计和绩效考核。

自助服务台及事件管理模块结合计算中心已有的工作模式，进行有效的整合，一方面跟踪用户提交的问题，保证工单的流转和处理，另一方面实现信息、知识的共享，使计算中心的形象大大提升，工作内部的流程也更加顺畅。

通过项目管理，使每个人负责的工作有条不紊，保证迎新工作顺利进行；梳理资产配置，构建精确、统一的资产配置管理库，实现资产配置的全生命周期管理。



中国石油大学（华东）

无线星图让AP管理再无死角



背景需求

无线AP维护难：目前学校有1100+AP，位置分散，只能被动接收用户报障，针对 AP设备通断、退服、信号及用户连接情况，需要登录AC进行数量的查看确认，十分不方便；

故障排查效率低：网络科负责维护学校二三十套系统，由于业务系统涉及到服务器、数据库、中间件、URL连接、访问端口等多方面，当出现业务访问问题时，靠人工排查定位故障很困难，问题无法及时解决。

解决方案

提供RIIL-BMC综合业务管理系统，包括有线、无线网络监控，中心机房可视化呈现及动力环境监控、核心业务系统监控等。

客户收益

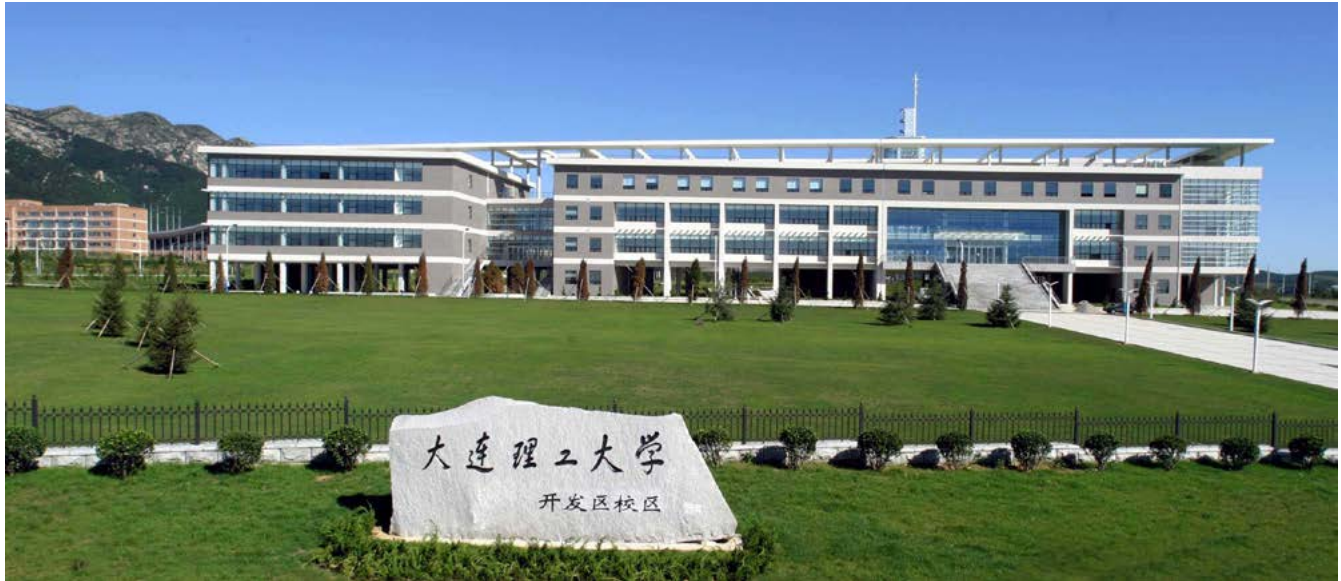
通过无线星图，实现AP区域分布、流量直观呈现，可以实时监控所有AP状态、快速定位故障、查看无线用户分布；

业务监控将独立的服务器、网络设备、数据库、中间件、URL等按照业务逻辑关系关联起来，当支撑业务的设备或应用出现问题时，系统直接定位到影响的业务系统和业务部门，运维监控人员只需要通知对应的设备和应用负责人进行故障处理即可，省去了中间大量的排查和定位。



大连理工大学

为师生提供有温度的IT服务保障



背景需求

业务服务整合难：网络中心自研计费系统无法平滑更新支持无线网络计费，需要一套成熟的可充分扩展的服务门户，并与原有门户提供的邮件、域名、虚拟申请、上网、报修等业务服务整合；

资源分配管理难：学校数据中心对校内师生提供网络资源服务，如域名、计算、存储等资源，用于师生实验、科研。需能快速、自动的为师生分配和回收这些网络资源，并与用户的上网账户关联，实现统一计费。

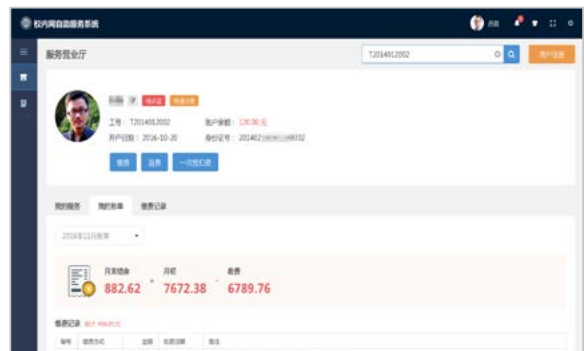
解决方案

提供RIIL-Relax乐为服务管理系统，RIIL-IPCC呼叫中心系统。

客户收益

统一服务门户及流程自动化：RIIL-Relax与认证计费系统集成，整合网络中心校园网业务（邮件、域名、虚拟主机、上网和运维流程等业务）计费与流程支撑，打造面向全校师生的自助服务平台体系。如用户申请邮件服务，只需在门户提交申请，后台会自动判断该用户申请资格，自动联动邮件系统为其开通邮箱业务，并对用户上网和资源申请、使用自动统一计费，无需管理员手工处理。

标准化服务提升满意度：RIIL-IPCC实现电话报修与服务工单的快速关联，标准化服务响应和服务过程监督，提升用户满意度。



西南交通大学

全网可视化运维，变“被动”为“主动”



背景需求

西南交通大学校园网于1995年开始投资建设，是国内率先成规模建设校园网的学校之一。学校的信息化已经从基础网络、应用系统建设，逐步进入到了网络和应用系统高度复杂、超大规模的时期，处于设备多样化、品牌多样化、管理多样化的运维现状，依靠传统的以人为管理核心、各系统分散的管理手段已无法满足学校信息化系统维护的要求。

解决方案

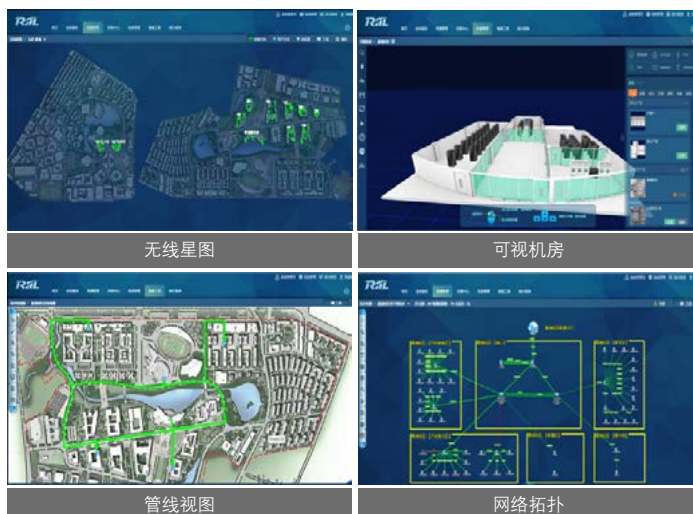
提供RIIL-BMC综合业务管理系统、数据中心机房动环监控、运维流程体系设计及RIIL-Relax运维流程管理系统。

客户收益

实现三个校区3000余台网络设备、3000余台无线AP、3个数据中心机房及各类IT资源的统一监控，高度可视化管理；快速定位故障位置并智能预警，为学校信息管理人员提供高效、便捷的管理手段，变被动为主动；

规范化、标准化、高效的运维管理体系，师生能够便捷的获取服务请求，信息中心能够快速高效地受理，提升服务质量；

通过积累历史运维数据，实现对IT资源、服务事件的运维与监控数据的统一分析，为学校未来信息化建设、运维管理优化提供决策支撑。



华南师范大学

端到端管理让校园网运维更高效



背景需求

网络管理难度大：全校三个校区所有基础网络设备超过千台，加上无线覆盖，如此庞大复杂的网络环境，最为缺失的是对整个网络架构的直观认识，其次是故障快速定位和主动预知；

故障处理效率低：无线AP发生故障时，运维人员需通过登录设备查看AP信息进行分步排查，过程繁琐、诊断周期长，往往还不能准确定位；

流量状态无感知：运营商出口带宽、三大校区之间互联链路带宽、楼栋骨干链路带宽等使用情况直接影响外网上网体验、以及其他校区用户访问内网业务系统的体验度，缺少流量实时监测工具。

解决方案

提供RIIL-BMC综合业务管理系统，大规模有线无线设备监控及数据中心机房动环监控。

客户收益

通过不同的维度，如基于校区、业务功能区、楼栋区域进行网络拓扑图区域划分，并支持子拓扑级联，把全校网络环境简单化、清晰化、可视化，链路的带宽利用率和流量情况一目了然；

无线星光图提供直观的AP故障定位手段，利用端到端跟踪快速处理恢复故障，提高服务质量，降低运维压力。



华南理工大学

呼叫中心为师生IT服务创建便利服务入口



背景需求

网络中心的运维管理工作一直处于手工处理维护的状态，只能被动的接听来自用户的报障电话及抱怨。随着各类应用系统的推广、网络建设的迅猛发展，网络人员的数量、维护能力和知识水平急需提高。

解决方案

提供RiIL-Relax乐为服务管理系统，包括呼叫中心、微信端、故障、服务管理等多模块功能。

客户收益

建立基于ITIL最佳实践的运维管理模式大大提高了网络中心运维水平，从而推动各类业务的长期发展，为业务做好后端保障服务；建立服务请求响应中心，为前端业务服务人员解燃眉之急。

系统运行至今，呼叫中心拥有6个服务坐席，3000多条配置信息，累计24000余条处理工单，作为华南理工外线运维部的主要工作平台，已承载起了校内10万多名学生、4800多名教工的故障申报、微信保障业务，提高了内部工作流程效率，保障各项运维工作的顺利开展。

帮助用户建立了校内重要的运维平台，同时对运维人员的工作考核也通过该系统开展，为学校的运维工作提供了强大的支撑。



东南大学

可视的运维系统让繁杂校园网运维得心应手



背景需求

2006年夏天，东南大学主教学区迁至九龙湖校区，由此掀开学校发展史上崭新的一页。增大的校园面积，带来了更好、更舒适的教学环境，但也带来了新的挑战与问题。

随着移动互联网时代的到来，师生手中接入设备数量不断增多，对网络的要求也不断提高，学校急需进行新一轮的无线网络建设和更大规模的校园网运维。

解决方案

东南大学四牌楼校区和九龙湖校区整个网络的运维均采用锐捷RIIL-BMC综合业务管理平台，实现全校的有线、无线、服务器等IT资源的统一管理运维。

客户收益

统一监控管理：基于业务可视化的锐捷RIIL IT运维管理平台，四牌楼校区与九龙湖校区分别实现了统一的IT基础设施资源管理、业务价值分析、数据中心机房环境管理、IT运维工作及绩效管理等，帮助管理员实现事前预警、防范于未然，事后能够迅速定位问题、快速排障，大大降低了运维成本。

统计分析：丰富的图文报表，从Top N、资源、故障、趋势等多种维度进行分析，清晰呈现IT基础设施的性能水平及缺陷，并与业务相关联，反映资源瓶颈对业务造成的影响和威胁，为用户的决策和工作计划安排提供信息化业务系统的原始数据，从而实现资源合理优化利用，达成精确管理的目的。



华侨大学

RIIL让IT建设成效直观可视



背景需求

随着数据管理中心统一管理体系建设工作的开展，原有的管理软件都无法做到对整个数据中心IT建设统一的监控管理，并且日常运维中的故障还处于被动响应状态。

大多数故障是靠工程师经验处理，凭借对网络结构的熟悉程度进行分析和排查，故障的诊断周期长，往往还不能准确定位。

学校多年信息化建设情况和网络运行状况没有有效的呈现途径，以往通常是在机房看看硬件设备，无法看到全局、动态的网络结构，以及设备的运营详细指标。

解决方案

提供RIIL-BMC综合业务管理系统，包括校园网有线、无线设备、数据中心业务系统资源监控及告警功能。

客户收益

化被动为主动：RIIL将IT系统中各种设备或管理系统产生的事件，经过过滤、分类、压缩等处理环节，形成有效的预警告警信息。通过邮件告警配置，将网络设备告警、服务器应用告警分别推送给网络和信息部人员，并实时掌握预警信息。

全局可视化：借助大屏呈现的方式，通过RIIL可视化的界面，portal页面，业务概览、网络拓扑、机房管理、可以让看不见的IT环境一目了然，帮助运维人员管理网络结构中的盲区，也更好的呈现信息化建设成果。



西北大学

从设备运维到IT服务 全面提升主动服务水平



背景需求

西北大学自2011年启动校园无线网络建设，陆续覆盖了太白校区、长安校区的部分楼宇及室外公共区域。由于前期各个区域部署AP点位多，位置较为分散，各个厂家AP型号较多，导致管理维护难度大。

网络中心有一套自研的运维工单系统，虽可以满足记录日常IT服务和故障报修工单，但手工维护不够及时准确，且无法有效统计不同类型工单的处理效率和人员工作量，想建立一套自动化的运维工单流程系统。

解决方案

提供RIIL-BMC综合业务管理系统、RIIL-Relax乐为服务管理系统，统筹整体校园网IT设施监控和自动化告警转工单、呼叫中心系统。

客户收益

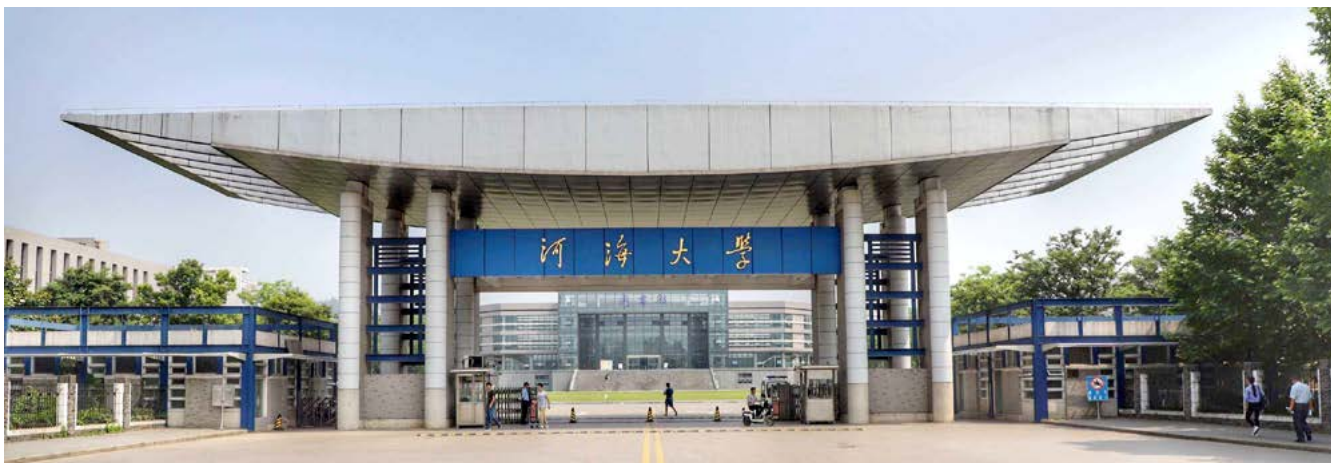
提升网络运维效率：针对校园网的应用进行定制化开发，在网络运维、网络监控、流程管理、故障报修等多个环节构建了完整的IT运维体系，更好的帮助学校进行网络信息化的整体运维及流程管理，大大提升了网络运维效率。

IT服务管理更轻松：通过呼叫中心、微信端建立面向师生的IT服务入口，提升故障服务的接听率、处理效率，同时有效统计各类业务的服务数据、人员工作量等。



河海大学

运维系统帮助衡量IT对学校业务的价值贡献



背景需求

河海大学常州校区2016年启动校园网整网改造，校园网软硬件设备不断增加，学校师生对网络环境的要求也越来越高，但学校信息中心人数较少，运维压力巨大。为了提高管理效率，提升维护能力，保障校园网的高速稳定，为智慧校园应用提供良好的支撑环境，学校迫切需要通过运维管理平台实现高效运维。

解决方案

提供RIIL-BMC综合业务管理系统，包括网络、业务监控、告警、报表管理等功能。

客户收益

综合业务管理：将IT对学校业务的价值可视化，构建多种业务分析模型，从业务视角透视IT投资分布和价值收益。

IT精细化管理：RIIL将IT基础架构及相关应用有效量化，并映射到它们支持的业务上，直观反映IT基础设施的动态变化对学校业务造成的影响和威胁，帮助管理者实现IT的精细化管理，掌控全局，准确衡量IT对学校业务的价值贡献，有力保障业务的健康、稳定运行。



山东建筑大学 校园网运维不再被动救火



背景需求

学校网络设备多，管理人员少，无法直观展示网络设备情况，信息中心希望建立统一的运维管理平台，对网络设备、业务系统进行统一监控和展现，全面整合IT资源，呈现IT投资及运维管理的价值。

信息中心日常工作处于被动维护状态，当发生故障时，运维老师和运营商根据告警级别进行告警处理，需要一个告警综合展现平台，方便告警处理。

解决方案

提供RIIL-BMC综合业务管理系统，包括网络、业务监控、短信告警、报表管理等功能。

客户收益

通过部署集中监控系统，实现对网络、业务应用系统的无缝监管，7*24小时邮件、短信实时告警，解决被动救火的局面。

通过拓扑、报表等多种图形化方式直观、全面的展现被管资源的实时运行信息，帮助管理人员全面了解所辖范围内IT资源的运行情况。

不仅帮助用户整合梳理运维处理流程，同时强大的配置视图展示功能，清晰的业务管理关系，极大地提升了运维工作效率，减轻了工作负担，更好地呈现了IT投资及运维管理的价值。



武汉职业技术学院

借助系统提升运维效率 沉淀运维知识



背景需求

故障排查和问题解决常常是被动响应，业务部门打电话告诉技术中心故障情况，缺乏信息化手段，故障定位困难，费时费力。

设备维护量大、运维人员少，采用部分学生兼职运维，学生毕业后又需要面临重新选人、培养、沉淀的过程，投入资源太大。迫切需要一个呈现数字化校园的平台，对不同厂商不同型号设备的集中管控。

解决方案

提供RiIL-BMC综合业务管理系统，包括有线、无线设备、服务器、业务应用监控等功能，以及告警、自定义报表等。

客户收益

对不同品牌数百台网络设备和数十个业务应用系统进行集中化统一管理，结合园区地理位置，对网络资源进行可视化清晰展现，在人员少的情况下能够随时随地去了解IT资源运行状况，也便于有故障时进行快速故障定位和排查。

从被动响应到能够主动发现问题，快速展现用户分布，故障定位，极大地提高了运维人员的工作效率，减轻压力。



RIIL服务于近1000余所高校

985高校

- 清华大学
- 厦门大学
- 南京大学
- 四川大学
- 南开大学
- 浙江大学
- 武汉大学
- 山东大学
- 大连理工大学
- 西安交通大学

- 国防科技大学
- 西北工业大学
- 北京理工大学
- 中国海洋大学
- 天津大学
- 电子科技大学
- 东南大学
- 华南理工大学
- 重庆大学
- 西北农林科技大学

211高校

- 中央财经大学
- 空军军医大学
- 中国矿业大学
- 宁夏大学
- 内蒙古大学
- 中国地质大学（武汉）
- 中国石油大学（华东）
- 青海大学
- 河海大学
- 长安大学
- 西南大学
- 武汉理工大学

- 华南师范大学
- 西南交通大学
- 太原理工大学
- 西北大学
- 上海大学
- 南昌大学
- 福州大学
- 新疆大学
- 广西大学
- 海南大学
- 贵州大学



普通本科

- 中国青年政治学院
- 中央戏剧学院
- 首都师范大学
- 天津医科大学
- 北京联合大学
- 东北财经大学
- 上海海洋大学
- 中国刑事警察学院
- 首都体育学院
- 中国医科大学
- 大连海事大学
- 华侨大学
- 湖南农业大学
- 河北医科大学
- 海南工商学院
- 青海民族大学
- 广东外语外贸大学
- 西华大学
- 沈阳建筑大学
- 沈阳大学
- 宁夏医科大学
- 天津科技大学
- 西北民族大学
- 天津工业大学
-

中高职

- 湖南环境生物职业技术学院
- 青海警官职业技术学院
- 芜湖职业技术学院
- 扬州工业职业技术学院
- 淄博职业学院
- 厦门城市职业学院
- 湖州职业技术学院
- 湖州职业技术学院
- 宁波教育学院（教育考试院）
- 商丘学院应用科技学院
- 温州职业技术学校
- 黄河水利职业技术学院
- 河北水利电力学院
- 四川工业科技学院
- 昆明冶金高等专科学校
- 苏州农业职业技术学院
- 苏州农业职业技术学院
- 福建信息职业技术学院
- 遵义医药高等专科学校
- 厦门城市职业学院
- 江苏食品职业技术学院
- 青海畜牧兽医职业技术学院
- 四川交通职业技术学院
- 台州科技职业学院
-





锐捷网络股份有限公司

欲了解更多信息，欢迎登录www.ruijie.com.cn，咨询电话：400-620-8818

*本资料产品图片及技术数据仅供参考，如有更新恕不另行通知，具体内容解释权归锐捷网络所有。