

JUNIPER CARE 服务产品介绍

服务概述

Juniper Care 服务为您提供来自瞻博网络的技术服务工程师的快速答复，让您可根据网络需求选择合适的时间和资源的硬件更换选项。Juniper Care 可提高运维效率，降低运维成本。这样一来，您的员工就能集中精力开展业务，而不是维修设备。

产品说明

获得同类最佳的、传统的全天候支持。充分利用连续六年被支持专业人士协会 (ASP) 评为十佳 Web 支持网站的在线支持服务。未有其他网络公司连续超过三年获得 ASP 奖项。

- 最大化的网络可用性是贵组织优先考虑的问题吗？
- 您的内部 IT 员工资源是不是非常有限？
- 您是否需要在降低基于网络的风险的同时，增加网络投资的价值？
- 您是否想要缩减当前的支持成本？

如果您对上面任一或所有问题的回答为“是”，就能从 Juniper Care 中获益。在达到网络可用性水平方面，我们的工程师和技术人员堪称专家，他们通过运维支持确保实现最大化的正常运行时间、利用率和价值，帮助您的组织满足最迫切的网络需求。

服务说明

Juniper Care 将传统的全天候远程技术支持、硬件更换服务和在线支持相结合。Juniper Care 不仅仅是一项简单的中断修复服务，它还提供了技术和运维支持服务，旨在确保您的网络可靠运行，同时保护您的高性能网络投资，进而帮助您满足网络需求。

- 借助基于您的网络的 Juniper Support Insights 运维仪表板和报告，获得关键性支持和切实可行的生命周期洞见。
- 通过一套易于使用且定义明确的瞻博网络支持 API，将您的客户关系管理 (CRM)/工单系统与瞻博网络的系统进行集成，以实现 B2B 集成。
- 借助屡获殊荣的全天候支持和自动化，Juniper Care 可提高员工的工作效率，降低运维成本
- 随着您的网络增长和对更多功能的需求，可以轻松迁移到 [Juniper Advanced Care](#) 或 [Juniper Premium Care](#)。



图 1：您可以通过 Juniper Care 服务产品组合选择适合您的支持级别

功能与优势

表 1、Juniper Care 服务的功能与优势

功能	功能说明	优势
技术支持	您可以联系瞻博网络的技术支持工程师，获得软件更新，在线访问我们的知识库，获得在线工具和硬件更换选项。	为您量身定制一系列全面的部署后技术支持计划，满足您的网络环境的具体要求。
Juniper Support Insights	在整个网络中获得切实可行的运维情况洞察。该解决方案将人工智能驱动型支持扩展到所有 Junos 设备，提供卓越的客户支持体验。	<ul style="list-style-type: none"> 改善网络性能，延长正常运行时间。 降低行政成本、工作量和网络管理的复杂性。 简化网络运维。
支持门户	向用户提供必要的最新支持数据，包括针对所购产品的支持案例、RMA、安装数据库（资产）、服务合同和通知。	实现更个性化、更主动、更高效的产品支持需求管理。
服务 API	提供一套完全受支持的、安全的以及基于 REST 的 Juniper API 集成。可用 API 包括案例、报价、资产、合同和 EOX。API 通过既定的加载流程为多个工作流程提供完整的系统到系统集成。	案例 API 通过将客户的支持 CRM/工单系统与瞻博网络集成，可避免重复数据。可简化流程，减少工作量，因为用户只需在其 CRM/工单系统中输入一次数据。报价、资产、合同和 EOX API 提供客户自动化所需的数据访问，以简化续约、授权和 EOX 规划的工作流程。
瞻博网络软件支持评估工具 (JSSET)	提供安全门户，根据可配置的客户配置文件，为 Junos 软件缺陷提供主动式错误通知 (PBN)。	提醒您可能会影响网络中设备的已知关键/重大问题。帮助确定各个 Junos 版本的影响和潜在风险。
支持数字助手	提供产品、案例、RMA、软件下载、欢迎信、密码帮助和知识检索方面的全天候协助。	<ul style="list-style-type: none"> 从基于人工智能的自然语言处理 (NLP) 全天候助手获得帮助和协助。 无需打开案例或拨打支持电话，即可解决常见问题。

Juniper Care 权利

参见表 2 了解 Juniper Care 权利。选择您的主要支持级别以确定硬件更换选项，访问我们的瞻博网络支持门户 (JSP) 来获取软件更新和在线售后工具。

表 2、Juniper Care 权利

	Juniper Care Core	Juniper Care Core Plus	Juniper Care 次日交付	Juniper Care 次日发货	Juniper Care 次日上门	Juniper Care 当日	Juniper Care 当日 2 小时送达	Juniper Care 当日上门
无限制的全天候 JTAC 支持	X	X	X	X	X	X	X	X
软件版本	X	X	X	X	X	X	X	X
JSP 在线支持	X	X	X	X	X	X	X	X
退回工厂		X						
下一工作日更换部件提前交付			X		X			
下一工作日更换部件提前发货				X				
当日 4 小时更换零部件提前交付						X		X
当日 2 小时更换零部件提前交付							X	
现场技术人员					X			X
Juniper Support Insights	X	X	X	X	X	X	X	X
服务 API	X	X	X	X	X	X	X	X
软件支持评估工具	X	X	X	X	X	X	X	X

此外，瞻博网络仅向巴西、印度和中国的客户提供次日发货服务水平。如需详细信息，请参阅 [Juniper Care 服务说明](#) 文档。

如需所有的硬件更换选项，请访问瞻博网络发布在 www.juniper.net/support/rma-procedure.html 上的最新 RMA 政策和规程。

将有问题的现场可更换部件 (FRU) 退还至瞻博网络指定的 RMA 退还仓库地点，您可以在 <https://support.juniper.net/support/rma-locations/> 上找到这些地点。仓库地点可能会有变化，更换部件可能是新产品或翻新产品。请注意，实际的送达时间可能会受以下因素影响：超出瞻博网络合理控制范围以外的事件、适用的进口或出口管制和许可要求、当地的海关流程。

JTAC 服务获取

在瞻博网络技术援助中心 (JTAC) 的支持下，您可以通过电话或在线无限制、全天候地联系 JTAC 工程师。作为满足您的所有支持需

求的单一联系点，JTAC 工程师在支持大规模网络方面拥有丰富的经验。JTAC 工程师可以帮助您诊断系统问题，执行配置和故障排除，以及提供解决方案。为了确保 JTAC 尽快做出响应，会针对所有的优先问题触发上报给高级管理层的自动提醒。

软件发布

新软件正式发布后，瞻博网络将为您提供所有新软件发布版本的获取权限。

Juniper Support Insights

[Juniper Support Insights](#) 将人工智能驱动型支持扩展至 Junos 设备，为 IT 和网络运维团队提供跨整个网络的运维情况主动洞察。Juniper Support Insights 易用且安全，将基于 Junos 的平台连接到瞻博网络云，获得切实可行的智能，用于优化网络和简化网络运维。采集与瞻博网络特定知识（已知缺陷、合同状态、生命周期/支持终止 (EOL/EOS)、产品知识库、安全漏洞）关联的数据，然后将其整理为切实可行的洞察。Juniper Support Insights 提供对安全

门户的访问，用于管理设备加载和搜索以及查看运维仪表板和报告。有关安全和隐私的详细信息，请参阅[安全和隐私概述技术简报](#)。

瞻博网络支持门户在线支持

瞻博网络支持门户 (JSP) 为您提供自助访问瞻博网络获奖在线门户的服务，以便您获得确保支持您的网络投资所需的信息、解答、工具和服务选项。JSP 内的功能包含但不限于：软件下载资源、技术警报和通报、RMA 请求以及瞻博网络知识库。

瞻博网络支持门户 (JSP) 是自助服务客户支持门户，旨在成为瞻博网络客户服务组织的主要工具。门户由大数据基础架构提供支持，可确保数据的准确性和可用性，并通过用户界面提供最新的支持信息。

返厂维修

瞻博网络更换或维修在瞻博网络发出的 RMA 中指定的 FRU，瞻博网络在指定的 RMA 退货地点收到有问题的 FRU 后的 10 个工作日内，将更换部件或维修好的 FRU 发送到收货地址（如果适用）。维修好或更换的 FRU 可能会从瞻博网络区域配送中心发送。

次日交付

若 RMA 是在工作日当地时间（视乎收货地址而定）下午 3 点之前发出，瞻博网络将在收到退回的缺陷硬件的下一个工作日之前，将 FRU 替换件送到收货地址。如果 RMA 在下午 3 点之后发出，则瞻博网络将在第二个工作日交付替换的 FRU。“次日送达”视部件的供货情况而定。

当日交付

在收到有问题的硬件之前，瞻博网络将于发出 RMA 后的 4 小时内，将 FRU 更换部件发送到收货地址，全年无休，不分昼夜。“同日送达”视部件的供货情况而定。

当日 2 小时送达

在收到有问题的硬件之前，瞻博网络将于发出 RMA 后的 4 小时内，将 FRU 更换部件发送到收货地址，全年无休，不分昼夜。“当日 2 小时送达”视部件的供货情况而定。

现场技术人员

最终诊断出部件故障并获得瞻博网络的更换授权时，瞻博网络会向安装现场派遣训练有素的服务技术人员。到达现场后，服务技术人员与 JTAC 和客户协调，共同解决问题，同时客户将有问题的产品退还给瞻博网络。瞻博网络的现场支持服务不提供对软件故障排除或配置支持的协助。

服务 API

提供一套完全受支持的、安全的以及基于 REST 的 Juniper API 集成。可用 API 包括案例、报价、资产、合同和 EOX。API 通过既定的加载流程为多个工作流程提供完整的系统到系统集成。

瞻博网络软件支持评估工具

瞻博网络软件支持评估工具 (JSSET) 是一个安全门户，可提供主动式错误通知 (PBN)，重点关注可能对服务产生严重或重大影响的 Junos 软件缺陷。该门户可用于生成按需报告、评估软件缺陷，以及评估 Junos 软件的版本，以确定潜在影响和风险。

主要功能

服务 API

Juniper Support Case API 是一套定义明确的 REST API，可支持客户（瞻博网络客户）将支持 CRM/工单系统与瞻博网络的支持 CRM 系统进行集成。作为此 B2B 集成的一部分，客户可以：

- 根据客户系统中的案例/工单/事件，在瞻博网络的支持 CRM 系统中自动创建案例/服务请求 (SR)；
- 通过此 API 通道管理案例/SR 生命周期（例如，更新案例、附加文件、升级案例或请求案例关闭）；以及
- 无需轮询，即可接收瞻博网络支持工程师对案例/SR 进行的异步更新和/或其他通道更新。

瞻博网络报价、资产、合同和 EOX API 支持客户实现开发自动化并管理瞻博网络设备的生命周期。

有关 API 加载、文档、定义和支持模型的详细信息，请参阅[瞻博网络开发人员门户](#)中的文档。

瞻博网络软件支持评估工具

JSSET 门户可提供大量的 PBN 功能。用户可以根据客户配置文件（例如，Junos 版本和硬件库存）构建高度定制化的查询，在线预览结果，生成影响评估，并将相关数据导出到预格式化的报告中以供交付。

关键功能包括：

- 报告可能对服务产生严重或重大影响的 Junos 软件缺陷
- 能够将多个查询连接到单个客户配置文件
- 在 MR、SR 和 X 版本上启用强大的“模糊搜索”（可以基于 16.1、17.1 等主要版本查询 PRS）
- 支持通过多个肯定和否定关键词进行高级过滤
- 能够导出和自定义报告

配套服务或更高级别的服务

Juniper Networks® Advanced Care 为您提供联系上报管理服务台的全天候专用电话，您可直接联系瞻博网络高级支持工程师，获得快速支持和迅捷响应，从而及时有效地处理您的问题。其他功能包括加载协助、优秀实践知识传授和定制报告，从而增强您的网络专业知识，预测并预防潜在问题，减少管理负担。有关详细信息，请参阅[Advance Care 产品介绍](#)。

瞻博网络 Premium Care 可为您提供 Advanced Care 全套功能和价值，并指定服务经理作为您的单一联系人，管理您与服务相关的所有问题和权益。有关详细信息，请参阅[Premium Care 产品介绍](#)。

瞻博网络服务与支持

瞻博网络是高性能服务支持领域的领导者，致力于提供帮助您加速、扩展和优化高性能网络的各种服务。我们的服务可让您最大程度地提高运维效率，同时降低成本和风险，并更快地实现网络价值。瞻博网络通过优化网络以保持所需级别的性能、可靠性和可用性，以此确保卓越运维。有关详细信息，请访问 <https://www.juniper.net/cn/zh/products.html>。

订购信息

Juniper Care 服务已在全球推出。如需详细信息，请联系当地的瞻博网络合作伙伴或瞻博网络的现场销售经理。

关于瞻博网络

瞻博网络致力于大幅简化网络运维，并为最终用户提供卓越的网络体验。我们的解决方案可提供业界领先的洞察、[自动化](#)、[安全性](#)和[人工智能技术](#)，促进实现真正的业务成果。我们相信，强大的连接不仅可以拉近我们的距离，更可以在我们应对全球福祉、平等和可持续性严峻挑战时提供强劲动力。

Corporate and Sales Headquarters

Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA

电话：888.JUNIPER (888.586.4737)

or +1.408.745.2000

www.juniper.net

APAC and EMEA Headquarters

Juniper Networks International B.V. Boeing
Avenue 240 1119 PZ Schiphol-Rijk
Amsterdam, The Netherlands

电话：+31.0.207.125.700

