



中兴通讯服务能力白皮书

2011年度



| | |
|----------------|----|
| 前言 | 01 |
| 中兴通讯服务理念 | 02 |
| 中兴通讯五大类服务产品和优势 | 03 |
| • 网络交付 | 05 |
| 物流交付 | 05 |
| 工程交付 | 07 |
| • 客户支持服务 | 09 |
| • 管理服务 | 11 |
| • 专业技术服务 | 13 |
| • 知识服务 | 15 |
| 服务产品成功案例 | 17 |
| 结束语 | 19 |

前言

中兴通讯是全球领先的综合通信解决方案提供商，深谙通信行业的发展脉搏和运营商的建网需求，在长期的合作和市场的竞争中，中兴通讯不断调整交付的业务范围，从多层次的产品供应商发展成为通信业界最完整的、端到端的产品和服务解决方案提供商，帮助运营商迅速增强综合竞争力，节省建设和运维成本。



中兴通讯服务理念

中兴通讯提供最佳的网络搬迁或新建解决方案，可以大幅缩短网络商用时间，满足运营商在不同生命周期阶段的各类需求。中兴通讯还向客户提供全面专业的服务和可靠的客户支持服务，确保设备初验后网络的维护质量，使在网设备稳定高效运行，让客户集中资源研究新的市场运营手段和终端用户需求。客户可以通过中兴通讯全面优质的服务，从激烈的市场竞争中脱颖而出，为最终用户提供高速、畅通的通讯网络。

中兴通讯的服务理念是“本地服务，提升效益”、“智慧交付，降低投资”、“专家服务，忠于用户”，满足全球不同运营商的差异化服务需求以及快速商用的追求，实现客户网络品牌和商业价值的快速提升。

本地服务，提升效益：

中兴通讯已经在全球建立了107个代表处，并且与全球分包商、物流供应商建立和合作关系，能够最大限度贴近市场，实现高效的网络交付。通过全球经验和本地化能力，中兴通讯深谙每个地区通信行业规范和本地网络建设习惯，更加符合本地客户需求，并通过专业和客户化的服务，及时为运营商排忧解难，从而使运营商更快速的获得投资回报。

智慧交付，降低投资：

中兴通讯强大的Turnkey交付能力和创新的快速建站技术，帮助运营商迅速抢占市场，快速实现收益。中兴通讯的定制化解决方案和成本领先战略给运营商提供

了良好的发展基础，中兴通讯通过网络现代化改造，为客户简化了网络结构，具备未来平滑演进的能力，使运营成本大幅降低。

专家服务，忠于用户：

通过全程的网络服务和新的管理理念，中兴通讯将不断改善终端用户的使用体验，为客户提升效益，持续为客户带来价值。中兴通讯关注业务创新、流程优化、效率提升，协助客户提升运维人员的水平、增加业务粘度、改善用户感知、打造核心竞争力。

目前，中兴通讯已经为全球140多个国家的500多家电信运营商提供产品和服务，为全球超过12亿的用户提供通信服务，成为可信赖的长期合作伙伴。

107个
代表处

500家
电信运营商

1200,000,000名
用户

中兴通讯五大类 服务产品和优势

中兴通讯坚持和强化持续创新、成本领先、快速定制的发展策略，为全球运营商提供创新的，包括网络交付、客户支持服务、管理服务、专业技术服务、知识服务在内的端到端综合解决方案，使客户能够集中资源进行市场经营，为客户创造更大的价值提供了多种选择。

图表 1 中兴通讯五大类服务产品

| 服务产品分类 | 定义 |
|--------|---|
| 网络交付 | 业务范围涵盖全Turnkey交付，包括物流、项目管理、网络设计、站点获取、土建施工、安装调试及工程网络优化服务等。 |
| 客户支持服务 | 提供包括板件返修服务、技术支持服务、软件升级更新等客户支持服务。 |
| 管理服务 | 提供量身定制的网络维护、运行、管理整体解决方案。 |
| 专业技术服务 | 提供多种类型的专业服务解决方案，包括网络优化、备品管理、通讯保障、安全加固、升级改造等服务。 |
| 知识服务 | 提供专业的培训、文档和咨询服务。 |



中兴通讯为了适应国际市场的需求，让服务更贴近客户，逐步建立了6个营销服务大区、3级服务体系、9大物流中心的全球服务架构。中兴通讯在不同区域不同国家配备了包含68名SPD、151名PD、970名SPM、1,621名PM的高端管理专家组成的项目管理团队，持续投入10,000多名的海外售后服务人力资源，为客户网络建设提供最充实、便捷和安全的服务保障。

网络交付：物流交付

物流交付是指从采购&生产计划、物料采购、生产制造到仓储货运的端到端供应链活动，通过优质的管理，为客户节省成本、缩短全网交付时间、提供质量性能可靠的产品。

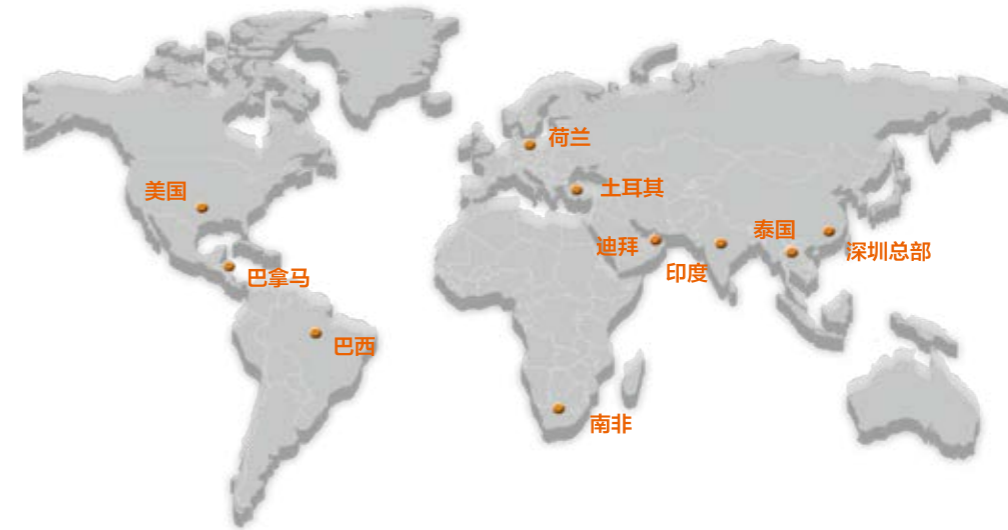
生产能力

中兴通讯拥有现代化的自动高速贴片生产线78条，生产物业面积超过30万平方米。整机生产覆盖无线产品、有线产品和终端产品，并将在广东河源建立新的大规模生产基地。同时，中兴通讯基于平台化、标准化的设计、工艺和设备，形成了强大的柔性制造能力，能够很好地面对市场需求的波动，即使在需求激增的情况下也能快速响应客户需求。

货运能力

中兴通讯开发62条多式联运线路，其中覆盖非洲、南美海空联运线路36条，覆盖东南亚的陆路线路8条，覆盖独联体、俄罗斯的铁汽、铁空联运线路18条，提供高质量的交付和更快的市场响应速度。

中兴通讯现有阿姆斯特丹、迪拜、迈阿密、巴拿马、曼谷等9大货运中转中心，辐射欧洲、非洲、中东、美洲及亚洲国家，并大力建设区域物流中心，已经建成印度、土耳其、美国等区域物流交付中心。



图表 2 全球货运中心分布图

物流交付亮点

- 强大的供应链管理能力和灵活高效的生产制造系统，与世界领先的专业物流服务提供商有多年的良好合作经验，随时为客户提供快速、敏捷设备交付。
- 严格的供应商选择和认证流程，全面科学的供应商管理模式，拥有优质的供应商资源。生产材料供应商1300多家，近70%的供应商是其所在行业内的TOP 3供应商，一些关键的供应商与中兴通讯合作超过15年。
- 现代化的生产线，生产过程符合RoHS（Restriction of Hazardous Substances）标准；拥有高素质的生产线员工与健全的岗位培养机制；建立全面的质量保障体系，通过行业认证和Vodafone, FT, DT等等高端运营商的严格认证。
- 具有快速响应客户需求的物流协同网络，中兴通讯拥有超过30位全球物流合作伙伴，还有为数众多的区域性物流合作伙伴，通过这些合作伙伴的大力支持，中兴通讯的物流服务网络覆盖200多个国家和地区，实现全球范围快速的交付。全球TOP 6的物流服务提供商——如DHL、DB Schenker等——都是中兴通讯多年的合作伙伴，在理货、运输、仓储等各方面与中兴深度合作。

网络交付：工程交付

中兴通讯向客户提供包括站点获取、站点勘测、设计、设备安装、设备调测，用以构建、扩容或升级其通信网络，使客户能够集中资源进行市场经营，为给客户创造更大的价值提供了多种选择。

自主研发网规网优软件

中兴通讯自主研发网规网优软件包含多种高效、实用的工具，集成了从网络预规划、网络规划仿真、网络性能专家分析平台、无线测试软件及仪表、无线数据分析软件等在内的一系列工具，支持从网络规划、部署、验证到网络优化、运维的全过程及其反馈迭代，以开放的架构支持多技术（多制式网络）和多厂家设备。

网规网优软件是一个具有高度灵活性的协同工作系统，其统一的基础架构设计使得各子产品具有类似的操作特征和统一的用户界面风格，使客户的学习曲线变得十分平坦。不仅如此，面向不同的网络制式和不同主应用场景的各子产品，可根据用户的需要提供不同的集成版本，既可协同使用，亦可以单独应用，或其他工具配合使用，从而最大程度地保护用户的既有投资。

站点综合解决方案

中兴通讯设计了很多配套设施解决方案，如简易安装铁塔、迷你机房等，并规模化推广使用。根据客户的需求以及网络部署区域的特点，综合考虑电力应用-太阳能、风力发电、柴油/汽油发电机；配套设施-集中式桅杆、快速装卸式铁塔、Diet方舱等以及移动式基站，同时配合土建施工-预工勘、3D设计、堆叠式混凝土基础；工程管理-专业队伍、先进的管理工具等，针对性地进行站点设计，实现网络的快速交付。



工程交付亮点

- 与超过3000家的分包商建立合作关系，覆盖了从网络规划、站点获取、土建施工到设备安装、整网调测以及网络优化等各个专业领域。
 - 拥有专业的工程设计队伍，采用专业联合勘察方式，一次完成土建、微波、无线等各专业的现场勘察工作，大大缩短交付时间。
 - 根据客户需求输出多层次的精细化设计方案，在网络规划的初期，以技能降耗为目标，以最优的覆盖方案和站址选择策略，实现网络的性能提升，降低运营商的CAPEX。
 - 与专业工程设计公司合作开发了3D设计视图，电脑模拟站点效果图并根据环境和运营商要求进行美化。
 - 定制了作业标准化模板及方法，固化了网络优化标准动作、流程、工序，固定动作包括单站验证、簇优化、全网优化等，标准作业保证了优化的一致性和连贯性，降低了人为因素的干扰，使网络KPI的不断优化，网络性能逐步改善，并实现了快速、优质、高效的工程安装。
 - 综合应用设备预调测、软割接专业工具等手段，大大降低了割接的替换时间，减少了网络冲击，使移动用户在不感知的情况下实现网络替换升级。
- 创新研制了集装箱即用方舱、简易安装铁塔、迷你机房（Diet方舱）等，可以有效减少站点的面积和减低寻址的难度，4人2个小时可以完成组装，智能监控减少人力成本，快速建设低成本的新网络。
- 使用新型环保建筑材料，采用电子材料和无纸设计，并在站点选择上，争取利用现有机房和对老的设备进行改造，对于网络废弃物，按照标准进行回收和再利用，使得整个工程实施中最大利旧，保护环境。
 - 提出并实施了各种场景的机柜利旧，有效缩短了downtime时间，并且提高了现网设备的利用率，为运营商同步节省了大量的投资。如奥地利H3G项目，采用机柜和塔放利旧，避免人工搬运和上塔操作，单站节省人工费用1000欧元以上，全网预计节省350万欧元。
 - 印度工程中心（IEC）拥有超过3500名服务专家，设立了19个区域办公室，为客户提供优质的本地化服务。为了应对多厂商维护要求，还建立了专门的资源池，以保证客户得到最良好的维护和管理。

客户支持服务

中兴通讯为客户提供包括服务台、技术支持、软件支持、硬件支持、网站支持以及网络巡检等服务。

客户支持中心介绍

中兴通讯全球客户支持中心（GCSC）成立于2002年10月，为客户提供7 X 24小时的技术支持和快速反应的现场排障服务，有力保障客户方便快捷地享受技术支持服务。全球客户支持中心负责监管中兴通讯全球的支持服务网络。

中兴通讯的客户支持中心密切关注客户问题并负责利用恪守的国际化问题等级规则，如TL9000等标准寻求最佳工程师和解决方案，客户支持中心采用的业务系统可以快速反应客户需求和解决客户技术问题，统一调配各种资源尽快解决。同时，中兴通讯全球客户支持中心是个全球实时监控跟踪系统，通过在客户支持中心的全球跟踪监控系统可以清楚的察看系统登记的任一客户问题的解决过程和解决结果。

中兴通讯拥有

- 7 个 区域客户支持中心
- 45 个 本地客户支持中心（见图表2）
- 65% 以上本地化队伍提供现场支持
- 9 个 产品支持子中心和先进的实验室；
- 7000 多名的训练有素的技术支持工程师组成的团队
- ✂ 完善的技术问题解决方案库和先进的模拟实验室环境



图表 3 中兴通讯全球客户支持中心分布

客户支持服务亮点

■ 全球客户支持中心结合不同的用户需求与合同内容6大服务板块，为客户定制不同的客户支持服务内容，分别有：

| | |
|--------|-----------------------------|
| 服务台服务 | 客户响应、客户问题管理、信息咨询、客户投诉处理 |
| 技术支持 | 在线技术支持、远程诊断支持、现场援助支持、紧急排障支持 |
| 硬件支持 | 备件支持、备件交换管理、维修及返修支持 |
| 软件支持 | 软件更新信息、软件升级支持、软件补丁提供 |
| 网站电子服务 | 维护经验共享、技术信息共享、论坛技术、项目交付信息查询 |
| 网络巡检 | 例行设备巡检、网络性能分析 |

图表 4 客户支持中心服务内容

- 为了快速响应客户需求和给客户贴身地返修服务，中兴通讯在全球设立7大返修中心，66个备件中心。80%的返修需求会在60天完成，其余20%通过板件更换服务即可满足所有客户的需求。
- 客户支持中心服务台提供7 X 24小时的服务，提供支持工程师即时在线响应、分析和解答服务。紧急事件响应小于30分钟，一般事件响应小于24小时。中兴通讯成立紧急支持响应小组，覆盖所有的产品线，随机待命。
- 提出“主动响应”的服务方式，对全球网络进行严密监控，实时分析网络运行状况，输出全球设备网络健康状况表，提前避免网络出现重大问题。
- 拥有完善的升级、告警机制，分为管理升级，更高级别管理者调动资源；严格告警时限；与客户沟通同时升级的三种等级。

管理服务

中兴通讯管理服务内容包括：现场运维服务、故障管理、性能管理、配置管理、变更管理、资产管理、网络容量管理、技能转移服务等，能够为不同类型的运营商提供专业化的管理服务，并且结合客户的资金、人力、网络特点，设计符合本地化的执行流程，共享全球的实施经验，减少重复问题的发生。

管理服务保障

中兴通讯提供多类型设备产品的全面运维方案，已经在全世界提供了CDMA、GSM、UMTS、LTE、IPTV、GPON等产品的运维，是产品类型最全面的管理服务提供商。

中兴通讯立足于eTOM、ITIL、TL9000等国际先进标准和创新服务理念，围绕客户对业务端到端的需求，开发出不同类型的服务产品。通过对服务内容和响应等级SLA的选择或定制，客户将获得最符合需求的管理服务解决方案。

中兴通讯端到端的全业务流程保障客户最快速度搭建运维组织，建立规范化运维流程。基于中兴通讯丰富的服务定制化经验，保证在各种合作模式下中兴通讯的运维队伍都能和运营商的运维组织实现平滑衔接。中兴通讯的培训课程和技能转移服务，也使各地服务人员具备专业的工作技能，为客户提供全球统一的、高质量的管理服务。

国家级网络维护中心

中兴通讯能够结合客户具体情况，帮助客户建设国家级、区域级网络维护中心，实现网络设备统一集中监控管理。在印度，我们建立的国家级网络维护中心 National Network Operation Centre (NNOC)，为

多家印度运营商提供统一的集中运行维护平台。NNOC的多客户、多网络统一运维服务平台，可以整合多种服务系统，为客户提供全面服务，如：Utility Network Management System可以为不同的客户提供个性化的管理服务，Resource Management System能帮助客户提高网络和业务资源的管理效率，OSS System帮助客户高效进行日常运维管理。

管理服务新产品

中兴通讯坚持以持续技术创新为客户不断创造价值，中兴通讯持续投入资源，以客户需求为导向，开发新的服务产品，为全球运营商提供全面的、高质量的服务。中兴通讯新管理服务，包含能源管理服务、知识管理服务、人员转移服务、端到端性能提升服务等，扩展了单纯的网络设备运维外包的方式，运维外包的范围更广，为运营商分担的更多，使得运营商能更加关注自身的核心业务。例如，能源管理，能源费用支出占运营商OPEX中的很大一块，据统计，在电力供应欠佳的地方，如印度，每年的电费和油费支出可占运营商OPEX支出的35%左右。能源管理服务主要是根据客户现网电力供应情况，为其量身定做一套更加合理，科学的能源使用及管理服务方案，包括站点节能降耗，新能源改造，动力设备运行监控及维护等多项服务。



图表 5 全球管理服务成功经验

管理服务亮点

- 在2010年，中兴通讯全球管理服务比去年同期增长超过55%，国际技术服务比去年同期增长50.9%，在业内名列前茅。
- 中兴通讯的管理服务得到多家业界顶尖跨国运营商认可，2010年管理服务增长迅猛，最近3年的欧洲管理服务复合增长率超过了300%，欧洲整体服务业绩增长超过100%。
- 截至到2010年第四季度，中兴通讯在全球签订超过60个管理服务合同，覆盖全球45家运营商近7万个站点和3000万终端用户，外线光缆运维超过2万公里。
- 在印度，中兴通讯为包括 TATA DOCOMO、Uninor (Telenor India)、SSTL(MTS), STEL, Aircel, Etisalat在内的6家知名运营商提供网络管理管理服务，覆盖250万平方公里面积，涉及UMTS/GSM/CDMA/NGN/TX网络，保障了客户业务的快速发展。
- 为香港第一大移动运营商CSL提供Turnkey Operational Service (TOS)服务，协助CSL进行网络监控，设备维护，NOC运营，性能提升等网络运维服务，2010年9月CSL的网络KPI位居全港第一。
- 在巴基斯坦洪灾、海地地震中，中兴通讯运维的通信网成为灾难中唯一稳定运行的通信网络，成为当地人民救助的“生命线”。灾难发生后，中兴通讯第一时间成立了“灾情评估与救援”小组，维护工程师深入灾区一线，保证了通信畅通、稳定运行。

专业技术服务

中兴通讯专业技术服务服务于全球各地500多家运营商，培养了大量专业技术服务人员和优秀的本地队伍。为了确保专业技术服务实施的质量，中兴通讯凭借丰富技术服务经验，通过总部远程技术支持和严格交付流程，形成了一个多层次的服务质量保障体系，使全球客户在任何地点、任何时间都能享受全方位的专业的高质量的专业技术服务。

专业服务产品分类

中兴通讯可提供多种专业技术服务产品，服务范围涵盖通信网络中的无线、有线、承载、动力、业务等多种网络设备，包括网络优化、升级改造、安全加固、备件管理、重大事件等多种服务类别，数十种服务产品，主要有：

| 服务类别 | 服务名称 |
|--------|--|
| 网络优化服务 | Uni-POS网络优化解决方案 |
| | 无线网络优化服务 (无线智能优化分析服务、基于MR的翻频服务、用户感知提升服务、深度覆盖优化服务) |
| | 核心网网络优化服务 |
| | 承载网络优化服务 |
| | 数据网络优化服务 |
| 升级改造服务 | IP组网改造服务 |
| | ESS宽带网络运维解决方案 |
| | 蓄电池地埋服务 |
| | 动力绿色节能改造服务 |
| 安全加固 | MGW容灾服务 |
| | 固网统一网管北向接口 |
| | 业务产品安全加固服务 |
| 备件管理服务 | 多产品备件管理服务 |
| 保障服务 | 专家值守服务 |
| | 服务保障评估 |
| | 重大事件通讯保障服务 |

图表 6 中兴通讯专业技术服务产品分类

专业技术服务新产品

中兴通讯研发出全流程、多层次“Uni-POS网络优化服务”解决方案，可以通过精细规划建设、业务发展咨询、用户感知分析、智能网络评估、基础优化服务、KPI提升、场景专题等服务，发现并定位网络中存在的性能瓶颈，结合中兴通讯15年室内分布系统规划优化经验，对网络资源、架构及性能进行优化，协助运营商持续优化网络，降低OPEX，提升盈利能力。

中兴通讯针对各种覆盖场景均有优秀的解决方案，如同频异PN解决方案、同频同PN解决方案、异频解决方案、混合PN_INC组网解决方案等，能够根据室分系统的位置、大小以及楼层的高度，灵活组合各种方案，为客户量身定做方案。

专业技术服务亮点

- 专业技术服务是中兴通讯持续稳定发展的服务产品，连续5年以上保持40%以上增长。中兴通讯提供无线、有线、承载、动力、业务等多种专业技术服务，可为客户提供业界最多样化的专业服务。
- 拥有专业服务开发队伍，分布全球的专业服务交付团队，确保服务实施的质量；基于国际先进的管理流程建设，提高现有资源利用率，保证专项服务实施资源，及时高效的满足客户要求。
- 在国内实现“多产品”备件管理服务第一单，能同时为运营商提供无线、有线、核心网、业务、传输等多产品备件管理整体服务方案，解决由于产品多、覆盖面积广、网络结构复杂、管理难度大带来的困难，为客户解决了多产品带来仓储、检测、管理、物流的困扰，大大降低了备件管理成本。
- 2009年中兴通讯协助国内三大运营商成功部署融合型的新一代3G网络，网络综合指标排名位列各厂家第一。
- 2009年中兴通讯获得“中国3G元年-最佳TD网优服务商”称号，2010年获得“TD-SCDMA高负荷网络干扰解决方案”最佳解决方案奖，“深圳联通WCDMA网络优化”最佳城市优化奖。
- 中兴通讯“零故障”成功保障2008北京奥运会，2010为南非世界杯提供管理服务，保障开普敦、德班、布隆方丹和伊丽莎白四大城市，确保网络稳定、业务通畅，实现“零故障”。

知识服务

中兴通讯为客户提供技术类和管理类的培训、文档服务、咨询服务、远程学习、实验仿真软件、中兴通讯NC客户技能认证以及学习型酒店等多种业务。

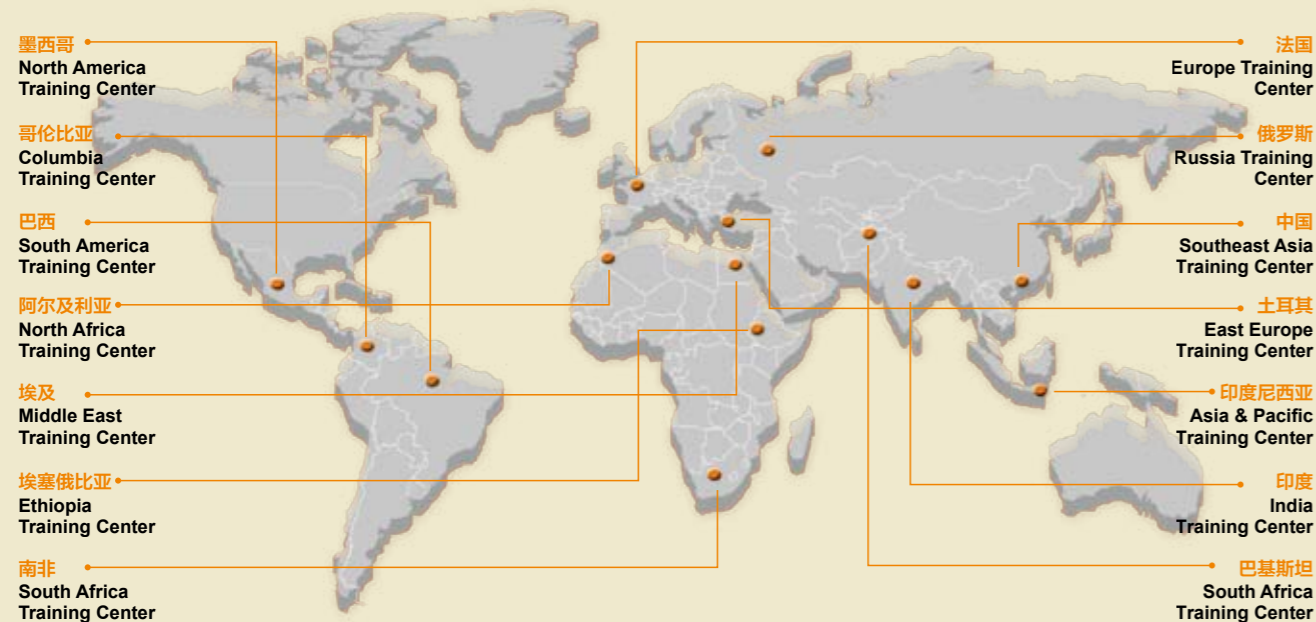
中兴通讯学院介绍

1993年中兴通讯成立培训中心，2003年中兴通讯组建中兴通讯学院。中兴通讯拥有一支年轻的专业化、国际化的知识服务队伍，提炼中兴通讯二十多年的人力资源管理和知识服务经验。

全球培训资源

为更加快捷的响应不同客户的培训需求，中兴通讯在全球拥有十四个培训中心、另在国内深圳大梅沙、深圳科技园、上海、西安、南京、三亚设有六个国内培训分部。学院采用项目化运作模式，培训和文档服务的项目管理全流程模式，项目经理对全流程负责。以业务的有效性为核心，质量监控手段贯穿各项知识服务的全业务流程，通过知识的整合和系统化、更新和传播，为内外部客户培养人才、提升人力资源的能力，成为企业学习的发动机，提升企业竞争力。

图表 7 中兴通讯全球培训中心布局



知识服务亮点

快速响应

- 培训服务团队覆盖全球100多个国家，培训需求响应速度2个工作日。
- 在全球设立14个培训中心，包括北美、中美、南美、西欧、东欧、中东、亚太、东南亚、南亚、北非、南非、埃塞、印度、俄罗斯各区域的培训业务。
- E学院考试平台，能及时为全球不同地区的客户提供教考分离的考试支持服务。
- ANYONE、ANYWHERE、ANYTIME，中兴通讯学院远程学习针对通讯运营商提供即时响应的服务，并针对海外学员提供48小时内的专家答疑和网络实时课堂。
- 学院已将426份相关文档案例上载至中兴通讯网站，每份维护验期刊含有20~40条维护案例。50%的客户问题能够直接通过网站解决。

专业化

- 采用项目化运作模式，从需求采集，到产品设计、开发、交付，再到最后的调研评估，项目经理对全流程负责。
- 技术培训课程体系设计遵循GR839 标准对岗位类别和技能要求设置课程内容和课程目标；文档开发遵循国际化GR454 标准和DITA 标准，应对国内及国外用户的文档需求。
- 远程学习拥有业界领先的服务、产品和技术。七年远程学习领域的探索创新；77543人次，128078.5人天海内外客户远程学习的积淀；提供符合SCORM 国际一流标准的多媒体产品、远程学习平台和教学实施咨询服务
- 技术培训讲师，85%以上均具有硕士或博士学位。
- E学院试题库已有涉及多种产品的中文英文试题二万多道为客户提供知识检测服务。
- 培训评估中心依据柯氏四级评估理论，设计可量化的评估模型，对培训满意度和培训效果实施测量，保证培训的效果。
- 2009年第三方调查数据显示国内培训与文档均排名第一。

定制化

- 设置S、A、B、C四个等级的标准培训课程满足客户通用培训需要。
- 针对客户从培训内容、培训时长、培训岗位等诸多方面提出的不同要求开发了3500个课程模块，保证了课程模块的快速组装自由组合，及时响应客户的定制培训需求。
- 为需要技能提升和关注员工成长的运营商，量身定制员工技能发展方案。
- 可提供多语种的定制化文档解决方案 英语、法语、西班牙语、葡萄牙语、汉语。

服务产品成功案例

“中兴通讯最开心的不是签单的时刻，而是合作的客户通过网络部署而快速实现能力升级和盈利的时刻。”

——史立荣，中兴通讯总裁

中国香港 CSL

中兴通讯通过对全球15国资源的调配能力、50多家分包伙伴的通力合作，用11个月完成了其他供应商无法完成的任务，交付了近3,000个站点，成功搬迁原网2G设备。实现900M G/U双模、4网合一，整网覆盖质量改善5~6dB。同时，中兴为CSL提供Turnkey Operational Service (TOS)服务，协助CSL进行网络监控，设备维护，NOC运营，性能提升等网络运维服务，助力香港CSL完成2G-4G网络演进。

CSL对员工能力发展非常重视，中兴通讯组织了知识服务专家直接到CSL现场办公5个多月，对客户的岗位分类，工作范围，能力现状进行了深入的分析和测评。针对客户不同岗位，分层次地进行能力提升训练，并且量身打造了近百套定制化文档，完成了人员能力的平滑过渡和提升。

黑山 Telenor Montenegro

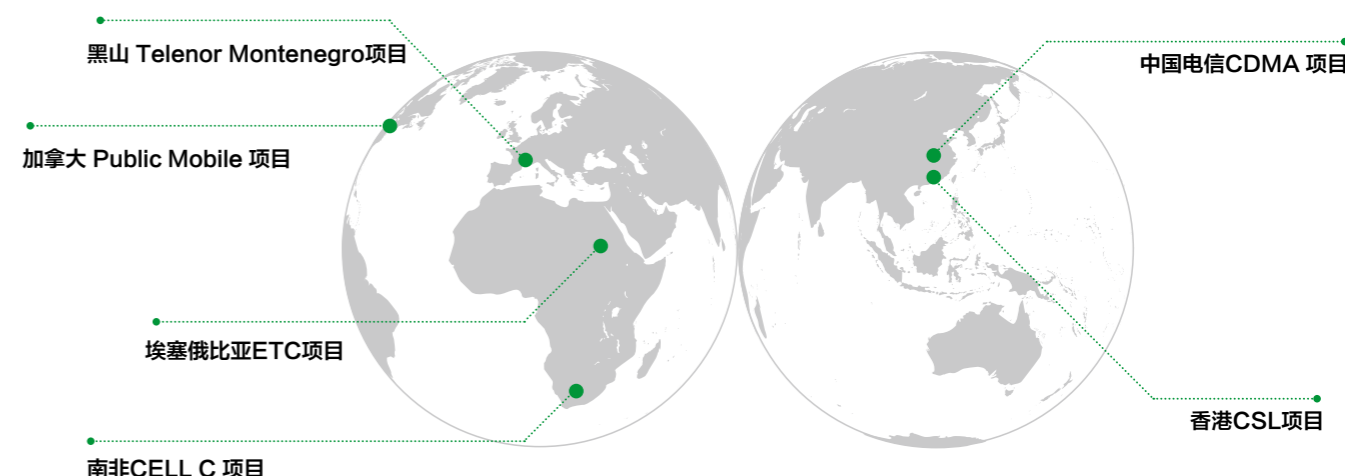
中兴通讯协助Telenor Montenegro完成了运营史上最复杂的项目。凭借成功在最低温度-25°C的雪山上部署网络，50天内完成了15个Cluster的搬迁速度获得了客户的高度赞扬。网络性能有明显的改善。Telenor Montenegro成为黑山第一家提供HSPA+的运营商，为60万用户提供最先进、最快的网络。

加拿大 Public Mobile

通过最先进的All-IP架构提供高速无线服务，新兴运营商PM成功开展增值业务并产生新的利润增长点。中兴通讯为PM提供全Turnkey服务，成功克服加拿大冬季施工困难等诸多挑战，从站点建设到开通仅用工期的一半，3个半月完成了全套核心网的调试和无线网络覆盖建设，提前实现商用。

南非 CELL C

中兴通讯与南非CELL C启动世界杯通信保障。本次通讯保障涵盖南非世界杯举办的四大城市开普敦、德班、布隆方丹和伊丽莎白，占全部64场比赛中的28场，服务于世界杯的无线站点达600多个。为了及时投入这些站点，中兴通讯制定了详细的工程计划，在设备发货保障、分包资源保障、网络优化保障等环节都优先安排世界杯通讯保障站点，经过连续奋战，提前完成了这些站点的交付，为后续业务调试提供了充足的时间。中兴通讯120多人的运维团队为CELL C网络提供了优质的网络运维服务，确保赛事期间网络稳定，3G业务流畅，实现“零重大故障发生，零硬件故障损坏”的良好记录。



埃塞俄比亚 ETC

中兴通讯凭借电信领域的综合实力、充足的战略合作伙伴资源和专业服务精神，克服高原山地、道路崎岖、基础设施薄弱等不利条件，完成了全Turnkey的整网规划与交付，包括1,731座铁塔、1,695套微波、9,198公里光缆，以及CN、VAS、DWDM、路由器、电源、方舱等设备，覆盖埃塞全国161个城市，50条主要干道以及3,586个偏远乡村，并建成1个全国性的网络运营中心NNOC，帮助ETC和埃塞人民实现了通讯网络现代化。为了解决ETC电信专业人员缺乏和技能薄弱的问题，中兴通讯帮助ETC进行网络维护的工作，保持和提升网络可用性和质量。中兴为ETC提供了全年不间断的网络监控和告警处理、日常预防性维护和站点巡检、故障管理和恢复、性能管理、网络优化、容量管理、安全管理等全方位、高质量、快速响应的网络运维服务。基于对ETC网络和当地用户行为的深入分析，中兴在保证网络质量的同时，也向ETC提供了专业的运营咨询建议，支撑ETC的用户和收入持续快速发展。中兴通讯为ETC提供的端到端网络交付和管理服务，获得了客户的高度认可和信任。

为了帮助ETC提升员工能力和技术水平，中兴通讯为其提供了1000名工程师的专业培训，从基础理论到产品知识，上机操作，现场实习，达成学员综合技能

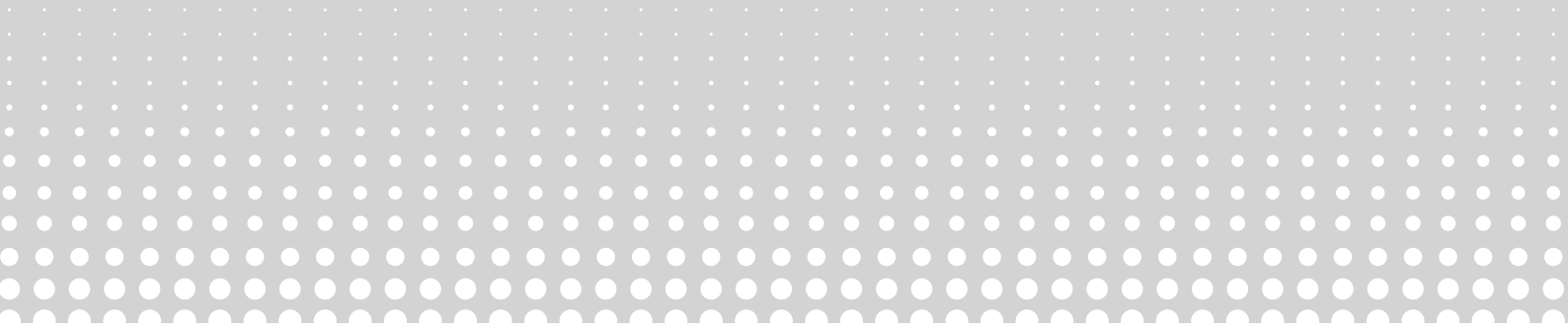
中国 China Telecom

提升的进阶式培训服务。此外，中兴通讯还为ETC运维管理量身定制了管理服务培训，通过课程交流和运营商运维样板参观和座谈等方式，为其带来了全球优秀运维理念和经验，助力ETC提升自身管理水平。27省60,000多个站点的CDMA EVDO 3G网络建设，中兴通讯以专业服务和强大交付能力，通过出色的采购、生产和物流，4个月内完成了41000个站点的原材料采购、产品生产和成品发货，在6个月内实现了包含偏远市县网络的快速建网。在所有参与项目的设备供应商排名中，中兴通讯的网络建设进度和网络KPI均排名第一，并创下了一个晚上搬迁322个站点的行业记录，两次荣获网规和网优比赛双料冠军。

结束语

作为整体解决方案领域的专家，中兴通讯愿以专业的综合服务提供能力，助力运营商优化运维成本、提高网络性能和客户感知，实现网络品牌和商业价值的快速提升。中兴通讯凭借其端到端交付成功完成了众多海外网络建设项目，已经获得KPN、Telenor、Teliasonera、Etisalat、Telefonica、Telstra等多家业界顶尖跨国运营商认可。





ZTE中兴 中兴通讯股份有限公司
ZTE CORPORATION

NO. 55, Hi-tech Road South, ShenZhen, P.R.China Postcode: 518057
Website: www.zte.com.cn Tel: +86-755-26770000