# 政企客户维护中心员工培训大纲（精选五篇）

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-06-23

*第一篇：政企客户维护中心员工培训大纲政企客户维护中心员工培训大纲政企客户支撑--设备维护培训大纲一、了解电信机房使用设备。1、交换设备2、传输设备3、数据设备4、电源设备5、现网介绍二、掌握传输设备规格及性能。1、各类传输设备性能2、传输...*

**第一篇：政企客户维护中心员工培训大纲**

政企客户维护中心员工培训大纲

政企客户支撑--设备维护培训大纲

一、了解电信机房使用设备。

1、交换设备

2、传输设备

3、数据设备

4、电源设备

5、现网介绍

二、掌握传输设备规格及性能。

1、各类传输设备性能

2、传输设备组网模式

三、掌握电路接入方式。

1、数字电路

2、MSTP电路

3、数据电路

4、VPN5、CTVPN

四、掌握常用仪器仪表。

1、光功率计

2、光源

3、OTDR4、2M误码表

五、掌握开通传输调单业务和数据调单业务。

1、讲解传输调单

2、讲解数据调单

政企客户支撑—故障处理培训大纲

二、裸光纤类业务故障处理方案

1、光网络基本原理

2、光缆及尾纤型号、种类、基本参数介绍

3、维护工具使用介绍

4、处理流程

5、故障报告标准

三、光电类专线业务故障处理方案

1、设备现场告警介绍

2、网管申报告警介绍

3、处理流程

4、故障报告标准

四、EPON类专线业务故障处理方案

1、设备现场告警介绍

2、网管申报告警介绍

3、处理流程

4、故障报告标准

五、PDH类光端机业务故障处理方案

1、设备现场告警介绍

2、网管申报告警介绍

3、处理流程

4、故障报告标准

六、SDH类光端机业务故障处理方案

1、设备现场告警介绍

2、网管申报告警介绍

3、处理流程

4、故障报告标准

七、其他类业务故障处理方案

政企客户支撑---考核指标、工作界面、支撑流程、维护职责介绍

一、考核指标介绍

1、各类电路类型介绍

电路类型有：

数字电路：省际数字电路、省内数字电路、本地数字电路

基础数据电路：省际数据电路、省内数据电路、本地数据电路、CTVPN

电路、VPDN电路

（数据电路分为DDN专线、ATM专线、FR专线、VPN电

路等）

2、电路维护等级介绍

3、大客户电路开通及时率介绍

4、大客户电路故障恢复及时率介绍

5、差异化服务考核介绍

6、关于对《河南电信2024年网络运行维护考核指标的通知》的介绍

二、工作界面与支撑流程介绍

7、政企部职能介绍

8、网发部职能介绍

9、运维部职能介绍

10、政企客户支撑中心职能介绍

11、其他部门职能介绍

12、政企客户支撑中心与其它部门关系

13、新开工单、电路故障、客户支撑工作受理及回复流程介绍

三、维护职责介绍

1、客户工程师维护范围介绍

2、政企客户支撑中心已负责各类维护工作介绍

3、客户端注意事项介绍

**第二篇：电信政企客户维护案例16**

Mz电信类维护案例分析16-某州委党校网络调试

案例背景：

最近我接到了党校的工程师反应他们的互联网网络不稳定的情况。据描述：经常会出现掉线，平常只有几个人上网时，下载文件也只有100多少KB，已经影响到办公（需与省上进行文件传送）。并怀疑电信是否开够带宽。问题初步定位及解决: 为落实客户问题，我11：00到了现场进行查看，经调查，用户电脑全部120余台，平常上班人不多，客户工程师说现在上班的人数不到30个；我找一台办公室，进行测试，确实在下载没有限速的网站文件时也只有100K左右，PING 网关

PING 192.168.1.1-t 结果非常流畅

PING DNS 222.172.200.68 结果也比较流畅，没有丢包，但进延大。

初步判断，此时的用户量不少，取得用户的许可可以直接断开路由器，在电信接入线上测试，发现下载文件的速度达到1.12MB，我向用户解释了电脑下载时，10M网络达到的速率：

10M 单位为bit /s，而电脑上的单位为Btye，而1 Btye=8bit，传输过程加上一定比特控制信息，指令等，每1Mb/S的带宽下载约为100KB/S。

用户认可了电信接入的线路带宽足够，也比较稳定。为解决问题，我帮助查看了用户的交换机HW3900： DIS MAC-ADD

竟然有70多个MAC地址透过来，由于党校楼宇较多，办公楼而言已没有几个人上班了，但不排除有其它的楼宇是否有人。

原来用户的拓朴为：

为核实实际网络，我找到另一名客户工程师，发现，原来网络上还挂接着一个党校外包的宾馆以及中信公司的网络，平常的在线用户也比较高，其拓朴如下：

对党校概况进行了调查，原来党校平常上班人数50个，一般不超过90人，另外有一48台电脑的微机机房，平常基本不用。但上个月外包的宾馆也向房客提供上网功能，还向长期租用宾馆的中信公司提供上网，这样上网用户剧增，造成党校自己上网的感知下降。

于是我建议用户将外网带宽提速成20M，用户要求先体验一周提成20M的效果如何。

经申请，我们对党校进行提速20M后，让用户体验一周，提速的第二天，用户反应上网速度仍不如意。

接到通知，我到用户端查看，电信光纤收发器提供的接口可以达到20Mb/S带宽，但一接入用户路由器，速度就只能达到10Mb/S带宽。进入用户路由器AR18-20，其WAN接口只能支持10M速率。

为解决用户问题，提高用户感知，并能增加电信业务收入。电信客户经理与客户谈妥，若核实确实需提速，他们愿意增加提速所需的费用。

我们找来测试用的电信网络无忧设备，更换后，用户的感知确实快了。用户也比较满意，并签下的提速协议。

故障再现

一周后，用户发现8：30到11：00；下午有时掉线，有时又很正常。连续几天，网速频繁出现了掉线，而且经常获不到IP地址或获到IP却无法上网。（更换网络无忧设备后，在该路由器上我们启用DHCP功能，让用户电脑自动获取IP地址。）根据用户所反馈的信息，我起初怀疑ARP病毒引起，叫用户查杀相关电脑，安装了360 ARP防火墙。

平常网络中，若出现了ARP病毒时，在配置的交换同上，一般会出现相应的报错信息。

如：

%Nov 10 19:05:38 2024 LH6506 ARP/5/DUPIP:Slot=0;IP address 192.168.1.21 collision detected, sourced by 0014-78a6-73cd on Ethernet4/0/18 and 0000-e818-ad80 on Ethernet0/18

%Nov 10 19:06:25 2024 LH6506 ARP/5/DUPIP:Slot=0;IP address 192.168.1.22 collision detected, sourced by 0000-e818-ad80 on Ethernet4/0/18 and 0014-78a6-73cd on Ethernet0/18

而在几台交换机上用DIS LOG查看近期记录, 这些交换机上都没有相似的记录。

而在现场的查询中，也发现有的电脑获到地址上不了网的电脑，在电脑DOS下，用ipconfig/all查看，DNS没有获取到，判断为网络中出现两个DHCP服务器（不排除用电脑配置的DHCP服务器）。但党校方面否认这种情况出现，并说明已经与每位同事落实，党校办公室的每个房间不准私接路由器。这样，我们只有用排除法进行处理。

由于上班时间不能中断他们的网络，我电信人员连续两次去处理，由于属下班时间12：00左右，都发现网络完成正常，好多房间都能正常上网。第三次，取得用户许可，我们选择了问题出现的频繁期9：30至10：00之间进行排查。

经查，发现部分房间电脑上网较为异常，经分析大部分问题集中在一台交换机上，其它交换机也会有问题，但不太频繁。而这台交换机属无配置口的交换机不能用配置线进行查看。据此，我们先将该交换机除上行外的所有线拔出，而接我的电脑PING DNS（X.X.200.68 –t），发现正常，能正常上网，然后一根一根插上，当插上其中一根线时，发现，PING 包中断，拔出后又正常，终于找到问题所在！！我然后继续插其它线，发现PING包都正常。查询到的这根的“问题网线”原来属1楼政府机关驻党校办公点，这几天的临时使用，3台电脑一条网线不够用，用一小路由接了出来，主线又接在这个小路由器的LAN口，而且了DHCP功能，造成党校网络中出现了两个DHCP服务器。如下面所示。

我拆除小路器后，党校恢复正常，为提高党的稳定性，我又对党校的交换机接口进行了适当限速。一般的用户接口，限制为2M，为不影响党校办公楼上网，将党校外包宾馆限制为10M。

经过以上处理，现党校网络一直正常。问题总结：

我们在查询主线正常但网络仍有时正常，有时中断的网络故障时，需注重以下几个问题：

1、客户网络拓朴一定调查清楚，故障发生时间，故障发生的这段时间网络拓朴是否发生改变。

2、有时我们维护人员到客户端测试时老是正常，有可能意味着故障源由于某些原因被关闭。

3、在查询此类故障时，我采用排除法进行判断。

4、我们可以查看路由器、交换机的记录，在问题出现时，我们可借助路由器、交换机上Debug功能进行调测。

5、对以上类似的故障，我们可以借助，wireshare 等抓包软件进行抓包分析。

6、对于一般的局域网络，为保证大部分人使用正常，我们应适当对端口进行限速，保证大部分用户的感知。

冯

X

XX股份公司X分公司

2024年3月27日

**第三篇：政企客户工作总结**

本周工作总结及下周工作计划

一、本周完成接入的有：

五粮液名酒、鹤岗卫校、医保

二、本周有意向的用户有：

东山房地产、梦丽美容院、比优特

三、网通资费

宽带ADSL拨号为480元每年，固定IP电话为700元每年。不接入光纤。

语音为无月租，无来电，市话正常，长途0.3元每分钟，不加市话费。交200元赠20元，交100元，赠10元。可以组建虚拟网。

交500打1500，资费为没有月租来电，其他正常，相当于长话0.21每分钟，市话0.14元首3分钟。区间0.35元每分钟，而且，也不限时间打完。可以组网。

四、举办的活动

6月26号的民盟会议宣传。

五、问题

本周由于割接，带来很多大客户障碍。

特殊资费用户如下：

1、鹤岗市城市管理局每部电话30包打100元，18部电话整体包打。

2、鹤岗市市政建设综合执法大队每部电话市话70元包打，长途区间另计。

3、鹤岗市市政建设管理处每部电话市话70元包打，长途区间另计。

4、鹤岗市工商银行新世纪支行5部电话，2部为50包打100，另3部100包打200元。均为无月租无来电。

5、鹤岗市社会保障局1000元包打市话＋长途。

六、下周工作计划

1、清理欠费。

2、作好比优特及热力公司接入

3、清理虚拟网

4、对中小企业进行走访，挖掘客户需求。

**第四篇：政企客户建议**

政企客户故障（集团级客户）面临的问题：

1.组网复杂导致维护难度增加。

2.一条专线，多个部门处理，分段多人判断，增加了维护难度。

3.分公司政企故障处理人员经验不足，经常导致分公司集团电路在判断故障的过程耗时过

长。

4.最近部门人员变动过大，传输局网管人员划至NOC，传输局新成立重要客户保障中心，NOC网管，传输局要客值班室，片区工程师之间默契度有待提高。

解决办法：

1.完善支撑系统（资源管理系统），提高其响应能力，方便NOC网管及时找到相应路由信

息，缩短预处理时间。

2.有必要成立或创建统一测试平台，方便、快捷、准确的判断故障点。

3.加大对分公司政企故障处理的培训及支撑。对于分公司的重要客户电路，相关生产管理

部门应快速提供技术支撑，指导分公司完成故障判断。

4.对于集团电路等重要政企电路应多方面统一响应，比如，建行，北京至重庆一条数字电

路中断，NOC查找路由并查看网管告警和长途传输在线测试需同时进行，片区工程师，局端，用户端多点派人响应，客户感知方面，及时通知到该客户政企客户工程师，客户经理，参与故障协调处理和用户安抚工作。

5.对于多个部门共同处理的故障，维护部门响应故障处理时间的快慢决定了故障处理时间的快慢。现在我们管控协调政企客户中，很多部门会回复这样一句话就是“我方查看正常，需哪个哪个处理”之后就不参与故障处理中去了；或者就是等待XX部门测试结果，这些都会拖慢故障的整体维护时间，我认为对于政企客户故障应提高各维护部门的响应时间，并在整个故障处理中都参与进来判断故障点，密切配合处理，统一测试方案才能缩短故障时间，提高客户感知，减少超时。

建议：

政企客户专线故障可以成立一个统一的测试平台，统一的故障支撑平台，提供7\*24故障支撑热线，牵头测试并判断故障段落。

**第五篇：员工培训大纲**

1、确立明确的目标。主讲企业发展目标，是员工最好的航船方向，目标方向越明确越具体，由此激发团队效力也就越大。

（1）将公司发展方针(介绍公司媒介平台前景)、发展目标、发展计划，告诉所有员工，让员工有工作的热情和动力。

（2）将员工的薪金增长计划、方案、职位升迁方案明确，让员工觉得自己在公司有所作为，有发展的前途。有这样一个目标，就可以使员工们看到希望，从而劲往一处使，产生向目标奋进的力量源泉。

2、培育共同的企业价值观。主讲企业制度、企业规范，只能在有限和常规情况下，告诉员工“干什么”和“不干什么”：

（1）培养员工的良好道德规范，道德修养。

（2）培养员工的个人修养。

（3）培养员工的正确人生价值、社会价值观念。

3、职位准则的讲解。营销团队分成2队。公司将提供机会，竞选二名优秀员工担任各小组组长，（组长竞选时间为培训结束后，考核综合素质最优秀胜任，组长作出表率作用。）每个小组明确今后的工作方向，队组PK制。

(1）考核机制

（2）各层面的奖励机制。

4、以座谈会的形式开展，可以聊聊生活，发现一些共同的兴趣爱好，让员工增加了解。

（1）语言的统一。

（2）服装整洁规范。

（3）礼仪、礼节的统一。这是公司文化修养的表现，也是公司一个形象的体现。

5、职业技能的培训与及实战经验的交流

（1）市场分析。将市场的挑战性、困难性、竞争性，同行的压力分析给员工。

（2）销售技巧的应对。（案例讲解、出题现场模拟应对解决方案）

6、电话营销技巧的讲解以及重要性.7.公司工作制度与假日制度的讲解

8, 培训考核.------针对性的培训资料准备好

团队处事原则

谦虚豁达，使你赢得团队成员的尊重

着力小事，使你在团队中出类拔萃

坚持创新，使你所在的团队与众不同

善于思考，使你引领团队走出困境

热忱工作，使你在团队中绩效最高

诚信为本，使你带领团队无往不利

敬业精神，使你在团队中展现潜力

尊敬领导，使你得到更多的机会

忠贞不贰，使你与团队共命运

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找