

WEEKLY OPERATION SERVICE REPORT

Multi network unified access integrated operation service project
Weekly operation service report

2020 科技学院

河南科技学院智慧校园多网融合运营服务交付项目

运营服务周报 (11.08-11.14)

Multi network unified access integrated operation service project
Weekly operation service report

目录

一、本周小结：	3
1.1 用户用网情况：	3
1.2 网络维护情况：	3
二、维护设备统计	3
三、网络运行情况	2
3.1 网络拓扑	4
3.2 出口及校内互联链路使用情况	5
3.3 用户在线情况	7
四、用户服务	8
4.1 业务咨询情况	8
五、存在的问题及建议	9
六、下周工作计划	9
6.1 网络保障	9
6.2 业务咨询	10
6.3 业务宣传	10

一、本周小结：

1.1 用户用网情况：

1) 用网用户统计：

	河南科技学院本部（仅学生）
本周累计使用人数	8618

2) 本周前台及客服咨询共 158 次，均已妥善解决

问题大类	问题子类	咨询次数统计
业务咨询	开通咨询	11
	续订咨询	4
用网咨询	其他设备登录	103
	操作问题	35
	网络问题	5
总计		158

1.2 网络维护情况：

1) 关键链路带宽利用率统计：

	校园网出口		
	联通 10G	电信 10G	移动 10G
一周下行最大利用率	30.6%	2.5%	70.6%
一周上行最大利用率	8.78%	0.4%	17.1%

说明：

A、学生校园网出口线路运行正常，带宽利用率在正常的范围内波动。

2) 网络维护工作开展有序，共进行了 4 次维护工作：

时间	校区	维护工作内容	结果
----	----	--------	----

11月9日	河南科技学院	问题描述：子弟小学整栋楼上去网 问题原因：两台接入交换机所接的电源插座烧毁	已经更换新的插座，网络已恢复
11月9日	河南科技学院	问题描述：新科12教学楼303机房上去网 问题原因：通往西区汇聚机房106的光纤没有插而且交换机未通电	已插好光纤并通电
11月12日	河南科技学院	问题描述：11#教学楼405网络不通 问题原因：有线模块到室内交换机的主线水晶头老化，交换机到电脑水晶头老化	重做水晶头后恢复。
11月13日	河南科技学院	问题描述：学生宿舍区存在故障AP 问题原因：AP通电不能正常上线	学生宿舍区全部故障AP已经更换，达到了学生宿舍区AP“零”故障

二、维护设备统计

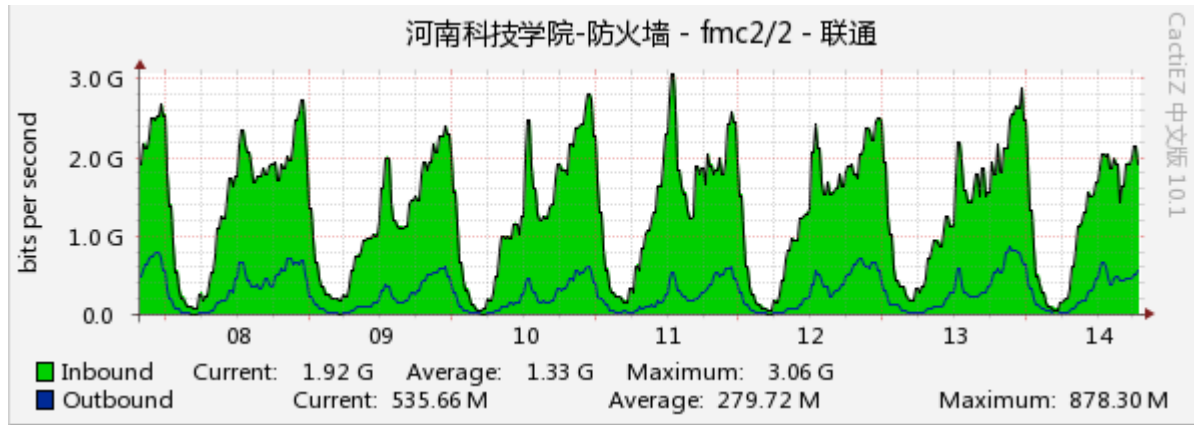
维护设备数量：

校区 \ 设备	AC	AP	接入及汇聚交换机	核心交换机	BRAS	出口防火墙
河南科技学院	4台	5964台	342台	1台	1台	1台

三、网络运行情况

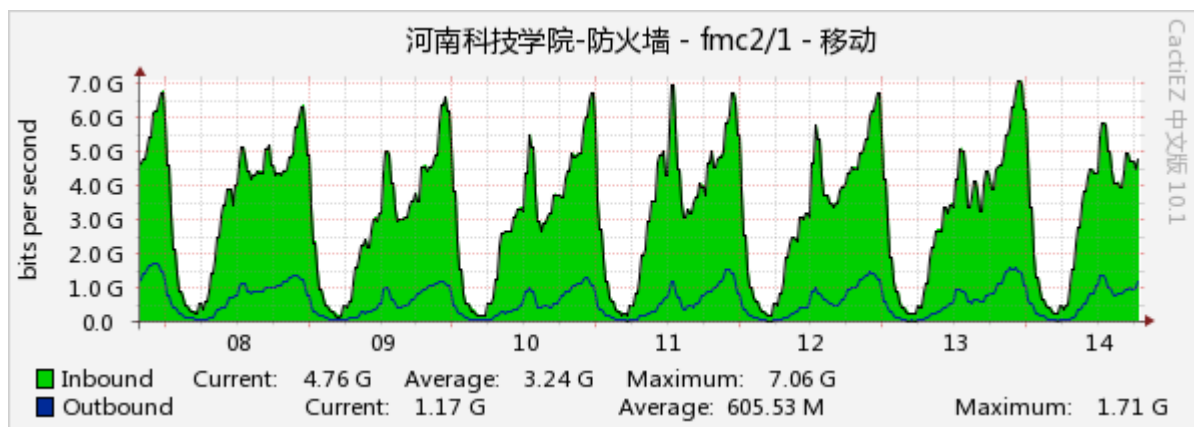
图例说明：校园合作运营电信出口带宽共 10G，11 月 8 日至 11 月 14 日周下载速率均值 75.56Mbps，周上传速率均值 46Mbps。

联通：



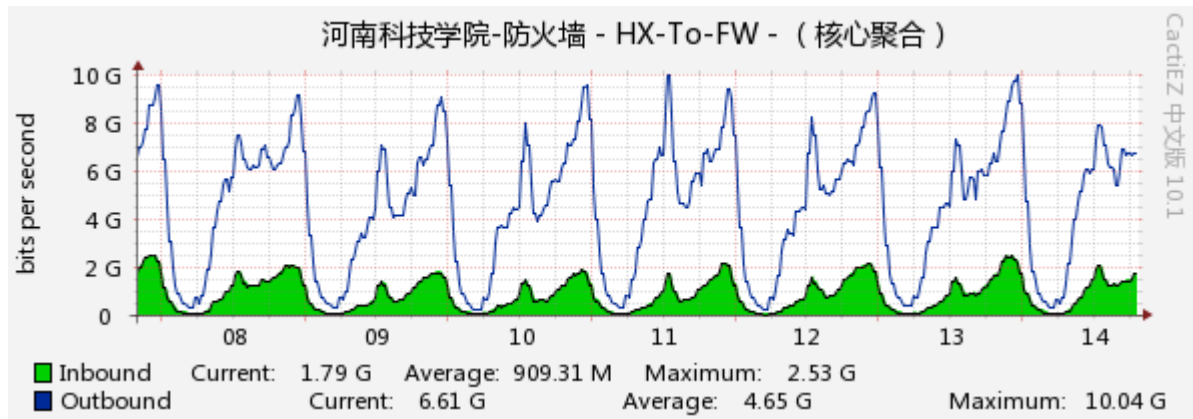
图例说明：校园合作运营联通出口带宽共 10G，11 月 8 日至 11 月 14 日周下载速率均值 1361.92Mbps，周上传速率均值 279.72Mbps。

移动：



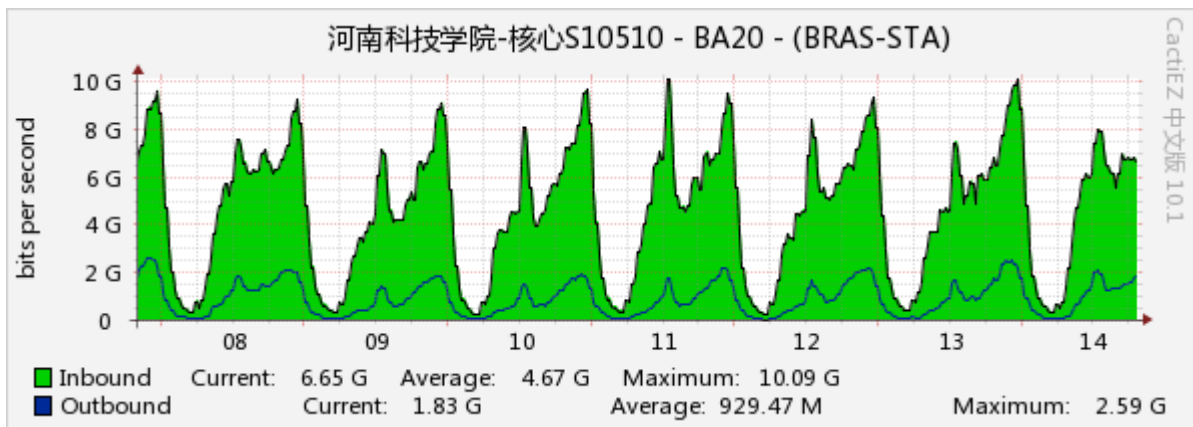
图例说明：校园合作运营移动出口带宽共 10G，11 月 8 日至 11 月 14 日周下载速率均值 3317.76Mbps，周上传速率均值 605.53Mbps。

3.2.2 核心交换机到防火墙接口流量图



图例说明：核心到防火墙接口，11月8日至11月14日下载速率均值4761.6Mbps，周上传速率均值909.31Mbps

3.2.3 Bras 到核心交换机接口流量图



图例说明：核心交换机到BRAS的聚合接口，总带宽30G，11月8日至11月14日周下载速率均值4782.08Mbps，周上传速率均值929.47Mbps；

3.2.4 学校网络出口各主要网络出口高峰流量时段统计

	联通		电信		移动		运营商出口总带宽
	最高下行流量 (Gbps)	对应时间	最高下行流量 (Gbps)	对应时间	最高下行流量 (Gbps)	对应时间	高峰期利用率对比情况 (联通：电信：移动)
周日	2.6	24:00	0.19	21:20	6.0	23:30	2.6:0.19:6.0
周一	2.3	23:20	0.13	22:10	6.4	23:50	2.3:0.13:6.4
周二	2.67	23:35	0.21	23:20	6.5	23:00	2.67:0.21:

							6.5
周三	2.68	12:40	0.16	23:30	6.3	23:25	2.68: 0.16: 6.3
周四	2.55	23:38	0.15	22:20	6.4	23:40	2.55: 0.15: 6.4
周五	2.78	24:00	0.18	23:35	6.9	23:50	2.78; 0.18:6. 9
周六	2.4	23:15	0.16	21:40	6.4	23:10	2.4:0.16:6.4

3.3 用户在线情况

时间	峰值	对应时间	谷值	对应时间
周日	15994	00:00	10233	06:55
周一	15820	00:00	10125	06:45
周二	15902	00:00	10130	06:48
周三	16008	00:00	10273	07:06
周四	15975	00:00	10176	06:54
周五	15988	00:00	10138	06:54
周六	15664	00:00	9744	07:12

四、用户服务

4.1 业务咨询情况

1) 本周前台及客服咨询共 158 次，咨询次数较上周有所下降，本部用户的用网情况较为稳定。

2) 咨询情况主要集中于如下几个方面：

(1) 业务咨询：校园网开通条件，体验账号和正式账号的区别。

(2) 其他设备登录：由于用户在一个设备上没有正常离线，就直接在另一台设备上登录了，来咨询该问题的用户们线上客服就先帮用户强制下线，然后告知用户正常离线的操作步骤（如可以在大学掌公众号中的自助服务一键下线）或连上无线在浏览器输 autewifi.net 点击离线。

(3) 操作问题：

a. 成功办理正式账号的学生用户来咨询无法上网，线上查询到用户为正式用户，引导用户勾选对应的运营商即可正常用网。

b. 认证超时问题：用户用了历史书签登录会出现该问题，线上客服引导用户进行操作确保登录页面为最新的页面就可以正常登录了，并建议用户登录时不要用历史书签，如此可避免该问题。

(5) 网络问题：本周末咨询网络问题的大部分为 KA 的用户，线下学生来服务点询问和在线客服获取的用户具体信息后派发工单给工程师上门服务处理两个途径，告知用户最近 KA 楼的网络设备整备进行优化，用户也表示了理解与支持。

五、存在的问题及建议

存在问题：用户无线终端粘滞现象

建议：梳理厂商优化 check list，在现网做优化

六、下周工作计划

6.1 网络保障

校园内：日常巡检设备、出口和核心链路利用情况，及时处理新出现的问题，以及对已掉线的掉电设备的追踪；协助校方维护教学办公区和宿舍区网络。

服务点：用热情地态度去服务好每位来访咨询问题的学生和老师。积极记录并解决问题，保证给学生和老师一个良好的用网体验。

6.2 业务咨询

- 1) 在线客服服务时间每天8:00-24:00。服务点值班时间每天8:00-18:00
- 2) 使体验用户转为正式用户，逐步实现校园网实名认证全覆盖
- 3) 处理用户预约订单

6.3 业务宣传

为了实现校园网实名认证全覆盖，整理运营商优惠信息给需要的体验用户宣传。