

智慧园区解决方案



目录

 **园区概述**

 **解决方案**

 **运营分析**

 **服务体系**

园区解读

“园区实际上是由于生产行为和交易行为带来的一种空间聚集模式，推动**新型城镇化**”



- 园区管委会负责园区的**规划、开发、建设、管理、招商引资**和为入园企业提供**全程服务**
- 作为**政府和企业沟通的桥梁**
- 需要为企业**搭建平台**，助企业更好的发展

- 企业**信息化需求**（硬件、软件）
- 企业**产业协作需求**
- 企业**了解政府帮扶政策需求**
- 园区有协助政府，对园区内企业的扶持和服务义务。

发展趋势

园区正从早期单纯提供办公场所物理空间的园区1.0模式向“商务园区”和“智慧园区”演进。园区不仅成为企业办公的场所，也逐渐成为产业聚集、企业和员工发展，以及创新的平台。

园区1.0 物理空间

交通+办公场地+水电+工商税务
财务服务+税收优惠

目前国内多数园区为1.0版

园区2.0 商务园区

园区1.0+产业链聚集+商务配套
+生活配套+企业孵化

典型代表：张江、漕河泾

园区3.0 智慧园区

园区2.0+产业链整合+产学研合作
+网络社区+创新机制与生态氛围

典型代表：硅谷

智慧园区定位

互联、低碳、高效、安全、可持续

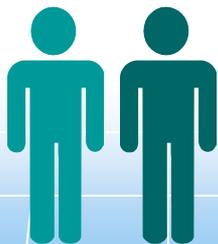
• 管委会

- 综合管理
- 招商引资
- 企业信息化服务
- 物业：物业管理

服务互动

• 园区企业

- 享受优质园区环境
- 低成本信息化环境
- 产业协作，拓展市场，政府扶持



智慧园区

智慧园区目标

● 一是直接为园区管委会服务

- 进一步提升园区内部的政务管理能力，**规划、开发、建设、管理**
- 增强园区在推动企业创新上的服务能力，促进**招商引资**

● 二是协助物业开展管理工作，支撑管委会服务

● 三是间接为园区内的企业服务

- 为企业提供信息化云基础设施服务，**减少企业信息化建设成本**
- 借助**园区**企业服务平台**促进企业产业协作，整合产业链**
- 建立**虚拟园区**，为企业和员工服务

目录

● 园区概述

● 解决方案

● 运营分析

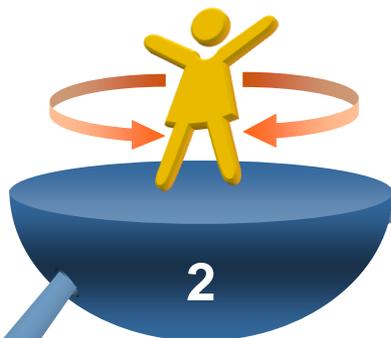
● 服务体系

智慧园区范畴

物业服务应用

园区生活服务

- 园区生活的信息化支撑，包括物业管理的门禁管理、一卡通、访客管理、车辆管理等
- 园区信息发布公开
- 园区服务管理



企业服务应用

企业信息化服务

- 企业在建设、商业生产、销售及服务上的信息化需求。
- 包括管理、营销、办公、通信方面的信息化应用服务。

管委会服务应用

内部办公	外部招商	基础设施
<ul style="list-style-type: none">• 物流、资金流、信息流、人力资源、业绩、生产经营进度管理• 传统办公和移动化办公	对外招商过程中的信息化管理	光纤和WIFI接入、数据中心、弱电项目、地理位置信息系统、机房建设

智慧园区整体架构

公共云



安全的全程全网服务
(支持CA、实名认证等)

运营商

公共服务云平台

应用平台 (SaaS)

园区综合服务门户
(统一认证、用户管理、应用管理...)



资源平台 (PaaS)

运营管理平台 (服务交付与运营中心)

大数据资源中心

通信集成平台

信息集成平台

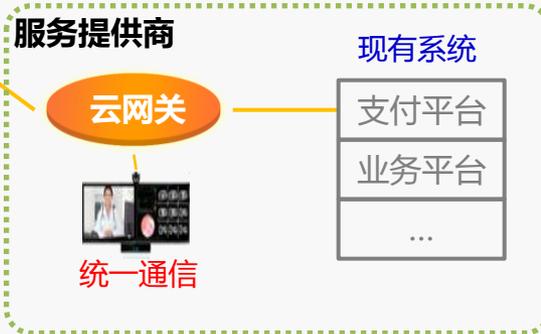
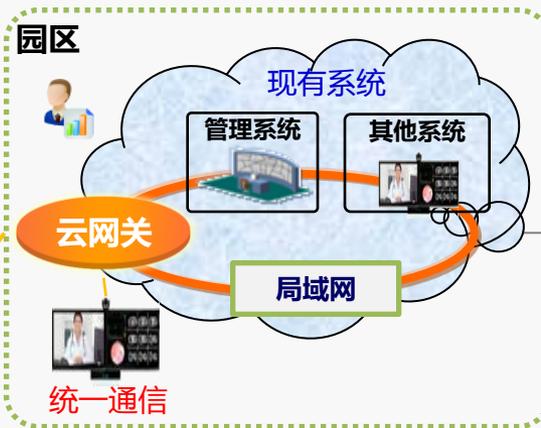
运营商云资源及业务资源 (IaaS)

语音、短信、视频、定位、数据业务、协同通信 ...



运营商合作运营模式 全网服务体系

私有云



安全的信息交互

⋮

智慧园区详细架构



信息采集



认证终端



GPS定位



摄像头



传感设备

信息显示



移动终端



网站



大屏幕



Pad



一体机

手机门户

PC门户

平板门户

大屏门户

其他门户

园区综合服务门户

城市光网/无线宽带/3G网络/4G网络

门户平台

管理平台

PaaS

IaaS

运营管理平台

物流管理

协同办公

移动办公

物业管理

楼宇管理

运营监控

第三方资源汇聚平台

接口管理

应用管理

数据管理

内容管理

大数据资源中心

信息集成平台

数据库适配器

文档适配器

MQ适配器

挖掘引擎

搜索引擎

地图引擎

通信集成平台

语音通信

视频通信

短信通信

计算资源

存储资源

公有云

企业信息化应用

管理信息化

营销信息化

通信信息化

办公信息化

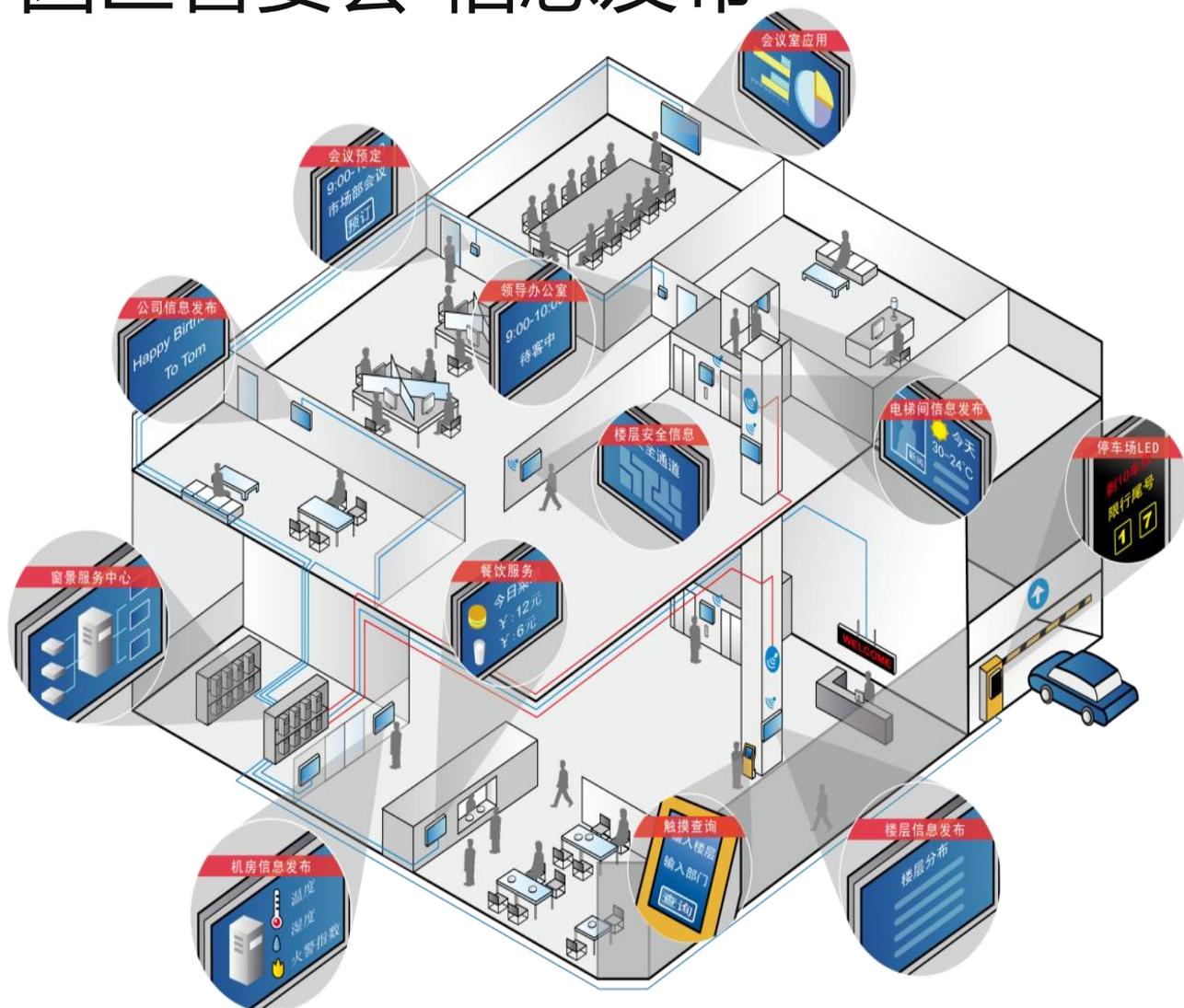
园安全体系

园运营体系

中国电信

一、园区管委会服务应用

园区管委会-信息发布



- 园区信息发布
- 楼层信息发布
- 会议状态信息发布
- 设备间状态信息预览
- 园区生活服务信息发布
- 园区紧急信息推送
- 园区停车信息应用

统一信息发布平台，通过大屏和手机、PAD等多终端进行展示

园区管委会-招商应用

信息管理

企业招商情况
企业注册情况
企业投资情况
企业发展运营情况

信息展示

园区招商信息
园区产业链展示

产业协作

产学研对接

•实时管理客商全面信息，对外园区招商进行宣传展示
•将入园、投资、发展等各个环节的情况以企业为主线进行整合，为领导提供决策支持



- 实现客商信息的全面管理
- 招商业务的规范化
- 招商资源的共享以及招商数据的科学化分析评估
- 与省（直辖市级）中小企业公共服务平台对接，实现产业协作拓展

支撑园区招商引资业务全面开展，提高招商引资效率

园区管委会-政务联动



政务联动门户

政务知识
互助

政务联动
办公平台

团队协作
管理

园区政务
服务平台

政务应急联
动服务

即时通讯、
Web会议

政务联动
内容库

- 政务处理应急联动
- 突出政府与企业、个人间的多渠道互动沟通
- 处理过程透明、可视化、可追溯

- 传统的信息发布、公文流转应用
- 政府形象宣传
- 法律法规宣贯
- 招商引资、企业服务管理事务处理
- 协同政务处理
- 与上级政府部门协作
- 开发区主题社区等

保证园区管委会所有业务系统时刻保持联通、兼容并不断进行业务流、信息流的交换

园区管委会-高效沟通

移动视频会议应用



多终端接入



任何时间、任何地点（办公室、家中、移动）都能安全快捷地接入园区网络，实现便携沟通

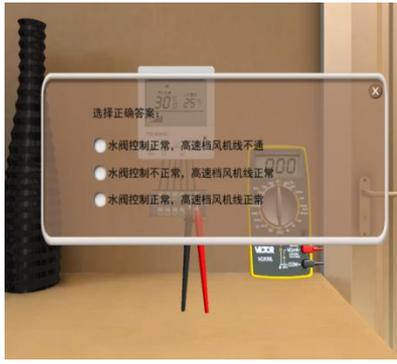
园区管委会-虚拟实训



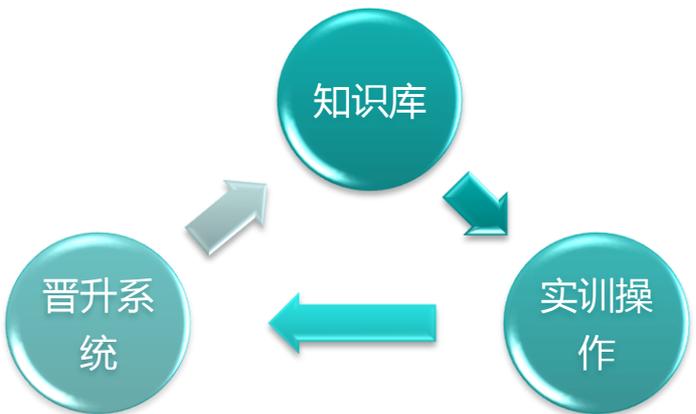
仿真环境



器械使用



逻辑强化



通过虚拟创新手段 增强学习体验 提升实践效果 促进实训目的

二、园区物业服务应用

园区物业-办公管理

1

设备资产管理

- 实现对园区的区块划分、楼宇、楼层、房间、商户进行统一规划与管理
- 实现对园区的信息化设备进行日常维护

2

营销服务管理

- 进行梳理内部楼宇、商铺的租赁与销售
- 对物业合作方的管理

3

日常流程管理

- 实现对计划内和特殊事件的有续规划与应急管理
- 实现对日常事务流程的规范管理

4

物业资金管理

- 实现对物业的资金收入与支出进行明确的流程管理，确保资金走向的透明化

物业部门
办公管理

实现物业办公管理的信息化、流程化、规范化。

园区物业-服务管理



建设“五位一体”的服务流程体系，提升服务质量。

□ 多维度服务响应渠道

- 通过呼叫中心
- 手机App应用
- PC端业务系统
- 在线客服
- 微信/易信等

□ 清晰高效的服务流转

- 需求初步判断，协调相应部门进行解决
- 处理过程中可发起其他部门协作处理
- 流程可实时变更

□ 自动化的服务归档

- 服务节点自动提醒
- 进行无纸化归档

□ 强大的数据分析

- 数据可视化展示
- 提供有效决策依据

园区物业-监控管理



园区车辆管理



设施能耗管理



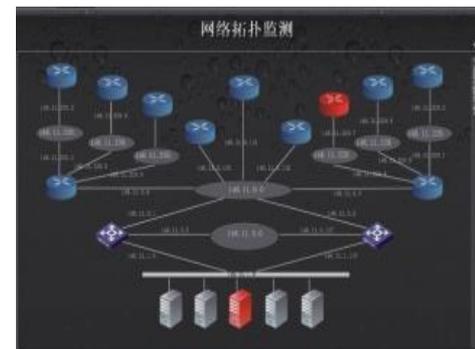
园区资产管理



设备综合管理



综合管理展现平台



IT设备管理

统一规划 集中管理 提高效率 全面管控

三、园区企业服务应用

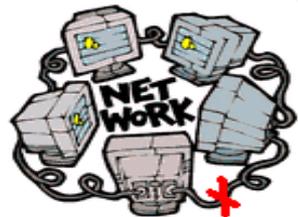
园区企业-IT外包服务



专业的巡检服务



网络实时监控与
预警



网络故障处理
和管理

IT外包业务服务功能



网络运营
分析、优化建议



设备租赁、顶替及
现场服务



专业的咨询服务

设备租售服务

- 电脑设备租售
- 网络设备租售
- 办公设备租售
- 其他设备租售

线路接入服务

- 电话、宽带接入
- 线路开通调测

网络搭建服务

- 综合布线
- 局域网组建
- 电话网络组建

网络维护服务

- 局域网维护服务
- 设备维护服务

桌面维护服务

- 应急响应服务
- 包年套餐服务

通讯及软件服务

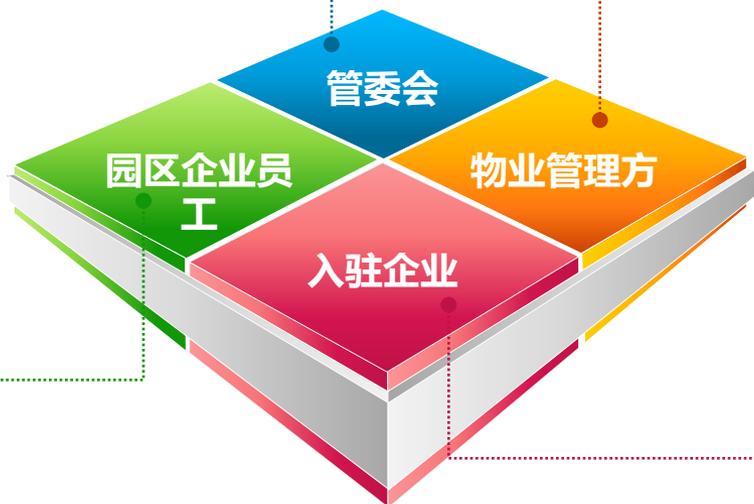
- 协同通信
- 数据库外包

虚拟园区

- 园区经营数据
- 业务运营数据
- 移动审批



- 园区及周边3D实景导航
- 周边美食/交通/娱乐/医疗/银行/健身
- 租房/物品转让/相亲/失物招领



- 园区移动视频监控
- 移动访客接待
- 物业服务验收



- HR服务, 活动推送
- 企业文化宣传
- 行政公告宣传

提升员工工作和生活感受，提升园区整体形象，提高行政管理效率

目录

● 园区概述

● 解决方案

● 运营分析

● 服务体系

智慧园区运营模式(1)

模式介绍

- 园区自行投资并负责维护与后期的运营
- 园区可将设计和建设承包给运营商

价值体现

- 园区通过信息化的方式为企业提供个性化、便捷的服务，实现收益最大化
- 运营商通过先进的建设理念及强大的网络资源拓展行业应用

优势分析

- **优点：**园区对项目的控制和运营的监管较为深入
- **缺点：**园区要承担建设费用和相应的风险，需要园区有建设和运营的能力



模式典型案例：

漕河泾科技园区

运营与管理

园区具有充裕的建设资金

园区具有较强的运营管理能力，主动智慧园区规划、建设、运营管理

典型应用

基础网络建设、协同响应

智慧园区运营模式(2)

模式介绍

- 园区与运营商共同建设
- 园区负责业务的整体规划
- 运营商负责基础网络建设、平台建设及后续的维护与运营

价值体现

- 园区借助对整体业务的深入理解明确建设目标
- 运营商凭借技术优势及对行业的理解拓展新应用
- 收益进行双方合作分成

优势分析

- **优点：**园区资本投资风险较小，运营商可以获得规划产品的控制点
- **缺点：**园区对运营管理的控制性不强，运营商在后续运营中，增加商务风险



模式典型案例：

都市型园区、中小企业园区

运营与管理

园区能投入资金，管理能力和能承担的风险有限

园区需要对网络建设和运营有监管深度

典型应用

园区智慧门户、信息公开

目录

● 园区概述

● 解决方案

● 运营分析

● 服务体系

服务范围

调研

- 商业模式和业务流程分析
- IT系统架构调研
- 关键业务调研
- 未来IT投资调

评估、规划

- 关键业务的虚拟化评估
- IT应用的虚拟化规划
- 硬件资源应用规划
- 虚拟化架构应用培训
- 虚拟化解决方案
- 虚拟化实施方案

实施

- 基础架构实施
- 物理机迁移至虚拟机业务
- 应用虚拟化
- 桌面客户端实施
- 系统备份、容错、容灾实施

运维

- 定期信息化健康检查
- 系统架构软硬件升级
- 桌面系统软件维护与升级
- 系统运行监控与服务报告
- 系统备份、容错、容灾日常维护与管理
- 执行灾难恢复，保证达到用户容灾要求
- 虚拟化架构咨询服务

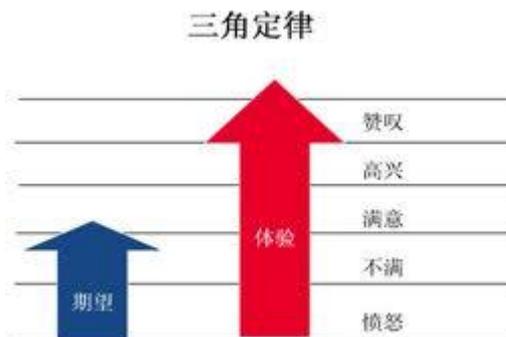
专业级服务保障

SLA

7*24

设备	故障类别	故障恢复时间	备注
网络交换机	交换机硬件故障	1天更换故障交换机	双平面不影响生产
服务器	服务器硬件故障	1天更换故障服务器	服务器HA不影响生产
服务器系统软件	服务器系统软件故障	1小时内恢复服务器系统软件	服务器HA不影响生产
存储	存储硬件故障	1天更换故障存储设备并完成数据恢复	会影响生产环境，中低端IBM存储可靠性99999，年平均故障时间为5分钟，概率小
VM	虚拟机故障	1小时内完成VM恢复	会影响单一用户1小时工作时间，概率小
TC	TC硬件故障	更换TC硬件	有硬件备份的话30分钟恢复
TC系统软件	TC系统软件故障	30分钟完成TC系统软件升级	会影响单一用户30分钟工作时间，概率小

持续优化的客户体验计划



资料来源: Managing Customer Satisfaction and Loyalty, BT.

配套工具	配套意义	备注
端到端系统性能统计工具	用户不同业务类别对应的服务器资源、存储资源和网络资源的占用情况	可用于宏观判断用户体验
数据迁移工具	用户数据从本地迁移到共享存储上	提高客户满意度
VDC设计部署工具	虚拟数据中心规划、设计和部署	动态拖拽
离线分析工具	对系统日志、配置进行离线分析	
容灾、备份工具	对用户profile部分, 用户数据, 用户应用虚拟机进行隔离、容灾、备份、快速恢复	
格式转换工具	不同虚拟机之间格式转换	P2V, V2V, V2P
客户满意度离线查询工具	语音检索、客户检索等	

谢谢