

华为数字能源服务与支持体系

我们倾力打造“技术支持、备件服务、服务伙伴”三张服务网络，提供产品全生命周期的售后支持与服务，护航数据中心平稳运行

| 技术支持：以极致SLA，守护网络安全生命线

本地语言服务，80%问题快速闭环；1800+ 专业技术工程师；7*24小时不间断技术支持；全球和国家TAC，覆盖170个国家和14种语言；紧急问题工程师4小时内抵达现场

售后服务极致SLA: **7*24H** 热线响应 | **2Min** 建单 | **5Min** 集结资源 | **4H** 工程师上门

全球技术支持网络：中国GTAC/TAC，马来西亚TAC，罗马尼亚GTAC/TAC，埃及TAC，墨西哥GTAC/TAC

| 备件服务：全球稳定可靠的备件供应能力，高效调度，及时送达

一个全球协同交付平台小时级派送：最快4H到达

145+国家备件物流中心；9个区域备件运作中心；1个全球备件运作中心；服务覆盖全球170多个国家，超过500名专业技术工程师

7*24H，备件先行，及时应急
提交需求后，无需等待换件寄回再发出



| 全球三级客户问题处理流程：三重保障，快速响应，高效闭环



注：
TAC: Technical Assistance Center, 华为的一级技术支持中心，为客户提供7*24小时技术支持，通过热线等直接受理客户问题
GTAC: Global Technical Assistance Center, 全球技术支持中心，即华为的二级技术支持中心。当一线TAC不能解决客户问题时，该问题直接上升到GTAC处理
R&D: Huawei R&D Center, 华为研发中心。当华为一级、二级技术中心不能解决客户问题，华为总部研发专家提供支持和解决方案

| 伙伴网络：夯实服务伙伴最后一公里，为客户提供“CARES”服务



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。保留一切权利。

非经华为技术有限公司书面同意，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本手册内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明

HUAWEI、以及是华为技术有限公司的商标或者注册商标。在本手册中以及本手册描述的产品中，出现的其他商标、产品名称、服务名称以及公司名称，由其各自的所有人拥有。

免责声明

本文档可能含有预测信息，包括但不限于有关未来的财务、运营、产品系列、新技术等信息。由于实践中存在很多不确定因素，可能导致实际结果与预测信息有很大的差别。因此，本文档信息仅供参考，不构成任何要约或承诺。华为可能不经通知修改上述信息，恕不另行通知。

华为数字能源技术有限公司

深圳市福田区香蜜湖街道香安社区安托山六路33号安托山总部大厦



在线智能客服



华为数字能源服务
微信公众号



华为数字能源
微信公众号



华为数字能源官网



更多服务与支持

数据中心能源服务

Data Center Facility Services

— 护航数字世界坚定运行 —

服务热线-中国
400-822-9999
support_e@huawei.com

华为数字能源服务

关于华为数字能源

华为数字能源技术有限公司（简称：华为数字能源）是全球领先的数字能源产品与解决方案提供商，致力于融合数字技术和电力电子技术，发展清洁能源与能源数字化，推动能源革命，共建绿色美好未来。在数据中心能源领域，华为数字能源通过打造绿色、极简、智能、安全的数据中心，成就无所不在的绿色计算和存储。通过构建新型数字产业能源基础设施，让每一个瓦特承载更多联接、支撑更多算力，消除能源鸿沟，让数字世界坚定运行

1700+

超过1700项专利

12

12个研发中心

170+

业务遍及170多个国家和地区

1/3

服务超过全球三分之一的人口

关于华为数据中心能源服务

数字能源服务是保障能源网络质量与安全的重要环节，是新能源行业安全、稳定、高效运行背后的护城河。华为数字能源服务以本地化服务为核心，以全球三张服务网络和数字化平台为支撑，构建匹配数据中心能源业务场景的更安全、更高效、更智能的服务体系，提供涵盖从规划、建设、维护到优化、运营全生命周期的服务支持和专业服务，帮助客户解决问题，持续创造全生命周期价值，护航数据中心行业安全可靠、绿色可持续发展

我们的优势

安全稳定

- 全流程的生产、交付与网络安全管控
- 快速响应的全球服务网络无忧保障

卓越品质

- 数智化的交付管理与服务
- 高标准、高品质的实施与交付

绿色节能

- 融合AI、大数据等数字技术，实现最佳PUE，降本增效

全生命周期服务解决方案

华为提供从数据中心规划、建设、维护、优化、运营全生命周期的服务解决方案，保障客户数据中心安全、稳定、高效运行



咨询与设计，全球过百万平方米数据中心设计经验

为您定制最佳的咨询与设计方案，用以实现数据中心目标，并让每项方案的设计符合预期效益，帮助优化投资成本

- 咨询服务：造价咨询、选址咨询、建设咨询、课题咨询
- 设计服务：全过程设计——方案设计、施工图设计、初步设计、扩初设计
单专业设计——电气设计、暖通设计、结构设计、智能化设计

督导与实施，设备原厂高品质服务保障

工程实施，原厂安装“零”返工，工期有保障

设备到货、环境检查、设备安装、设备调试、系统验收、系统移交等，保障项目高效、高品质交付，确保设备安全开机运行

工程督导，专业原厂指导，高效安装执行

技术咨询、安装督导、调试督导、转维培训等，标准化规范作业，严格质量管控

全方位运维保障，让数据中心坚定运行

维保服务，长期保障，更安心省心

质保期结束后，购买维保可继续享受专业技术服务和备件供应保障，长期保驾护航数据中心

备件服务，单次备件购买

客户按需求购买优质原厂备件，品类和型号覆盖广，灵活保障

设备健康检查与保养，性能保障

对华为数据中心产品进行健康检查，并提供全面保养服务，提升设备可靠性、可用性和安全性，动预防风险和节省维修成本

单次现场服务，快速恢复业务

基于客户需求，华为原厂授权工程师到现场协助处理问题，包括故障信息搜集、诊断分析、解决方案实施、故障件更换等

驻场服务，更专业高效运维

华为指派专业工程师到指定的工作地点为客户购买的华为产品提供运维支持服务

培训服务，助力企业人才培养

提供面向政企最终用户的自研产品技术培训、数据中心专业运维培训等

iCooling @AI能效调优，一次性部署自适应节能解决方案

基于AI算法的数据中心制冷系统优化方案。通过对制冷系统运行参数、IT负载及外部环境等数据的分析，找出核心参数并利用AI技术训练出数据中心的能效模型，最终推理出最优的制冷系统参数组合



极简

硬件改造小，部署简单
一次性部署，全生命周期有效



绿色

系统级能效寻优，
节能效果8%-15%



安全

AI推理融入运维规范
满足SLA要求