

渠道政策及规范路径

一、渠道常用工具

(1) 新华三服务 APP

华三服务 APP 是一款针对星级渠道工程师的软件工具集。工程师不仅可以快速获取技术支持、高效处理技术问题，还可以第一时间获取厂商服务信息。

华三服务 APP 下载链接：

[首页](#) > [关于我们](#) > H3CService 手机客户端

http://www.h3c.com/cn/About_H3C/New_Media_Marketing/H3CService/

或直接使用手机终端，打开具有二维码扫描功能的软件，例如微信，以及任意浏览器，使用扫一扫功能，扫描下方二维码根据内容提示进行下载安装



(2) 新华三大讲堂

渠道线上学习课程平台，包括学习资源、知识、爱问、社区和我的技能图谱等模块。不定期推出新产品、新技术等相关知识。渠道季度必修课、选修课学习平台。

<https://learning.h3c.com/zxy-student-web/#home/index>

星级渠道考核课程学习方法：

进入大讲堂在菜单栏“课程”中输入关键字“年度-季度”例如：“2020Q1 必修” / “2020Q1 选修”可查询到相应课程

学习注意事项：

<http://learning.h3c.com/static/http/M00/00/04/rBEJhVs5->

[a2ETI54AAAAACvjrz871.html?csrfToken=9ed4f28b-7dad-4dcc-8ae2-e937a9775fbd](http://www.h3c.com/cn/Service/Document_Software/Software_Download/Other_Product/H3C_Software/BG/BG/a2ETI54AAAAACvjrz871.html?csrfToken=9ed4f28b-7dad-4dcc-8ae2-e937a9775fbd)

(3) 标杆的神器

设备管理、故障排查、维护大全、开局助手、控制台、根叔云图、工具宝箱、一锤定音...工具多样、功能强大、应有尽有。

[首页](#) > [产品支持与服务](#) > [文档与软件](#) > [软件下载](#) > [其它产品](#) > 华三软件 > 标杆的神器 >

http://www.h3c.com/cn/Service/Document_Software/Software_Download/Other_Product/H3C_Software/BG/BG/

(4) 华三云实验室 (HCL)

用户可以通过该软件实现 H3C 公司多种型号设备的虚拟组网、配置、调试。

[首页](#) > [产品支持与服务](#) > [文档与软件](#) > [软件下载](#) > [其它产品](#) > 华三云实验室 > 华三云实验室 >

http://www.h3c.com/cn/Service/Document_Software/Software_Download/Other_Product/H3C_Cloud_Lab/Catalog/HCL/

二、渠道常用系统

(1) 客户自助服务平台

处理备件申请提交、备件物流查询等业务，通常一个公司申请一个账号

<http://cs.h3c.com>

(2) 渠道业务管理系统

用于渠道公司信息维护、资质管理，查询渠道日常业务、考核情况。

[首页](#) > [合作伙伴](#) > [合作伙伴专区](#) > 渠道业务管理

<http://www.h3c.com/cn/BizPortal/ChannelPartner/AuthAgent/BaseInfoModify.aspx>

三、渠道政策公告

(1) 渠道政策发布

渠道政策、公告发布位置

[首页](#) > [合作伙伴](#) > [已成为合作伙伴](#) > 渠道政策与公告

http://www.h3c.com/cn/Partner/HasBecome_Partner/Policy__Notice/

(2) 渠道认证方法

星级渠道认证步骤、所需条件、标准。

[首页](#) > [产品支持与服务](#) > [政策动态](#) > [渠道服务标准](#) > 服务资质认证

http://www.h3c.com/cn/Service/Policy_Trends/Channel_Service/Service_Aptitude/

(3) 渠道服务公告

渠道相关技术服务类相关公告位置

[首页](#) > [产品支持与服务](#) > 服务公告

http://www.h3c.com/cn/Service/Service_Notice/

四、新增渠道重要政策和公告

(1) 上岗证政策

2019年10月1日起正式推广，合作伙伴工程师如果未能获得某产品的上岗证则不能获得该产品的400电话L2专家支持服务。合作伙伴工程师需先登录新华三大讲堂平台学习，待获得该产品上岗证后可恢复该产品的技术支持服务。

正式推广后，合作伙伴工程师在给客户提供现场服务时均需持证上岗，如果无证上岗并引发网络事故导致客户不满，将追究工程师及所在公司相关责任。

上岗证获取方法：

- ◆ 电脑端：标杆的神器->工具宝箱->上岗证查询页面，软件需升级到 V5.1.0 及以上版本。
- ◆ 手机端：登录新华三服务 APP 首页 - 上岗证模块

(2) 渠道服务规范 2.0

为了集中优势给 H3C 渠道合作伙伴提供更专业、更高效的服务支持，2019 年 8 月 H3C 特对 400 渠道专线技术服务规范进行修订，加强合作伙伴工程师 400 渠道专线拨打规范要求，减少沟通成本、提高问题处理效率，提高操作规范的合作伙伴工程师的技术支持效率。在官网和服务 APP 中均可以查到相关内容。

[首页](#) > [产品支持与服务](#) > 服务公告

http://www.h3c.com/cn/d_201908/1218692_30005_0.htm

(3) H3C 星级合作伙伴服务质量季度考核管理规定

2019 年 Q3，为更好的进行星级合作伙伴日常服务业务质量的监控，推动合作伙伴提升服务管理水平及服务交付质量，新华三集团对星级合作伙伴考核进行更新。以季度为周期进行考核，每季度 H3C 将通过服务监控系统收集合作伙伴服务信息，合作伙伴可在官网查询考核项明细。

[首页](#) > [合作伙伴](#) > [已成为合作伙伴](#) > [渠道政策与公告](#) > [渠道政策](#) > 渠道管理及资质政策

http://www.h3c.com/cn/d_201907/1212371_30007_5.htm