

关于合作伙伴工程师执行“上岗证”制度的通知

为了给客户提供更优质的服务,更好衡量合作伙伴工程师的技术水平,H3C针对合作伙伴工程师推出“上岗证”制度,要求合作伙伴工程师均需“持证上岗”

一、上岗证介绍

“上岗证”是合作伙伴工程师具备某产品或解决方案服务交付技能的证明凭证,目前上岗证产品类型已包括2018年以后发布的所有IT&CT新产品和解决方案以及2018年以前发布的重要产品和解决方案,课程涉及产品介绍、开局指导、配置使用和日常维护等内容。

通过上岗证管理,以期实现合作伙伴工程师加强产品技能学习,规范操作行为,增强服务意识,进而提高客户服务满意度,减少人为事故发生的目标。

合作伙伴工程师获取上岗证后才能具备产品和服务交付资质,方可执行工程督导、开局部署、割接维护、培训和技术交流、网上问题处理等交付工作。上岗证考核的思路是“上岗须持证”,合作伙伴工程师要交付什么产品的服务,就必须先获得对应产品的上岗证。

二、适用对象

H3C星级合作伙伴的工程师

三、上岗证推行计划

1) 试运行期:

- 2019年7月1日-2019年9月30日为试运行期,合作伙伴工程师拨打400电话咨询问题时,H3C 400工程师会核对合作伙伴工程师是否具备对应产品的上岗证,如果未获得,400工程师会先处理问题,但同时建议合作伙伴工程师进行对应产品上岗证的学习。

- 试运行期间H3C将定期对合作伙伴工程师咨询的400问题进行统计，对工程师的持证情况进行分析，并通报给合作伙伴技术负责人。

2) 正式推广：

- 试运行时间三个月，2019年10月1日起正式推广。
- 正式推广后，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。

四、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。

“标杆的神器”软件获取方式参见H3C官网，链接如下：

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

- ◆ 手机端：登录新华三服务APP首页 - 上岗证模块

新华三服务APP获取方式参见H3C官网，链接如下：

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

详细操作方法详见附件《上岗证学习指导书》

附：《上岗证学习指导书》《上岗证常见问题FAQ》