



新华三集团



新华三商业

新华三集团

北京总部
北京市朝阳区广顺南大街 8 号院 利星行中心 1 号楼
邮编 :100102

杭州总部
杭州市滨江区长河路 466 号
邮编 :310052

www.h3c.com ▶

客服热线: 400-810-0504

Copyright © 2021 新华三集团 保留一切权利

免责声明: 虽然新华三集团试图在本资料中提供准确的信息, 但不保证本资料的内容不含有技术性误差或印刷性错误, 为此新华三集团对本资料中信息的准确性不承担任何责任。新华三集团保留在没有任何通知或提示的情况下对本资料的内容进行修改的权利。
CN-202030-20210519-BR-HZ-V1.0

新华三分销金牌服务卡 产品手册



目录

- 01 金牌服务介绍
- 02 金牌卡覆盖产品
- 02 iService智慧关怀金牌卡
- 04 智慧关怀服务成功案例
- 05 智慧关怀服务价值
- 06 金牌卡销售场景&秘籍
- 07 金牌卡注册及服务生效
- 08 英雄联盟-多厂商服务

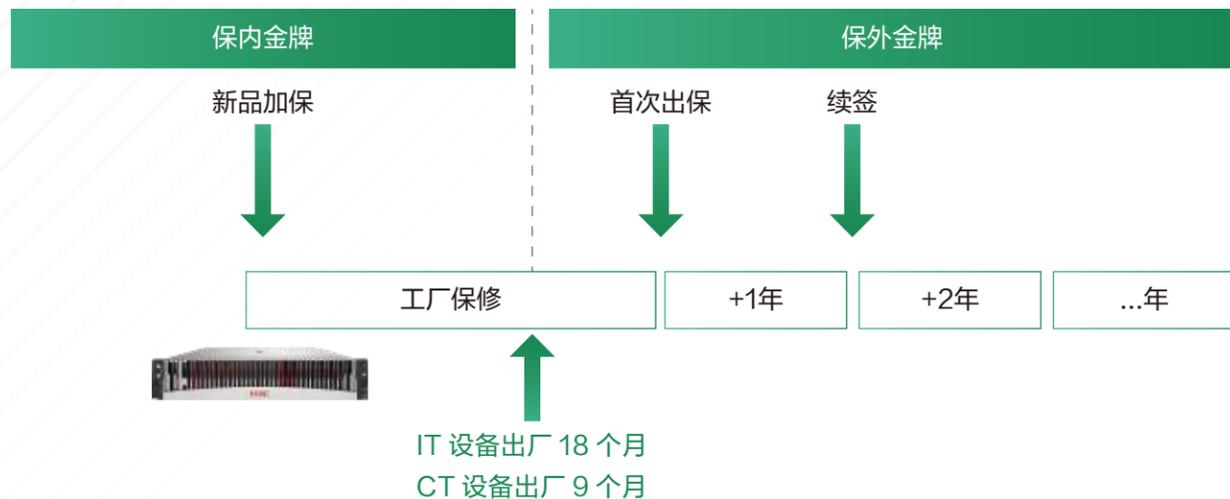
金牌服务介绍



ICT
基本维保服务

SERVICE
服务数字中枢
i-Service
主动式服务

MVS
多厂商维保服务



- ◆ 提供 H3C 和 HPE 设备简单快速升级到 3 年 / 4 年 / 5 年原厂保修或者设备出保后延长原厂保修
- ◆ 覆盖 ISS 服务器、低端存储、分销网络设备
- ◆ 金牌产品可以单独销售或随项目销售,销售 and 注册激活独立,避免中间环节客户信息泄露
- ◆ 合作伙伴或用户提供金牌卡注册码和设备条码 (SN) 到新华三注册邮箱后服务启动

金牌卡覆盖产品



- ◆ 所有新华三分销产品 +H3C SOHO 产品
- ◆ X86 服务器和低端存储产品

iService智慧关怀金牌卡



网络产品基本维保 5*10 升级为 7*24, 400 远程技术支持服务 7*24 小时全年在线, 第一时间受理客户来电。

08:00—18:00



00:00—24:00

网络产品基本维保 5*10*NBD 发出升级为 7*24*ND 发出, 周末无休, 第一时间发出备件。

NBD 发出



ND 发出

健康巡检 Inspection

对设备健康状态进行巡检, 及时发现设备运行风险



配置优化 Configuration

优化设备配置, 规避安全配置漏洞, 配置备份



版本管理 Version

高危版本检测、版本评估、版本一致性检查



智能预警 A.I. Alert

智能算法筛查潜在隐患, 在网设备主动预警, 避免故障发生



远程协助 Assistance

远程设备调试, 随时随地解决设备故障



资产盘点 Inventory

盘点资产生命周期, 信息准确、条码明晰



专属远程客户经理 RAM*

专属专家解惑答疑, 网络加固、变更保障、日常维护



运维大数据 Big-Data

自助网上问题查询, 自助备件查询



注: RAM 为新华三网络产品技术保障服务中的专属远程客户经理, 客户需购买才可享受

智慧关怀服务成功案例

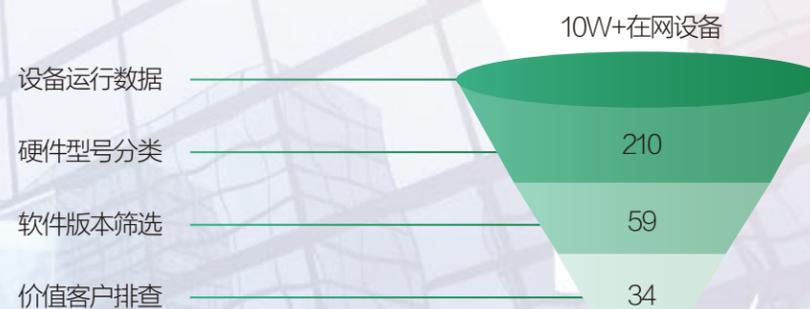
公告名称

《关于H3C S12500X/F-AF & H3C S12500M-AF系列交换机部分业务板卡收到特殊BFD报文异常重启问题的公告》

iService主动运维

数字服务中枢5月20日针对此公告进行了在网设备的分析和提取, 从海量 (10W+) 的网络设备中筛选出符合公告款型的设备210台, 再通过筛选公告触发条件过滤存在故障隐患的59个设备编码, 最后通过价值客户排查, 最终确定7个价值客户34台设备, 并及时将此数据反馈到价值客户所属办事处进行扫雷。

局点名称	扫雷进展
某通信集团公司	共 16 台设备, 等待研发发布补丁。
某运营商云数据有限公司	共 24 组设备, 剩余 23 组设备等待补丁加载, 其中 9 组 R2713 版本计划 7 月初加载补丁, 其中 11 组 R2710 计划 7 月初加载补丁, 其中 3 组 R2712 版本等待补丁。
某互联网科技有限责任公司	共 1 台设备, 补丁全部加载完毕, 局点闭环。
某互联网信息技术有限公司	共 7 台设备, 剩余 4 台 R2712 版本设备, 等待研发发布补丁。
某大型保险股份有限公司	共 5 台设备, 等待研发发布补丁。
某城商行股份有限公司	共 11 台设备, 补丁全部加载完毕, 局点闭环。
某运营商软件技术有限公司	共 30 组 R2713 版本, 剩余 14 组, 计划 6 月底前完成补丁加载。



智慧关怀服务价值



业界首创
在网设备运行大数据分析产生价值

典型配置建模

行业典型配置
设备缺省配置
硬件配套

大数据建模

- ◆ 行业使用案例
- ◆ 产品改进参考

器件寿命预测

- ◆ 硬件故障告警,对硬件寿命进行分析及预测
- ◆ 单板 flash 寿命分析
- ◆ 服务器存储硬盘寿命分析
- ◆ 设备资源容量使用统计和耗尽预警

关键事件管理

- ◆ 备件 / 问题单 / 变更电子流多个平台数据归集
- ◆ 现场客户服务经理 ASM 交付效率提升
- ◆ 远程专属 L2 专家 RAM 交付效率提升

周期性风险排除

- 定期深度巡检
- 周期性安全加固
- 周期性版本管理
- 周期性可靠评估
- 周期性问题梳理

故障锐减

预防式业务保障

- 变更方案评审
- 关键时刻保障
- 变更时刻保障
- 应急方案制定
- 应急演练

业务稳定

主动式技术共享

共同成长

金牌卡销售场景&秘籍



	产品场景	销售秘籍
限时活动	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 在工厂保修基础上升级到 iService 或者 7x24 高级别服务 ◆ 升级服务结束日期与工厂保修结束期一致 ◆ 提前感受原厂黑科技 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提前故障感知,一键备件更换,出具原厂巡检报告,体现服务价值 ◆ 8 大功能包括系统健康日志解析、硬件故障隐患分析、固件版本风险评估、系统安全漏洞解析等
新品加保	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 必须在出厂 18 个月 (IT)/9 个月 (CT) 内注册激活 ◆ 每张卡从过保日往后延长 1 年 ◆ 多年维保可以一次注册多张卡 ◆ 随硬件销售,性价比高 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 简单快速升级 3 年 /5 年延长保修 ◆ 金牌卡随设备一起购买,省时省力 ◆ 激活类似电话充值卡,用户信息无泄漏 ◆ 服务卡注册码和设备条码发送到注册邮箱激活服务
单独续保	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 任何时间注册激活 ◆ 每张卡从过保日往后延长 1 年 ◆ 可以一次注册多张卡 ◆ 保外需要验机,减少停机不便,建议在维保时间内续保 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 原厂二线和专家团队快速定位和解决问题,标准完善的流程保障服务的质量 ◆ 减少维修服务成本,降低运营成本,减少企业风险 ◆ 合作伙伴增加生命周期 20% 以上销售利润

金牌卡注册及服务生效



注册流程

- ◆ 金牌注册申请表中信息尽量填写完整
E-mail 地址必须提供,以便正确发送确认函
合作伙伴名称需要填写完整
产品型号、序列号务必规范
- ◆ 对于 CT 已出保产品注册金牌前,需要确保产品可以正常使用
- ◆ 金牌注册信箱 Pub.Registration@h3c.com
发件人会收到自动回复,表明邮件已经收到

服务生效

- ◆ 对于在保设备,金牌服务从出保后开始生效,顺延 1 年
例如客户设备当前保修期到 2021 年 1 月 10 日,在 2021 年 1 月 1 日注册 1 年金牌后,金牌生效日期为 2021 年 1 月 11 日—2022 年 1 月 10 日
- ◆ 对于已经出保设备,金牌服务从注册日开始生效
例如客户设备当前保修期到 2020 年 12 月 10 日,在 2021 年 1 月 1 日注册 1 年金牌后,金牌生效日期为 2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日

英雄联盟-多厂商服务

