

Security Level:

华为企业通信产品 ISV技术支持中心

www.huawei.com



华为企业通信产品ISV技术支持中心简介：ISV技术支持中心立足于构建华为企业通信产品二次开发能力中心，对合作伙伴提供基于华为企业通信产品上的定制开发和系统集成方面的技术支持服务，协助合作伙伴顺利完成项目交付，吸引更多的渠道合作伙伴、ISV厂商、代理商加盟华为阵营，共建企业通信产品价值生态链



华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

目录

1 企业通信产品

2 ISV二次开发支持

3 集成认证实验室

华为企业通信产品

华为企业呼叫中心产品介绍

华为企业统一通信产品介绍

华为企业呼叫中心介绍



您可在图中1、2、3、4层面将自己的产品融入到华为呼叫中心系统中

华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

华为统一通信产品介绍

业务	IM (即时消息)	UCEMS (集中网管)	电脑话务台	中间件 (酒店、调度等)				
	UMS (统一消息)	BMU (业务网管)	计费系统	SDK 开放接口				
	多媒体会议	企业通信录	集成 (mail/短信等)	虚拟软交换平台				
呼叫控制	SoftSwitch			SoftCo9500				
	SoftCo5500	SoftCo5816						
接入网关	综合接入设备IAD					一体化接入设备		
	IAD101 /102	IAD104H	IAD208E	IAD132(E)T	IAD1224	IAD1280	EGW	
终端	IP Phone					UC 客户端		
	MC850/830/820	ET6系列	ET5系列	ET325	Polycom	软终端	移动软终端	话务台

华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

目录

- | | |
|---|------------------|
| 1 | 华为企业通信产品 |
| 2 | ISV二次开发支持 |
| 3 | 集成认证实验室 |

ISV二次开发支持

ISV支持服务介绍

ISV支持服务内容

ISV支持服务SLA

ISV技术支持服务介绍

华为企业通信ISV技术支持团队成立于2008年1月，开放了论坛、邮件和电话三种求助咨询渠道，为ISV厂商提供二次开发技术支持，并定期在网站和论坛发布二次开发的Demo和经验案例。

华为企业通信 产品开发者论坛

<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

华为企业通信产品 ISV技术支持邮箱

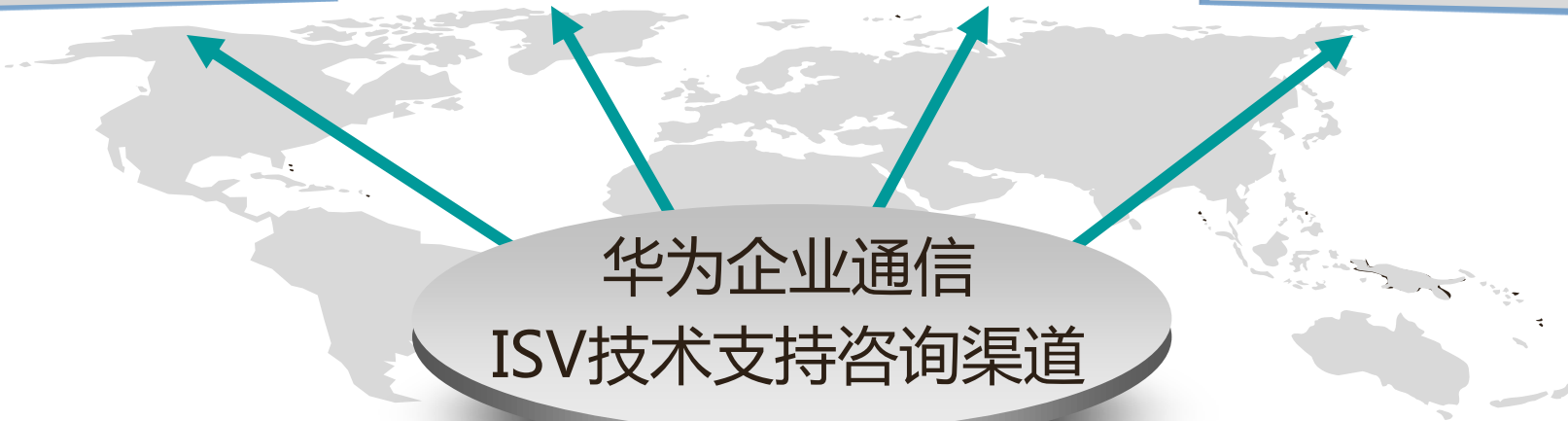
ipccisv@huawei.com

华为企业通信产品 ISV技术支持电话

0571-28985153

华为企业通信产品 二次开发资料下载

<http://www.huawei.com/cn/enterprise/catalog.do?id=6346>



华为企业通信
ISV技术支持咨询渠道

华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

ISV支持服务内容



华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

ISV支持SLA

支持内容 ISV等级	产品对接 认证与预 集成	产品及二 次开发资 料获取	开发培训	远程开发 技术支持	开发方案评 审	专人远程支 持	二次开发 现场支持
LV1 (华为认证ISV)	★	★	★ (可参加由华为组 织的ISV培训课 程)	★ (咨询问题3个工 作日内解决)			
LV2 (当前合作项目金额 >RMB 300W 或三 年内合作项目金额 >RMB 900W)	★	★	★ (可参加由华为组 织的ISV培训课 程)	★ (咨询问题2个工 作日内解决)	★		
LV3 (当前合作项目金额 >RMB 500W 或三 年内合作项目金额 >RMB 1500W)	★	★	★ (可参加由华为组 织的ISV培训课 程)	★ (咨询问题1个工 作日内解决)	★ (可基于方案提供 开发DEMO)	★ (项目交付期间指 定专人5×8支持)	
LV4 (当前合作项目金额 >RMB 1000W 或三 年内合作项目金额 >RMB 3000W)	★	★	★ (项目交付期间可 提供2人天项目 现场培训)	★ (咨询问题1个工 作日内解决)	★ (项目拓展期可提 供演示DEMO)	★ (项目交付期间指 定专人5×8支持)	★ (项目交付期间可 提供2-5人天免 费现场支持)

华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

目录

- 1 华为呼叫中心产品
- 2 ISV二次开发支持
- 3 集成认证实验室**

集成认证实验室

集成认证实验室介绍

集成认证实验室服务内容

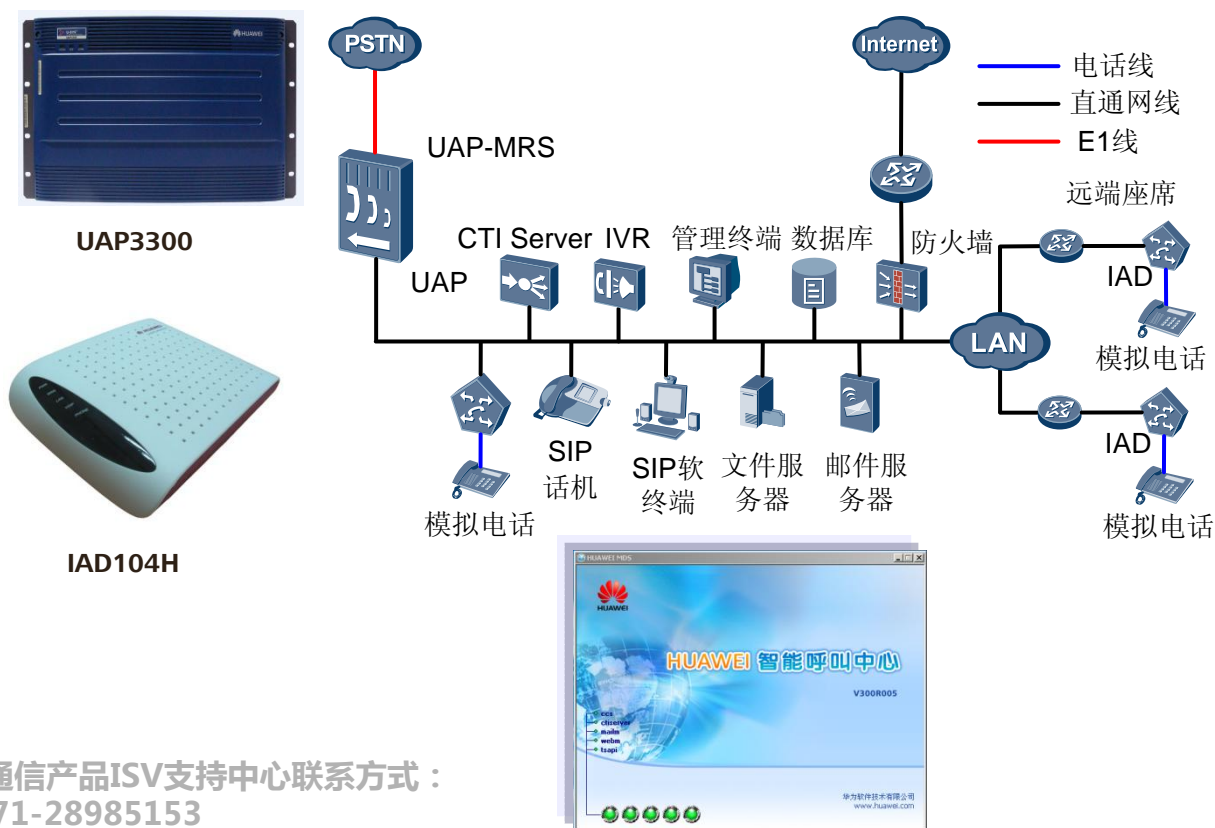
集成认证实验室服务流程

集成认证实验室介绍

华为企业通信产品集成认证实验室地址：

浙江省杭州市滨江区春波路1288号东冠高新科技园1#华为技术有限公司。

实验室配备齐全的企业通信产品和多台高性能的服务器，可随时根据产品对接的需求进行调整。



UAP3300



IAD104H



ET525 IP Phone



OpenEye多媒体软电话



华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

集成认证实验室服务内容

接口联调

呼叫中心

1. 人工座席：OCX、JTAPI;
2. 自动业务：SCE、VXML;
3. 多媒体接入：WECC、JAU;
4. 报表：基于华为日结数据字典的平台报表、业务报表;
5. 第三方接口：DTPProxy、CCP;
6. 主动式外呼：OBS;
7. 第三方CTI：TSAPI、CIVRAPI.

统一通信

1. 开放终端：终端SDK;
2. 业务管理：BMU;
3. 业务处理及计费接口：APP server;
4. 企业通讯录接口：LDAP.

对接认证

呼叫中心

1. 录音系统;
2. 外呼系统;
3. IVR系统;
4. 质检系统;
5. CRM系统;
6. 多媒体通信系统及各种业务层应用系统与华为企业通信系统的对接验证。

统一通信

1. 终端SDK;
2. 业务管理系统;
3. 业务处理系统;
4. CRM系统。

远程接入 (建设中)

1. 杭州华为企业通信开放实验室现场对接，由专人协助指导二次开发，对接测试认证;
2. 远程VPN接入，自助调测，ISV热线电话交流和支持。（规划中）。

通过对接认证的产品，颁发华为授权认证，可纳入华为整体解决方案并推荐销售，实现合作厂商与华为的共赢

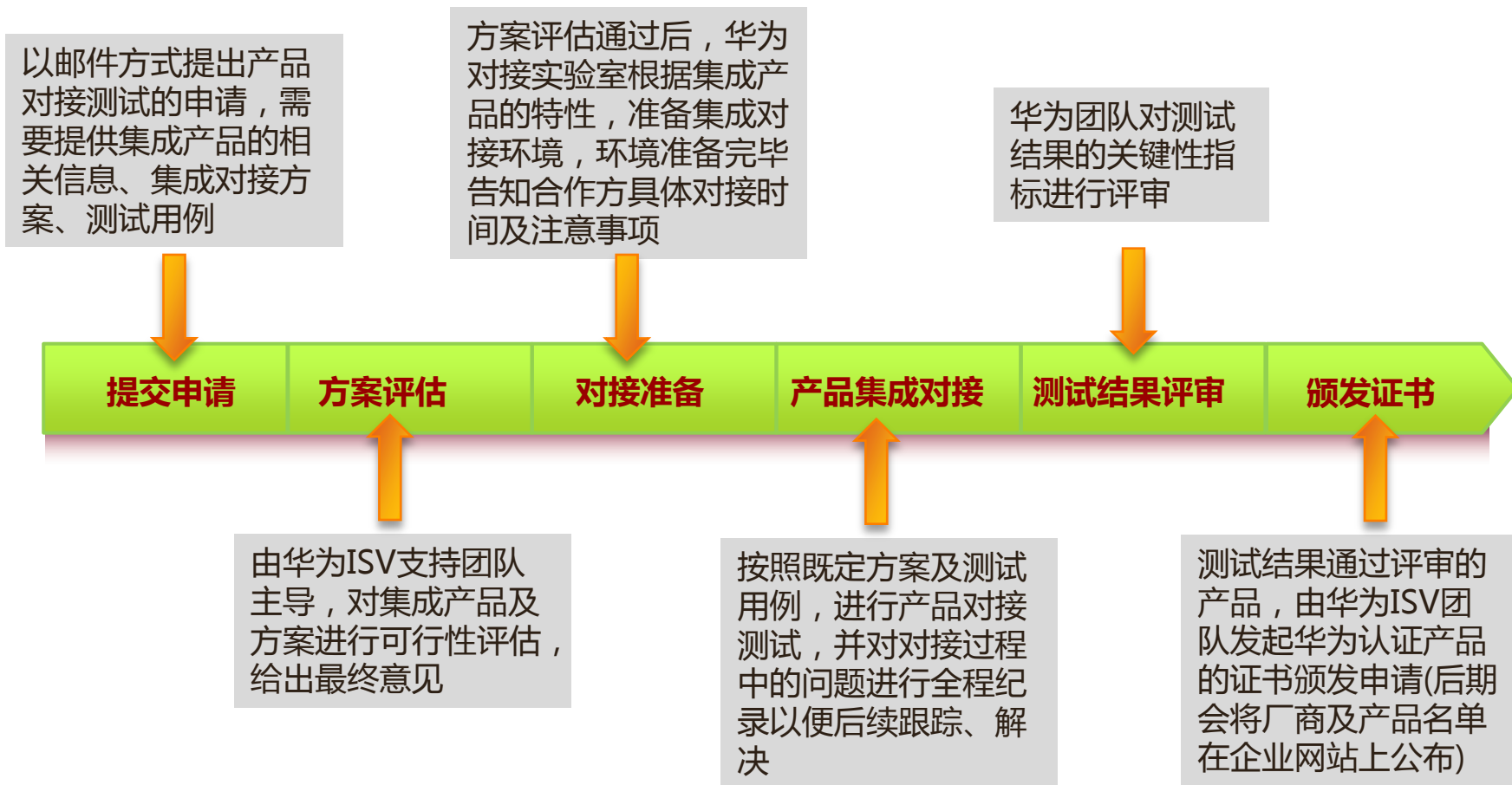
华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>

集成认证实验室服务流程



华为企业通信产品ISV支持中心联系方式：

热线：0571-28985153

邮箱：ipccisv@huawei.com

论坛：<http://forum.huawei.com/jive4/category.jspa?categoryID=26>



**欢迎加入
华为企业通信产品阵营！**

附：2011年华为企业通信产品（呼叫中心） ISV培训计划

	时间	地点	天数	培训课程
第一轮	3月	杭州	4	售前、二次开发、售后
第二轮	4月	深圳	4	售前、二次开发、售后
第三轮	5月	北京	4	售前、二次开发、售后
第四轮	6月	上海	4	售前、二次开发、售后
第五轮	8月	杭州	4	售前、二次开发、售后
第六轮	10月	北京	4	售前、二次开发、售后
其它	3~12月	项目现场	-	按ISV项目需组织培训

ISV培训着重于平台知识及二次开发相关技能的讲解，同时也会对ISV厂商在项目拓展及交付中需要的售前售后基本知识进行适当培训