



**Hewlett Packard
Enterprise**

**Technology Services
Support Services Registrations
CSN-ElfPack System**

**Channel Partner Training
APJ TS Customer Operations**

2016.04

HP Support Service Registration Process

☞ CSN system이란?

Support Service (구 서포트 서비스) 을 등록하기 위해 사용하는 System 으로 Support Service과 고객정보/HW정보를 등록하여 고객이 서비스를 받을 수 있도록 하는 System입니다.

☞ Support Services 을 왜 등록해야 하는지?

Support Service은 실물상품이 아닙니다. 따라서 HW를 가지고 서비스센터나 콜센터로 접수시 구입한 Support Service상품의 level (Terms & Condition)을 확인 할 수 없습니다. 이에 서비스센터에서 서비스 받을 수 있도록 Support Service구입과 동시에 DB에 고객정보와 HW정보를 등록해 주는 것입니다.

☞ 등록 Process

CSN에 log-in -> Order된 내역을 확인 -> 등록 -> 등록한 정보 미리 보기 -> 등록 -> 인증서 발송

위와 같은 과정으로 이루어 집니다. 간단하게 설명하자면

- Order된 내역을 확인 : PO number로 Order된 내용을 확인
- 등록 : 고객정보 / Serial number를 정확히 기재하며 등록시 주의점 참조
- 등록정보 미리보기
- 등록하기
- 인증서 이메일 발송
- 인증서확인

2. CSN Login

Hewlett Packard Enterprise Channel Services Network

[Contact CSN](#)
[Become a partner](#)

[CSN overview](#)
[Partner programs](#)

[Useful links](#)
[Newsroom](#)
[Parts store](#)
[Fixed Support Services](#)

Get Connected to enable Remote Support:

Prevent issues, solve problems faster, stay informed and in control. Ensure **all** of your customers are connected.
[Read more](#)



2. 패스워드

Channel Partner Testimonials On Getting Connected:

[Read more](#)



1. CSN 유저 ID

Please Login

User id:

Password:

[login problems?](#)

3. 클릭 "GO"

3.CSN Console Page

스피드 코드

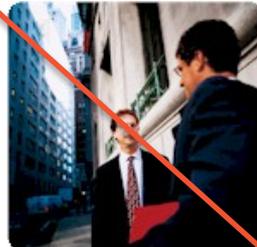
Speedcode MAIN

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

- 메세지 센터
- FAQ
- 파트너 변경
- 인쇄용 페이지

- Fixed 서포트 서비스
- 보증정보 확인
- 장비 구성
- 부품 카탈로그 (이전 파트서퍼, Compaq 파트 카탈로그)
- Hewlett Packard Enterprise 부품 스토어
- 기술 정보
- HP Insight Online
- Service Media Library Page
- Documentation

서비스 딜리버리



서비스 영업

프로그램, 교육 & 문서

확인

- > 보증정보 확인
- > 장비 구성

부품 오더 & 클레임

- > 부품 카탈로그 (이전 파트서퍼, Compaq 파트 카탈로그)

기술 지원

Fixed 서포트 서비스 선택

스피드코드(단축키) 안내

- ELFP - Fixed서포트 서비스 오더
- ELFR - Fixed 서포트 등록
- ELFI - 조회 기능
- ELFU - Bulk Order
- ELFB - Bulk Registration
- ELNL- Support services Central website 바로 연결

- > HP Insight Online
- > Service Media Library Page
- > 파트너쉽 온라인
- > 채널 제품 포탈
- > 지원계약길잡이(SCA)

Support Svc Order page

Contact CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode ELFP

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

Fixed 서포트 서비스 주문

- 메세지 센터
- FAQ
- 윗 페이지
- 파트너 변경
- 프로필 변경
- 인쇄용 페이지

- 서포트 서비스 링크
- Fixed 서포트 서비스 홈
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기**

- 등록
- 여러개일괄등록
- 여러개일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의
- 관리 도구접속
- 여러개일괄등록양식
- 다량주문템플릿
- 여러개일괄주문양식
- Bulk assignment template
- Fixed 서포트 서비스 사용
- 자 안내서
- 서포트 서비스 취소
- 알림

HP 케어팩 서비스는 간편한 구매, 간편한 사용 지원 패키지로 기본 제품 워런티 기간연장과 서비스 확장을 위해 한층 업그레이드된 서비스 레벨을 제공한다.

HP 케어팩 서비스를 주문하려면 부품 번호 및 수량을 입력하고 다음을 클릭하십시오.

HP 케어팩 제품번호와 수량을 입력하십시오.

HP 케어팩 제품번호	수량	프로모션 코드
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

서포트 서비스 오더정보 입력

다음

행 추가

다음 page로 가기

한국 | HPE.com

Support Svc Order page

Contact CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode **ELFO**

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

Fixed 서포트 서비스 주문

- 메세지 센터
- FAQ
- 사이트맵
- 파트너 변경
- 프로필 변경
- 인쇄용 페이지

고정된 기본정보

필수입력

- 서포트 서비스 링크
- Fixed 서포트 서비스 홈
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기
- 등록
- 여러개일괄등록
- 여러개일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의
- 관리 도구접속
- 여러개일괄등록양식
- 다량주문템플릿
- 여러개일괄주문양식
- Bulk assignment template
- Fixed 서포트 서비스 사용
- 자 안내서
- 서포트 서비스 취소
- 알림

주문 정보

협력사 이름

* 휴렛팩커드

Sold To

E50099500

특별 지침

P.O. 번호 *

Order

다른 P.O. 번호

주문 미리보기

선택입력

주문된 내역 미리보기 클릭

Support Svc Order page

주문된 내역 미리보기 Page

- 서포트 서비스 링크
- Fixed 서포트 서비스 홈
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기
- 등록
- 여러개일괄등록
- 여러개일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의
- 관리 도구접속
- 여러개일괄등록양식
- 다량주문템플릿
- 여러개일괄주문양식
- Bulk assignment template
- Fixed 서포트 서비스 사용자 안내서
- 서포트 서비스 취소 알림

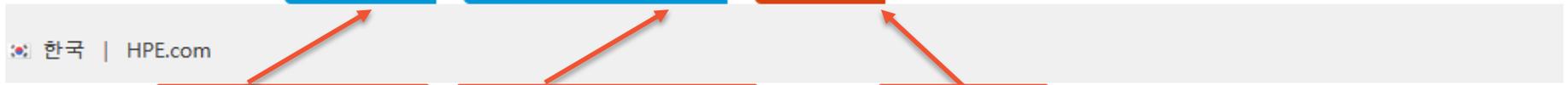
주문 미리보기

주문 정보	
협력사 이름	* 휴렛팩커드
Sold To	E50099500
P.O. 번호	Order test
다른 P.O. 번호	
주문자	sherry TEST
주문 일자	3/5/2016

가격 정보						
	HP 케어팩 제품 번호	HP 케어팩 제품 설명	수량	프로모션 코드	단가	정가
<input checked="" type="checkbox"/>	U7AE5E	HPE 3Y FC 24x7 DL380 Gen9 SVC	<input type="text" value="5"/>	N/A	해당사항 없음	해당사항 없음

세금계산서 발부시 홍보용 할인 코드와 관련된 디스카운트가 적용됩니다.
 이 주문을 처리하면, 다음 사항에 동의하는 것으로 간주됩니다. **계약 조건** 본 웹사이트에서 사용가능
 주문완료 처리에 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 완료될 때까지 기다려 주십시오. 클릭하세요 **주문 완료** 여러번 클릭할 경우 중복 접수될 수 있습니다. 한번만 클릭하여 주십시오.

- [케어팩 추가](#)
- [주문 항목으로 돌아가기](#)
- [주문 완료](#)



- [케어팩 주문 추가](#)
- [이전 Page로 가기](#)
- [주문완료](#)

Support Svc Order page

주문된 내역완료 및 확인 Page

- 서포트 서비스 링크
- Fixed 서포트 서비스 홈
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기
- 등록
- 여러개일괄등록
- 여러개일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의
- 관리 도구접속
- 여러개일괄등록양식
- 다량주문템플릿
- 여러개일괄주문양식
- Bulk assignment template
- Fixed 서포트 서비스 사용
- 자 안내서
- 서포트 서비스 취소
- 알림

주문내역확인 및 등록

주문 정보

주문 번호	APE0007000
협력사 이름	* 휴렛팩커드
Sold To	E50099500
P.O. 번호	Order test
다른 P.O. 번호	
주문자	sherry TEST
주문 일자	3/5/2016

가격 정보

HP 케어팩 제품 번호	HP 케어팩 제품 설명	수량	프로모션 코드	단가	정가
U7AE5E	HPE 3Y FC 24x7 DL380 Gen9 SVC	5	N/A	해당사항 없음	해당사항 없음

계속 주문

케어팩 등록

등록을 위해 판매점에 이메일 전송

주문지정

주문추가시

케어팩등록

4. Fixed support svc registration-1

Contact CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode **ELFR**

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

Fixed 서포트 서비스 등록

- 메세지 센터
- FAQ
- 첫 페이지
- 파트너 변경
- 인쇄용 페이지

서포트 서비스 링크
Fixed 서포트 서비스 홈

카탈로그
장바구니보기
주문하기

등록
여러개일괄등록
여러개일괄주문
Bulk assignment
등록내용업데이트
문의
관리 도구접속
여러개일괄등록양식
다량주문템플릿
여러개일괄주문양식
Bulk assignment template
Fixed 서포트 서비스 사용
자안내서
서포트 서비스 취소
알림

주문한 HP 케어팩을 등록하려면 주문 번호를 입력하십시오.
구매 주문 번호, 사용자 ID 또는 일자 범위

주문 번호

시작 일자 *

P.O. 번호

종료 일자 *

사용자 ID

검색

주문 번호 – APE0012345로 된 Number
#P.O번호 : 자동생성되거나 manual로 등록한 Number
#시작일자/종료일자 : 선택한 기간의 order조회

한국 | HPE.com

Fixed support svc registration-2

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

Fixed 서포트 서비스 등록

- 메세지 센터
- FAQ
- 윗 페이지
- 파트너 변경
- 인쇄용 페이지

등록 하러 가기

Order Information

Registration Information

Tier2 Reseller 입력

*Excel report: Column M

주문 헤더

주문 번호

P.O. 번호

협력사이름

판매처

특별 지침 *

* You can enter support details in the special instructions space

주문 상세정보

HP 케어팩 제품번호	HP 케어팩 제품 설명	수량	보기
U2JR2PE	HPE 1Y PW FC NBD DL380 G7 SVC	3	<input checked="" type="checkbox"/>

Fixed support svc registration- 3

Order Information

Registration Information

고객 세부사항

알림 : 모든 필드를 입력하세요 * are mandatory for registration.

고객 유형

- 회사
 개인 사용자

● 회사명 *
 부서
 ● 이름(이름 사이 띄고 입력. 예:길 동) *
 ● 성 *
 ● 이메일(필수) *
 ● 전화번호(-없이 붙여서 입력) *
 팩스

● 주소 1 *
 주소2
 시 *
 ● 시/도 *
 우편번호 *
 ● 나라 *
 Taxld

국가를 선택하십시오

등록 상세정보

주의:모델번호와 제품번호가 다릅니다. 제품번호는 HP케어팩 등록하시는데 필요합니다.. 제품번호
 제품 구매일 필드는 사후보증케어팩 (제품코드가 PE로 끝나는 케어팩)과 소프트웨어 케어팩으로

호	제품하드웨어 일련번호	제품번호	제품구매일	원하는 서비스 제공업체
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	선택
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	선택
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	선택

● 로 표시된 항목: 필수 입력 정보-

*Proactive Care 를 구매하신 경우, System Manager의 이름, 전화번호, 이메일을 기재해주세요.

▲ 로 표시된 항목: 팝업창이 나오는 경우 제품 구입일을 달력에서 선택 가능.

단, HP로부터 장비 구매일과 실제 고객의 장비 구매일 차이가 90일 이내인 경우만 가능. 기간 초과시에는 kr.support_svc@hpe.com을 컨택해주세요.

+ 로 표시된 항목: 원하는 서비스 제공업체(PSP: Preferred Service Provider)가 있으신 경우 선택해주세요. 선택하시고자 하는 PSP가 리스트에 없는 경우 kr.support_svc@hpe.com을 컨택해주세요.

미리보기

저장

작성 후 미리보기를 누름

Fixed support svc registration- 3 – 2

(장비 시리얼 번호 확인)

파트너 포탈의 Order Status에서 PO Number를 가지고 “주문 세부 정보”를 보면 HW의 상세 정보(시리얼 번호 확인 가능)

Order status
<ul style="list-style-type: none"> » 대시보드 » 기본 주문 검색 » 주문 상태 요약 » 주문 세부 정보 » 상세 주문 검색 » 선적 검색 » 제품 검색
<ul style="list-style-type: none"> » 주문 보고 » 표준 보고서 » 내 보고서 결과 » 샘플 보고서 사용 » 새 보고서 만들기 » 성과 보고서 » 데이터 필드 정보 » 이벤트 알림 설정 » 사용자 정의 설정
<ul style="list-style-type: none"> » 도움말 » 빠른 시작 » 자주 묻는 질문 (FAQ) » 사용 설명서 다운로드 » 지원

기술 정보 보기			
구매 주문 번호:	YWS-151204-03	HP 수신:	04-Dec-2015
판매 조직:	KR02	OPG 코드/ 특별할인코드:	/ 93164029
HP 주문 번호	E51S98696700	구매 계약:	AG530
견적서 번호:		구매 에이전트:	GEN
주문 일자:	04-Dec-2015	HP 담당자:	yinzhu.luo@hpe.com
결제 조건:	NT60: NET 60 Days	Payment Method:	
고객 번호:	E50016953	시스템 한도:	
고객 이름:	YOUNGWOO DIGITAL CO.,LTD	Commerciality Code:	1
최종 고객 번호:	E50010450		
최종 고객 이름:	(주)하이마트		
납품처-주소:	운송 주선인	판매처-주소:	인보이스 대상 >>
YOUNGWOO COMPUTER CO., LTD 633-1 MAENG-RI WONSAM-MYEON YONGIN SI CHECIN-GU GYEONGGI-DO REP OF KOREA KYUNGKI-DO		YOUNGWOO DIGITAL CO.,LTD #809 YEOKSAM-DONG KANGNAM-GU 135-080 SOUTH KOREA	
납품처-주의:	shl@youngwoo.co.kr	판매처-주의:	shl@youngwoo.co.kr 전화: 6004-7000
선적/청구/요약 상태:		전체 선적 완료 / 전체 계산서 청구 / 배송 완료	
전달 유형:		Partial allow	
마지막 변경:	17-Dec-2015 18:26 YAKT		

선적: KRTA60669973			
Item	Product No	Description	Serial No
0800	498385-B25	HP 7M 4X DDR/QDR QSFP IB Cu Cable	
선적: KRTA60664190			
Item	Product No	Description	Serial No
0100	498385-B25	HP 7M 4X DDR/QDR QSFP IB Cu Cable	
선적: KRTA60642339			
Item	Product No	Description	Serial No
0600	726718-B21	HP 8GB 1Rx4 PC4-2133P-R Kit	2C2544011W 2C25440129
선적: KRTA60642340			
Item	Product No	Description	Serial No
0700	592520-B21	HP IB 4X QDR CX-2 PCIe G2 Dual Port HCA	IL21449094 IL21449099
선적: KRTA60660951			
Item	Product No	Description	Serial No
0400	788331-B21	HP DL580 Gen9 E7-4809 v3 1P Kit	SGH550WKBL SGH550WKBM

Fixed support svc registration- 4

고객 세부사항
본 주문에 등록된 고객 검색 모두 삭제

알림 : 모든 필드를 입력하세요 * are mandatory for registration.

고객 유형 회사
 개인 사용자

회사명 * 주소 1

부서 주소2

이름(이름 사이 띄고 입력. 예: 길 동) * 시 *

성 시/도 *

이메일(필수) 우편번호 *

전화번호(-없이 붙여서 입력) * 국가

팩스

등록 상세정보
미리보기

주의:모델번호와 제품번호가 다릅니다. 제품번호는 HP케어팩 등록하는데 필요합니다. 제품번호나 시리얼번호를 정확하게 입력하여 주시기 바랍니다.

선택 모두 <input type="checkbox"/>	HP 케어팩 제품번호	지정된 고객명	케어팩 일련번호 번호	제품 하드웨어 일련번호	제품 번호	제품 구입일	원하는 서비스 제공업체
<input checked="" type="checkbox"/>	U4545E		XNC4V536TQ28	CN3AD5702B	JD239B	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="선택"/>



작성 후 미리보기를 누름

Fixed support svc registration- 5

등록내역미리보기

주문 정보	
주문번호	APE0004248
형식사이름	* 휴렛팩커드
판매처	E50099500
P.O. 번호	20150821-1
고객정보	
회사	한국HP
부서	
고객명	길 동 홍
주소	강남구 역삼동 서울특별시 서울특별시 111-111 KR
전화번호(-없이 붙여서입력)	82-10-2199-
팩스	
이메일(필수)	xxxxx@hp.com

제품 등록정보					
HP 케어팩 제품 번호	HP 케어팩 제품설명				
U7AL9E	HP 3y 24x7 DL360 Gen9 FC Service				
	하드웨어 일련번호	제품번호	케어팩 일련번호 번호	제품 설명	상태
	SGH532VT24	755258-B21	XKHVD95Y8762	HP DL360 Gen9 8SFF CTO Serve	등록되지 않음

등록전상태

- 확인 하드웨어 일련번호는 등록하실 HP 케어팩 서비스에 적용되며, 잘못 등록된 사항은 시스템에서 취소될 수 있습니다.

뒤로 **케어팩 등록 확인**



등록 확인버튼을 눌러야 함

Fixed support svc registration- 6

고객정보

회사 HP
 부서
 고객명 길동홍
 주소 서울특별시
서울특별시
 전화번호(-없이 붙여서 입력) KR
0221
 팩스
 이메일(필수) dd@hp.com

제품 등록정보

HP 케어팩 제품 번호	HP 케어팩 제품설명				
U4545E	HP 3 year 4 hour 24x7 ProLiant DL38x(p) Hardware Support				
하드웨어 일련번호	제품번호	케어팩 일련번호번호	제품 설명	상태	
SGH327YLWB	653200-B21	XGDS6534C978		등록됨	

- 확인 하드웨어 일련번호는 등록하실 HP 케어팩 서비스에 적용되며, 잘못 등록된 사항은 시스템에서 취소할 수 있습니다.

계속 등록
인증서 보기
이메일 등록

인증서를 이메일로 고객에게 발송하기

등록후상태

한국 United States HP.com

Fixed support svc registration- 7

이메일 보내기

To: 인증서를 발송한 이메일 작성

Cc:

제목: Hewlett Packard Enterprise Fixed Support Services - Print Certificate (Sold To PO:K150624_TS03 & Customer PO: K150624_TS03)

메시지



시스템에서 자동으로 발송하는 메시지로 수신하지 마십시오

휴렛팩커드 엔터프라이즈 Fixed 서포트 서비스 인쇄 하십시오

안녕하세요, 고객님의,
Fixed 서포트 서비스 구매해 주셔서 감사합니다.
고객님의 우편은 특별히 만들어진 인증서 리허브커나 인쇄하실 수 있습니다.

[인증서 보기](#)

[인증서 인쇄하러 가기](#)

Fixed 서포트 서비스 인쇄하러 가기: kr.supportservice@hpe.com

감사합니다,
Fixed 서포트 서비스 팀.

Fixed support svc registration- 8

케어팩 인증서

등록 인증서를 어떻게 인쇄하시겠습니까?

- 전체 주문에 대한 인증서 인쇄
- 케어팩 일련번호별로 인증서를 1부씩 인쇄
- 인증서의 서비스 제공업체 정보 인쇄
- 해당 용지(8.5 x 11")에 인증서 인쇄 - 기본 용지는 A4(8.27 x 11.69")입니다.

[인증서 보기](#)

한국

Unitec

Hewlett Packard Enterprise Fixed 소프트웨어 서비스 인증서

발행 대상 제품명
 헤럴드
 중국 정동 1-17
 서울특별시 서울특별시
 KOREA

주문됨 UZUS4PE 수량 16

서비스 설명
 HPE 1Y PW FC 24x7 DL360 G6 SVC

등록 정보는 첨부된 페이지를 참조하십시오.
 자세한 사항은 계약조건 문서를 참조하십시오.
 본 인증서는 공식 구매 증빙 자료입니다.
 기록용으로 보관하십시오.

페이지 1 중 10

Hewlett Packard Enterprise 등록정보

제품 일련번호	제품번호	제품 설명	Fixed 소프트웨어 서비스 일련번호	만료 일자
CN79510120	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	X247CN63K589	17/12/2015
CN7951012E	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	X24CT6J5F83B	17/12/2015
CN7951012C	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	X2W7Y6B09C43	17/12/2015
CN7951012D	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	X8L3F4QB569C	17/12/2015
CN79510129	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XC34RW7B9856	17/12/2015
CN79510121	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XD67B9H4C3R8	17/12/2015
CN79510128	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XY356B84C97	17/12/2015
CN7951012A	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XPBFY9N23W47	17/12/2015
CN79510124	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XQTVFM834CB7	17/12/2015
CN79510126	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XR5Q3TH82CL7	17/12/2015
CN79510123	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XRWVG2Y476B9	17/12/2015
CN7951011Z	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XSPZ6K4357	17/12/2015
CN79510122	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XW245KTRCB96	17/12/2015
CN795006WJ	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XWC72924P538	17/12/2015
CN793906H7	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XWY72H35C849	17/12/2015
CN793906HF	504636-371	HP DL360 G6 L5520 Eff AP Svr	XZKR546BC835	17/12/2015

페이지 2 중 10

5.Fixed support svc Reporting(Partner Inquiries)

- 서포트 서비스 링크
- Fixed 서포트 서비스 홈
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기
- 등록
- 여러개일괄등록
- 여러개일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의**
- 여러개일괄등록양식
- 다량주문템플릿
- 여러개일괄주문양식
- Bulk assignment template
- Fixed 서포트 서비스 사용
- 자안내서
- 서포트 서비스 취소
- 알림

찾기

어떤 작업을 하시겠습니까?

- 가져오기 등록 보고서 엑셀 포맷으로
- 가져오기 주문 상세정보 보고서 엑셀 포맷으로
- 다음 기간내에 해당되는 주문 불러오기 범위내 및/또는 P.O.번호
- 질문 주제: 주문번호
- 등록 정보 찾기 일련번호.
- 등록 정보 가져오기 케어팩 일련번호.
- 가져오기 만료되는 등록 in a 범위내 리포트

검색 날짜 범위 기준을 입력하십시오.

시작일자 * 14/12/2015

종료 일자 * 21/12/2015

찾기

Excel형식의 Data로 검색됨

1. 서포트 서비스 등록자료
2. 서포트 서비스 주문자료
3. 설정한 기간내의 Order내역/P.O번호로 Order확인
4. APE00****로 search
5. HW Serial number로 search
6. Support svc Serial number로 search

6. Bulk Registration

- 서포트 서비스 링크
- Fixed 서포트 서비스 홈
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기
- 등록
- 여러개 일괄등록**
- 여러개 일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의
- 여러개 일괄등록양식**
- 다양주문템플릿
- 여러개 일괄주문양식
- Bulk assignment template
- Fixed 서포트 서비스 사용자 안내서
- 서포트 서비스 취소
- 알림

찾기

어떤 작업을 하시겠습니까?

- 가져오기 등록 보고서 엑셀 포맷으로
- 가져오기 주문 상세정보 보고서 엑셀 포맷으로
- 다음 기간 내에 해당되는 주문 불러오기 범위 내 및/또는 P.O.번호
- 질문 주제: 주문번호
- 등록 정보 찾기 일련번호.
- 등록 정보 가져오기케어팩 일련번호.
- 가져오기 완료되는 등록 in a 범위 내 리포트

검색 날짜 범위 기준을 입력하십시오.

시작일자 * 14/12/2015

종료 일자 * 21/12/2015

찾기

등록 수량 많은 경우 '여러개 일괄등록'을 사용해 주십시오.

6-1. Bulk Registration (form)

여러개 일괄 등록 양식



*Form은 수시로 업데이트 되오니, 웹사이트에서 다운 받고 사용해 주십시오

! SECURITY WARNING Macros have been disabled. Enable Content

A3

1	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	
2	CSN Order Reference Number	Unit Serial Number	Product Number	HP CarePack Product Number	Title/First name	Surname	Company Name	Department	Street Name & Number
3									
4									
5									
6									
7									

1. 매크로 enable

2. 모든 정보 입력(특히 mandatory field는 반드시 입력해야 진행가능) 후 save as Serial File 클릭 (text file로 저장)

6-2. Bulk Registration (uploading)

여러개 일괄 등록

이 기능을 사용하면 모든 종류의 기존 주문(일괄 주문, 온라인 주문 및 EDI 주문)을 한꺼번에 등록할 수 있습니다

여러 개 일괄등록으로 파일 업로드

국가

파일 이름 *

파일 찾아보기 후 업로드파일

Proactive Care Support Svc Registration

- Proactive care 케어팩은 구매와 동시에 고객지원이 이루어지는 서비스입니다. 따라서 모든 Proactive Care support svc은 반드시 실제 장비를 관리하는 System Manager정보가 필요합니다. 고객등록 시점에 반드시 아래 세 가지 정보로 고객정보 입력될수 있도록 해주시기 바랍니다.

필수 정보 : System Manager 이름
System Manager 전화번호
System Manager 이메일 주소

Useful website & contacts

- 서포트 서비스 오더 및 등록 사이트
CSN : <https://h30125.www3.hpe.com/hpcsn>
- HW 와 서포트 서비스 매칭 확인 사이트, 서포트 서비스 서비스 레벨 및 금액 확인 가능
SSC: <https://cpc.hpe.com/portal/site/cpc>
- 워런티 및 서포트 서비스 계약건 확인 사이트 : 장비 시리얼넘버로 확인가능
Warranty lookup : <http://h20565.www2.hpe.com/hpsc/wc/public/find?lang=ko-kr&cc=kr>
- support svc Terms and Conditions

* 서포트 서비스 구매전에 반드시 상기 사이트에서 매칭가능한 서포트 서비스를 먼저 확인해 주시고, 제품 워런티나 계약 여부도 HP문의 전에 반드시 워런티 조회사이트에서 먼저 조회하신 후 문의주시기 바랍니다.

Contacts

Support svc 관련 문의 : KR Carepack <kr.carepack@hpe.com>(support svc Escalation: sae-a.kim@hpe.com , shan-shan.xu@hpe.com)
BCS: Choi, Im Woon im-woon.choi@hpe.com
HPSD(스토리지) : Choi, Wooyoung wooyoung.choi@hpe.com
HPN(네트워크): Kim, Tae Hong th.kim@hpe.com
ISS(서버) : Kwon, Chang-Soo chang-soo.kwon@hpe.com, Kang, Min Koog toto@hpe.com
Post Warranty support svc : Jung, Jae-Hoon jae-hoon.jung@hpe.com (담당 PBM을 먼저 컨택 후 정재훈 부장님 컨택해 주십시오)
HP Call Center: 1577-3270(for Support Plus 24) or 1577-2912(for Proactive Care) / HP After Hour: 050-2199-0909

Fixed support svc Guide

- CSN(Elfpack), EOP 등의 오더 시스템을 통해 서포트 서비스 오더후, CSN 에서 채널이 직접 서포트 서비스 등록.
- CSN Access 없는 채널 혹은 서포트 서비스 등록에 문제가 있는 경우, 하기 정보 제공된 경우 Fixed support svc 팀에서 서포트 서비스 등록 지원.

<오더 정보> PO # 혹은 CSN #:
 <하드웨어 정보> S/N; P/N
 <고객정보> 회사명 / 담당자 / 주소 / 연락처 / 이메일

- 오더 상태가 반드시 Fully invoiced 여야지만 서포트 서비스 등록이 가능한 CSN # 생성되어 등록 가능.
- 서포트 서비스은 오더 후 30일 이내에는 등록을 완료하여야 함.
 (주기적으로 채널별 등록률 보고됨):서포트 서비스 등록이 완료되어야, 추후 고객의 서포트 서비스 서비스 요청시 콜센터 시스템(GCSS)에서도 정상적으로 서포트 서비스건으로 확인되어 서비스 딜리버리 가능.
- 고객 납품 취소 및 기타 사유로 서포트 서비스 오더 취소하는경우: 아래 양식을 작성 한 후 support svc 팀으로 전달.
 이경우 정확한 사유 기입 요망

CSN #	Backend #	PO#	Fixed support svc	Description	Qty	List Price	Unit Price	Total	사유
AP02039430	E52S49040308	TST-120829-01	UM684PE	HP 1y PW Nbd	1	296,000	207,200	207,200	오더수량을 1개로 로.

- Post warranty :포스트워런티 서포트 서비스은 1년씩 추가로 구매하시어 서포트 서비스 서비스 기간 연장하여 사용하시는 서포트 서비스입니다.
포스트 워런티 서포트 서비스 구매는 워런티 혹은 기존 구매하신 서포트 서비스 만료 90일전부터 만료 후 30일 이내에만 구매 가능합니다.

FAQ

Q1) CSN에는 여러가지 주문번호가 있습니다. 각각 어떻게 다르며, 어떤 번호로 HP 담당자와 커뮤니케이션해야 하나요?

A1) 주문번호 : 주문완료 후 CSN에서 자동부여되는 CSN-system 번호 (ex. : APE0012345)

P.O 번호 : 자동생성되거나 사용자가 임의로 넣는 번호 (ex. : CCKR123, PKR12345, shin-02-05)

백엔드 주문번호/HP Order Number : 주문/Invoice를 확인 할 수 있는 가장 중요한 정보입니다.(ex : 301023523, E52s1235262)

*HP담당자와 커뮤니케이션시 주문번호/백엔드 주문번호를 알려주십시오.

Q2) 주문 후 나중에 등록하고 싶습니다. 이럴경우 어떻게 처리해야 하나요?

A2) 서포트 서비스 등록은 한달이내에 해주셔야 합니다. 부득이하게 늦어질 경우 HP담당자에게 알려주세요.

주의하실 점은 서포트 서비스 서비스 시작일은 등록일자가 아니라 장비 구매일자를 따라갑니다.

Q3) 서포트 서비스 등록시 정보를 오입력하여 수정해야 하는데 어떻게 해야 하나요?

A3) HP담당자에게 수정 사유와 함께 AP주문번호와 변경전->변경후 고객정보, S/N 알려주세요.

Q4) 등록이 완료된 서포트 서비스인데 고객님의 인증서 재발송을 요청하시는데 가능한가요?

A4) ELFI(문의)에서 Order Number을 넣고 order조회 후 이메일등록버튼을 Click하여 인증서를 발송하면 됩니다.

Q5) End-user고객에 장비 설치 지연이나 stock장비 등으로 인해 워런티 조정이 필요한 경우 어떻게 하나요?

A5) 거래명세표 및 기타 증빙서류를 첨부하셔서 HP 담당자에게 요청해 주시기 바랍니다.

FAQ

Q6) Post warranty Support svc구매가능기간및 서비스 기간은?

A6) 포스트워런티서포트 서비스은 이전 서포트 서비스 만료 90일전 만료 후 30일 이내에만 구매 가능합니다.

Q7) 장비 납품 지연으로 인해 등록이 계속 지연되고 있습니다. 어떻게 해야하나요?

A7) 기본적으로 등록은 서포트 서비스 구매 후 30일, 아무리 늦어도 60일 이내에는 등록완료돼야 합니다.

만일 이 기간이 넘어서도 등록을 진행하지 못하시는 경우 사전에 HP 서포트 서비스 팀 및 채널팀에 지연 사유를 알려주셔야합니다.

Q8) 고객정보는 모두 기입해야 하나요?

A8) 네. 회사명, 고객명, 주소, 전화번호, 이메일 주소 등 필수입력사항은 반드시 정확한 정보로 입력하셔야 합니다.

마침표나 물음표등 특수문자를 이용해 기입하지 마시기 바랍니다.

Q9) DOA 난 장비는 어떻게 처리해야하나요?

A9) DOA로 인해 교체된 장비임을 증명할수 있는 증빙 서류를 보내주시면 시리얼 수정해 드립니다.

Q10) 해외에서 장비 및 서포트 서비스 구매했거나 또는 국내에서 서포트 서비스 구매 후 해외로 나가는경우 지원이 가능한가요?

A10) 전체 서포트 서비스 금액이 USD \$10K이상인 경우, Central invoicing 을 통하여 HW제품이 수출되는 해당 국가에게 서포트 서비스 금액에 대한 DC 승인을 받고 해당 국가로 이관하는 절차가 있습니다. HP담당 영업에게 HW에 대한 SOT(sales out of territory) 에 승인 요청 하시면서 서비스도 함께 요청하시면 지원을 받을 수 있습니다.

Product Number 찾기

Support Services Central

Korea, Republic of

국가 선택

한국어

언어 선택

패키지화된 서포트 서비스를 신속하게 확인할 수 있게 해주는 Hewlett Packard Enterprise 서포트 서비스 센트럴 사이트 (전 Care Pack Central)에 오신 것을 환영합니다.

HPI PC, 프린터 및 그래픽 제품(예: 노트북, 데스크탑, LaserJet 프린터, 모니터)을 찾으신다면 [여기를 클릭하십시오](#).

내 제품 찾기

제출

하드웨어/소프트웨어 번호, 시리얼 넘버, 제품 모델명, 패키지화된 서포트 서비스 SKU를 입력하십시오.

빠른 링크

[웹 기반 교육](#)

[FAQ](#)

[이용 약관](#)

[HPE 서포트 서비스 설명](#)

[제품 보증 확인](#)

[서포트 서비스에 대해 자세히 알아보기](#)

Support Services Central Website:

(<http://cpc.hpe.com/portal/site/cpc/>) '제출' 클릭

Product Number 찾기

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

HP 케어팩 서비스 등록

- 메세지 센터
- FAQ
- 윗 페이지
- 파트너 변경
- 프로필 변경
- 인쇄용 페이지

홈 서비스를 구매한 국가, 원하는 언어 그리고 단일 지역에서 서비스 받을 등록 갯수를 선택하십시오.

계약 조건

지원 전화번호

지원 전화번호

*구매 국가가 목록에 없으면 등록카드를 완성한 다음 카드에 적힌 HP 주소로 보내십시오

이 사이트에 문제가 생기면 **contact us** button 을 누르신 후 문의하여 주시기 바랍니다.

이전에 등록된 HP 케어팩 찾기

HP 케어팩 찾기

등록 완료 절차

연락처

국가/언어

국가

언어

수량

다음

한국

United States HP.com

https://h30125.www3.hpe.com/HPCSN/ELF0nline/elf_registration_physical_intro.aspx?code=ELER:31:%23USA&struniqueId=0885bcd0be884067899afdfd0a3c6309

1. 국가 'Korea', 언어 'Korean'을 선택
2. '이전에 등록된 HP 케어팩 찾기' 클릭

Product Number 찾기

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

HP 케어팩 서비스 등록 - 찾기

[홈](#)
[계약조건](#)
[지원 전화번호](#)
[지원 전화번호](#)

어떤 작업을 하시겠습니까?

- 찾기 HP 케어팩 일련번호
- 찾기 하드웨어 일련번호

[이전에 등록된 HP 케어팩 찾기](#)
[HP 케어팩 찾기](#)

하드웨어 일련번호 및 제품번호를 입력하시고 검색버튼을 누르십시오

HP 케어팩 일련번호 *

검색

[등록 완료 절차](#)
[연락처](#)

 한국

HP 케어팩 일련번호 입력 후, HW Product Number 확인 가능.

Hewlett Packard Enterprise 채널 서비스 네트워크

HP 케어팩 서비스 등록 - 찾기

| Unit **Welcome, Shanshan Xu (E50013953) Korea**

[홈](#)
[계약조건](#)
[지원 전화번호](#)
[지원 전화번호](#)

[이전에 등록된 HP 케어팩 찾기](#)
[HP 케어팩 찾기](#)

[등록 완료 절차](#)
[연락처](#)

등록 정보 XZCQ6KJ94873

등록 상태

케어팩 제품 ID
하드웨어 일련번호

제품 ID

하드웨어 설명

케어팩 설명

케어팩 서비스 종료일자

등록됨

U7BN5E

SGH449WV79

727021-B21

HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb FLB CTO Blade

HP 3 year 24x7 BL4xxc Gen9 Foundation Care Service

29/04/2018

뒤로

 한국

| [United States HP.com](#)

OEM Software (VmWare, Redhat, SuSE etc)

1. Hard copy/Email 로 받으신 EON(Entitlement Order Number)를 www.webware.hp.com에 등록하여 License Certificate을 이메일로 받습니다.

-Software에 대한 케어팩을 추가로 구매하셨다면, CSN에도 동시 등록해주셔야 합니다.

-Webware등록 방법은 첨부 가이드라인 참고해 주십시오.



C:\Users\
Desktop\Sae-A Kim

2. HP Webware 등록 후 2-3주 내로 SAID(Service Agreement ID)를 이메일로 발송해 드립니다.

*EON 발급 문의: HP ESSN Licensing APJ < licensing.apj@hp.com >

*Webware 사이트 사용법 관련 문의: 배병욱 byeongwuk.bae@hpe.com

* SAID발급 확인 문의: kr.carepack@hpe.com



**Hewlett Packard
Enterprise**

Thank you