

My VMware

Häufig gestellte Fragen für Partner

Überblick

Frage: Inwieweit betrifft mich My VMware als Partner?

Antwort: Je nachdem, welcher Partnertyp Sie sind, sind durch dieses kundenorientierte Tool eventuell neue Anforderungen hinsichtlich manuell oder per EDI abgewickelter Bestellungen zu beachten. Künftig muss insbesondere bei Bestellungen für Bestandskunden eine EA-Nummer (Entitlement Account, Berechtigungskonto) angegeben werden. Darüber hinaus wird sich die Anzeige der Lizenz- und Supportinformationen sowie die Organisationsstruktur dieser Informationen innerhalb des Berechtigungskontos ändern. Zum Verwalten eines Kontos im Namen Ihres Kunden benötigen Sie ggf. bestimmte Berechtigungen, die Ihnen Ihr Kunde erteilt.

Nähere Informationen dazu finden Sie in den [häufig gestellten Fragen für Kunden](#).

Frage: Kann ich mich über Partner Central bei My VMware anmelden?

Antwort: Zurzeit noch nicht. My VMware verbindet zwar viele bestehende Portale, schließt derzeit aber Partner Central nicht ein und soll dieses Angebot auch nicht ersetzen. My VMware ist ein separates Portal mit separater Anmeldung.

Superuser-Rollen

Frage: Ich verwalte als Partner die Lizenzen meiner Kunden. Sollte ich daher bei den betreffenden Kunden der Superuser sein?

Antwort: Nein. Die Superuser-Rolle bleibt in der Regel dem Kunden vorbehalten. Dieser kann Ihnen bestimmte Berechtigungen erteilen. Wenn Sie Superuser werden möchten, fordern Sie die Berechtigungen direkt bei Ihrem Kunden an. Damit bestätigt er seinen Wunsch, sämtliche Rechte und Kompetenzen auf Ihr Unternehmen zu übertragen. Die Ernennung zum Superuser zieht ggf. rechtliche Pflichten nach sich.

Frage: Ich bin bei einem Konto eines meiner Kunden als Superuser angegeben, bin mir aber nicht sicher, ob das richtig ist. Was soll ich tun?

Antwort: Wenden Sie sich an VMware, da es sich hierbei um einen Fehler bei der Umstellung handeln könnte. Wenden Sie sich in diesem Fall an das [Partner Support Center](#).

Support

Frage: Warum werden meine Supportcodes nicht in dem Tool angezeigt?

Antwort: Supportcodes für Partner werden auf Basis einer Programmebene bereitgestellt und sind nicht direkt an Lizenzen geknüpft. Demzufolge werden Supportcodes weiterhin auf Partner Central angezeigt und erscheinen nicht auf My VMware.

Frage: Warum wird meinen Kunden ihr Support für OEM-Lizenzen nicht angezeigt?

Antwort: Durch My VMware ändert sich nichts am aktuellen Prozess zur Anzeige von OEM-Lizenzen oder für diesbezügliche Supportanfragen. Bestimmte OEM-Partner sind als „autorisierte Supportanbieter“ für den First- und Second-Level-Support ihrer Kunden verantwortlich. Aus diesem Grund steht der Support in keinem Zusammenhang mit den Lizenzen im Portal und wird nicht angezeigt.

Not For Resale (NFR, nicht zum Weiterverkauf bestimmt)

Frage: Wie erhalte ich Support für meine NFR-Lizenzen?

Antwort: Je nachdem, welcher Partnertyp Sie sind, gibt es für NFR-Lizenzen in der Regel keinen Support. Daran ändert sich auch zukünftig nichts. Sie können jedoch zu diesem Zweck wie bisher Ihre Supportcodes verwenden. Suchen Sie Ihren Supportcode auf [Partner Central](#) und [lösen Sie ihn online ein](#) oder wenden Sie sich an das [Partner Support Center](#).

Frage: Wie kann ich meine NFR-Lizenzen verlängern?

Antwort: Der Verlängerungsprozess für Ihre NFR-Lizenzen bleibt gleich. Sie werden jährlich zusammen mit Ihrer Partnerprogrammvereinbarung verlängert. Wenn Sie weitere programmbezogene Fragen haben, wenden Sie sich an das [Partner Support Center](#).

Frage: Warum werden meine alten NFR-Lizenzen weiterhin angezeigt, obwohl sie bereits abgelaufen sind?

Antwort: Wenn Sie Ihre älteren Lizenzversionen nicht länger benötigen, wenden Sie sich an das [Partner Support Center](#), damit sie aus Ihrem Konto gelöscht werden können.

Testversionen

Frage: Warum werden meine Partner-Testversionen nicht in dem Tool angezeigt? Meine Kunden-Testversionen werden angezeigt, aber nicht meine Partner-Testversionen. Worin besteht der Unterschied?

Antwort: VMware wendet zur Herausgabe von partnerspezifischen Testversionen ein eigenes Verfahren an. Dieses Verfahren ist derzeit noch nicht mit dem My VMware-Portal verknüpft.

Die Lizenzen für Kunden-Testversionen, die direkt von www.VMware.com/de heruntergeladen wurden, werden dagegen auf My VMware angezeigt.

Berechtigungskontonummern (EA-Nummern)

Frage: Können Kunden über mehrere EA-Nummern verfügen?

Antwort: Ja, Kunden kann mehr als eine EA zugewiesen werden bzw. Kunden können mehr als ein EA beantragen. Während der Umstellung auf My VMware kann es vorkommen, dass Kunden automatisch mehr als eine EA-Nummer für ihr Konto zugewiesen wird. Wenden Sie sich an VMware, wenn Sie Ihre EA-Nummern zusammenführen bzw. vereinheitlichen lassen oder bei Bedarf zusätzliche EA-Nummern anfordern möchten.

EAs stehen in der Kontenhierarchie ganz oben. Kunden mit mehreren EAs haben demzufolge auch mehrere Superuser. Jeder Superuser kann dabei jeweils nur die Berechtigungen für die jeweilige EA-Nummer verwalten.

Bei Neukunden wird die erste EA-Nummer während der Bearbeitung ihrer ersten Bestellung erstellt. Sämtliche Folgebestellungen laufen dann auf diese EA-Nummer, sofern nicht anders gewünscht.

Frage: Was passiert, wenn ich ohne die EA-Nummer eine Bestellung angebe?

Antwort: Bei Bestandskunden ist es wichtig, dass Sie die EA-Nummer Ihres Kunden heraussuchen und in der Bestellung nennen, damit der Kunde über My VMware auf seine Lizenzen zugreifen kann. Wird für einen Bestandskunden keine EA-Nummer angegeben, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung seiner Bestellung führen. Fälschlicherweise könnte auch eine neue EA-Nummer erstellt werden, was zu weiteren Verzögerungen führt und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt. Achten Sie deshalb darauf, dass alle Bestellungen für Bestandskunden die EA-Nummer enthalten, um solche Verzögerungen zu vermeiden.

Neukunden wird während des Bestellvorgangs eine EA-Nummer zugewiesen.

Frage: Wo finde ich die EA-Nummer eines Kunden, wenn ich sie nicht kenne?

Antwort: EA-Nummern von Bestandskunden können Sie bald über eine neue EA-Suchfunktion auf Partner Central suchen.

Frage: Mein Kunde hat irrtümlicherweise mehrere EA-Nummern bekommen. Wie kann ich dies ändern?

Antwort: VMware sieht einen bestimmten Prozess zum Zusammenführen, Vereinheitlichen oder Löschen von EA-Nummern vor. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren VMware-Ansprechpartner oder das Partner Support Center.

Berechtigungskontonummern (EA-Nummern) – Händler

Frage: Ich bin Händler. Was passiert, wenn ich auf der Bestellung an meinen Distributor keine EA-Nummer angebe?

Antwort: Wenn die Bestellung für einen Neukunden erfolgt, hat dieser noch keine EA-Nummer. VMware erstellt die EA-Nummer bei der Bearbeitung der Bestellung. Wenn für einen Bestandskunden keine EA-Nummer angegeben wird,

kann Ihr Distributor die Bestellung nach eigenem Ermessen ablehnen oder zur Klärung zurückstellen.

Frage: Ich bin Händler. Wo finde ich die EA-Nummer meines Kunden, wenn er sie nicht angegeben hat?

Antwort: Bitte nutzen Sie die bald auf Partner Central verfügbare EA-Suchfunktion, um die EA-Nummer Ihres Kunden zu suchen. Sollte Ihr Kunde über mehrere EA-Nummern verfügen, fragen Sie Ihren Kunden, welche EA-Nummer er verwenden möchte.

Berechtigungskontonummern (EA-Nummern) – Distributoren

Frage: Ich bin Distributor. Was passiert, wenn ich keine EA-Nummer auf der Bestellung an VMware angebe?

Antwort: Wenn die Bestellung für einen Neukunden erfolgt, erstellt VMware während der Bestellbearbeitung eine EA-Nummer. Bei Bestellungen für Bestandskunden ist immer die EA-Nummer anzugeben. Wird für einen Bestandskunden keine EA-Nummer angegeben, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung seiner Bestellung führen. Fälschlicherweise könnte auch eine neue EA-Nummer erstellt werden, was zu weiteren Verzögerungen führt und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt.

Frage: Ich bin Distributor. Wo finde ich die EA-Nummer meines Kunden, wenn er sie nicht angegeben hat?

Antwort: Für die Suche der EA-Nummer ist zunächst der Partner Channel zuständig. Ergänzend wird auf Distributor Central in Kürze eine EA-Suchfunktion bereitgestellt. Wenn mehrere EAs zur Auswahl stehen, wenden Sie sich an den jeweiligen Händler.

Lizenztypen

Frage: Wie kann ich meine Lizenzen nach ihrem Typ unterscheiden? VSPP, OEM, NFRs (Not For Resale, nicht zum Weiterverkauf bestimmte Lizenzen) oder IULs (Internal Use Licenses, Lizenzen zur internen Nutzung)?

Antwort: My VMware bietet dem Nutzer die Möglichkeit, die Organisationsstruktur seiner Lizenzen selbst zu bestimmen. Mit der neuen Ordnerstruktur von My VMware können Sie Ihre Produkte nach Bestellnummer, Name, Lizenztyp oder selbst gewählten Kategorien ordnen. Sobald Ihre Bestellung im Portal angezeigt wird, können Sie die Produkte nach Belieben verschieben.

Verlängerung

Frage: Kann mein Kunde einen anderen Partner wählen, wenn er seine Lizenzen verlängert?

Antwort: Ja. My VMware ändert diesen Prozess nicht. Der Kunde hat weiterhin das Recht zu entscheiden, ob er seinen aktuellen Partner beibehält oder bei der Verlängerung einen neuen wählt.

Frage: Ich möchte die Lizenzen meines Kunden verlängern. Sollte ich dazu den Bereich zur Verlängerung („Renewals“) auf My VMware oder stattdessen Renewals Central nutzen?

Antwort: Für Partner bleibt der Verlängerungsprozess für Kundenlizenzen gleich. Nutzen Sie dazu weiterhin Renewals Central. Im Bereich zur Verlängerung („Renewals“) auf My VMware kann der Kunde lediglich einen Partner auswählen und eine Verlängerungsanfrage stellen. Diese Anfrage wird dann an das Renewals Team von VMware weitergeleitet, das sie an den entsprechenden Partner zur Verarbeitung in Renewals Central sendet.

Frage: Wenn ein Kunde ein Verlängerungsangebot über My VMware anfordert, an wen wird dieses Angebot gesendet?

Antwort: Sobald das Angebot erstellt ist, wird es in das Renewals Central-Konto des Partners gestellt, den der Kunde ausgewählt hat. Der Partner erhält eine Benachrichtigung und sollte dann mit dem Kunden Kontakt aufnehmen und ihn über das Verlängerungsangebot informieren.

Frage: Wie verlängere ich meine Internal Use Licenses (IULs, Lizenzen zur internen Nutzung)?

Antwort: Der Verlängerungsprozess für IULs ist unverändert geblieben. Verlängern Sie Ihre Lizenzen auf Renewals Central.

OEM

Frage: Ich bin OEM-Partner. Wie können meine Kunden ihre Lizenzen einlösen?

Antwort: Der Prozess zur Einlösung von PAC-Lizenzen (Partner Activation Code) für OEM-Kunden bleibt bis auf eine Ausnahme unverändert. Während des Einlösungsprozesses wird der Kunde gebeten, die passende EA-Nummer aus einem Dropdown-Menü auszuwählen. Es ist möglich, mehrere EA-Nummern zu haben (persönliche oder unternehmensbezogene). Pro Lizenz kann jedoch nur eine EA-Nummer ausgewählt werden. Wenn keine EA-Nummer ausgewählt wird, gehen wir davon aus, dass der Kunde die Erstellung eines neuen EA wünscht. Sollte keine EA-Nummer zur Auswahl stehen, handelt es sich wahrscheinlich um einen Neukunden. In diesem Fall erstellt VMware automatisch ein EA. Sollte der Kunde jedoch bereits über eine EA-Nummer verfügen, diese aber nicht in der Liste finden können, wenden Sie sich an den Kundenservice von VMware.

Frage: Wie kann ich Lizenzen verlängern, die ich für meinen Kunden von einem OEM erworben habe?

Antwort: Wenn Sie als Partner die Lizenz nicht von einem Distributor, sondern von einem OEM gekauft haben, müssen Sie oder Ihr Kunde diese Lizenz direkt beim OEM verlängern.

Frage: Warum gibt es bei OEM-Lizenzen keine Verlängerungserinnerungen?

Antwort: Bei Lizenzen, die von OEMs verkauft werden, erhält der Kunde keine Verlängerungserinnerungen, da die Verlängerung in die Geschäftsbeziehung zwischen Kunde und OEM fällt.

Frage: Wo finde ich OEM-Lizenzen meiner Kunden?

Antwort: Die Lizenzen werden nach Vertragsnummer sortiert in einem Ordner innerhalb des Berechtigungskontos gespeichert. Der Kunde ist verpflichtet, dem OEM-Partner Einblick zu gewähren.

VSPP

Frage: Ich bin VSPP-Partner. Werden meine Mietlizenzen und mein Support angezeigt?

Antwort: Ja. Mietlizenzen werden im Ordner „Home“ innerhalb des Berechtigungskontos angezeigt. Bitte suchen Sie über die Nummer der Bestellung nach der gewünschten Mietlizenz. Wir empfehlen, für diese Lizenzen einen neuen Ordner anzulegen und entsprechend umzubenennen, damit Sie sie leichter wiederfinden. Für Ihre Mietlizenzen steht Ihnen der volle Production Support zur Verfügung. Supportanfragen können über den bekannten Prozess eingereicht werden.

Partner Support Center

E-Mail: Partnernetwork@vmware.com

Telefon:

USA: 1-650-427-7550

Europa:

Irland: +353 21 4660200

Frankreich: +33 1 4762 8020

Spanien: +34 91 412 5050

Asiatisch-pazifischer Raum:

China: +86 10 5993 4438

Australien: +61 2 9293 5606

Indien: +91 80 391 42110

Deutschland: +49 89 370 617 005

Italien: +39 02 3041 2755

Großbritannien: +44 12764 14455

Japan: +81 3 4334 5606

Singapur: +65 650 12177

