

My VMware

一般问题

问：什么是 My VMware ？

答：My VMware 提供基于帐户的新型集成式自助界面，重在通过 VMware 来简化和优化您的在线活动，从而转变您的产品许可证和支持管理体验。所有 VMware 客户和合作伙伴均可使用此站点。

问：VMware 为什么要推出 My VMware ？

答：我们了解到客户要求简化导航并获得其许可证密钥及支持的整合视图。为此，我们集成了多项遍布于多个门户的功能，以提供您所需信息的集中化视图。这样，您就可以更快速、更方便、更轻松地执行主要在线活动，省时又省力。My VMware 文件夹管理系统非常简单，如果需要，可以启用 HOME 文件夹。

在推出 My VMware 之前，只有通过请求才能查看贵组织所拥有的全套产品和支持（通常一年只能在支持续购过程中请求一次）。推出 My VMware 之后，超级用户以及登录 My VMware 的其他任何授权用户可以根据需要随时了解组织所拥有的全套产品和支持。这就使得可以提前纠正不正确的信息，而不用等到支持续购或购买企业许可协议 (ELA) 时才纠正。

问：My VMware 是否已上线？

答：是，My VMware 现已上线。

问：通过 My VMware 可以执行哪些操作？

答：通过 My VMware 可以执行以下操作：

- 按帐户（而不是之前的电子邮件域结构）查看和管理产品许可证密钥与支持。
- 获取帮助以及提交支持请求。
- 下载产品。
- 查看和管理评估。
- 查看订单和支持合同详细信息。
- 创建文件夹以更好地组织您的许可证密钥。
- 管理用户对许可证密钥管理与支持的权利和权限。
- 索取支持合同的续购报价。
- 查看用户在您的帐户中执行的任务。

问：My VMware 具有哪些主要优势？

答：通过 My VMware，许可证密钥和支持合同不再由下达订单的个人“拥有”，而是由贵组织“拥有”。您可以在客户帐户级别（而不是按电子邮件域）管理产品许可证密钥和支持。其他优势包括：

- 改进组织的产品与支持
- 全面查看购买和支持合同状态
- 统一查看许可证密钥和支持请求
- 利用文件夹来组织许可证密钥，从而简化许可证密钥管理
- 通过直观地组织产品下载和试用版来加快安装速度
- 灵活的用户权限模式，使您可以为特定的个人分配特定的操作

问：如果我有 My VMware 帐户方面的问题，应联系谁？

答：如果您有疑问，请联系 [VMware 支持](#) 或 [VMware 许可](#) 部门获取帮助。

问：我可以在 My VMware 中更新我的档案信息中的电子邮件地址吗？

答：可以。您可以通过 My VMware 界面自行更新档案信息，也可以联系 [VMware 客户服务](#) 或 [许可](#) 部门获取帮助。

问：我如何登录 My VMware ？

答：您之前用于访问 VMware 门户的登录信息仍可用于登录 My VMware。

问：我如何了解有关使用 My VMware 的更多信息？

答：VMware 在 My VMware 站点内提供了本常见问题解答、知识库文章、基于 Web 的培训研讨会以及操作指南。[VMware 客户服务](#) 会一如既往地全天候解答您的疑问。

帐户问题

问：为什么我的帐户看上去会是 My VMware 中所出现的那样？

答：转换到 My VMware 的过程中创建的帐户结构基于之前向 VMware 下达所有采购订单（包括许可证、支持和续购的初始采购）时提交的实体名称。

客户及 VMware 之前为了在单个合同下整合每个客户的许可证所做的工作在迁移至 My VMware 时仍然有效。

有权访问支持合同或许可证（并非通过同一帐户购买）的主要许可证管理员 (PLA) 仍然保留对这些授权的访问权限，但这些授权可能被划分到多个帐户中。不具有帐户级访问权限的用户无法查看包括其许可证密钥的支持合同的完整详细信息。

问：在 My VMware 中如何确定我的帐户名称？

答：VMware 的策略是使用显示在客户首个采购订单上的名称来命名其 My VMware 授权帐户。如果客户的 VMware 许可证是在推出 My VMware 之前购买的，那么该客户的授权帐户名称将从 VMware 订单管理系统进行指定。这些名称基于该客户之前提交的采购订单。此外，在订购过程中向 VMware 提交订单时客户名称应遵循一组标准化和简明规则。

超级用户或采购联系人可以通过填写 [VMware 帐户变更表](#) 并联系 [VMware 许可团队](#) 对帐户名称进行更改。

问：为什么我在 My VMware 中看到了多个帐户？

答：根据组织向 VMware 下达订单的方式不同，一个客户可能会与多个帐户关联，而且对每个帐户可能都具有一组不同的访问权限。例如，某人对一个帐户而言是超级用户，而对于另一个帐户而言则是普通用户。

问：如何合并帐户、拆分帐户或更改帐户名称？

答：如果您是超级用户，并希望合并帐户、拆分帐户或更改某一个授权帐户的名称，则必须联系 [VMware 支持](#) 部门。您可以致电、发送电子邮件或通过 My VMware 记录支持请求。

数据问题

问：VMware 能否以 My VMware 推出前后对比的形式显示我的详细数据信息？

答：数据转换对于每个单独的客户而言都是唯一的，我们很难以“前后”对比的形式显示您的数据，非常抱歉。

但是，我们可以与您共享 VMware 在转换您的数据时所采用的以下原则：

- 转换过程中创建的帐户结构基于与 VMware 的采购和交易（初始和续购）历史记录。
- 用户与帐户（以及这些帐户拥有的授权）的关联基于在之前生产系统中的访问权限。

- 可以对给定产品或许可证执行交易 X 的用户在 My VMware 中仍具备这一能力。例如，如果某用户可以在 License Next 中看到许可证 Y，那么该用户在 My VMware 中也可以看到该许可证。如果某用户可以在之前的门户中申请对产品 Z 的支持，那么该用户在 My VMware 中也可以申请对该产品的支持。

问：为什么我在 My VMware 中可以看到我公司所拥有的许可证？这不是我应该看到的。

问：为什么我在 My VMware 中可以看到我公司未拥有的许可证？

问：为什么在 My VMware 中缺少许可证？

问：为什么我在 My VMware 中会看到无法识别的许可证？

问：如何解决这些问题？

答：检查您的 My VMware 帐户和许可证来验证相关信息。如果缺少许可证，请确保该许可证没有位于其他帐户中。如果进行此检查后上述问题仍然存在，请联系您的超级用户获取帮助。请注意，如果您不是超级用户，则可能没有权限查看和访问某些许可证信息。如果您在完成此验证过程后还有其他问题，请联系 [VMware 许可团队](#) 获取帮助。

问：为什么我在 My VMware 中可以看到我公司所拥有的支持合同？这不是我应该看到的。

问：为什么我在 My VMware 中可以看到我公司未拥有的合同？

问：为什么在 My VMware 中缺少合同？

问：为什么我在 My VMware 中会看到无法识别的合同？

问：如何解决这些问题？

答：检查您的 My VMware 帐户和合同来验证相关信息。如果缺少合同，请确保该合同没有位于其他帐户中。如果进行此检查后上述问题仍然存在，请联系您的超级用户获取帮助。请注意，如果您不是超级用户，则可能没有权限查看和访问某些合同信息。如果您在完成此验证过程后还有其他问题，请联系 [VMware 许可团队](#) 获取帮助。

My VMware 用户、角色和权限

问：My VMware 可提供哪些用户角色？

答：超级用户和采购联系人是 My VMware 环境中提供的仅有的正式角色。超级用户可以代表帐户管理许可证密钥和用户、添加和删除与帐户用户关联的权限、添加或删除用户以及将超级用户角色重新分配给另一个用户。每个帐户只有一个超级用户，但一个人可以作为多个帐户的超级用户。超级用户是相应帐户的技术联系人。

采购联系人可以代表特定帐户来管理许可证密钥和支持，并可以委派和删除用户权限。一个人可以同时担任超级用户和采购联系人。采购联系人是相应帐户的采购联系点。

其他所有帐户用户会被指定为具有所分配权限的用户。默认情况下，所有用户都与至少一个文件夹关联，并有权下载与相应帐户关联的产品。超级用户或采购联系人可以为用户授予其他基于帐户或文件夹的权限。

在 My VMware 推出之前注册各个许可证密钥的用户在转换到 My VMware 后对其之前注册的这些许可证密钥仍具有相同的权限。

问：My VMware 提供哪些权限和权利？

答：可以针对以下活动分配权限：

- 全局
- 管理帐户
- 查看所有支持请求
- 查看所有订单和支持合同
- 按文件夹
- 查看许可证密钥和用户权限
- 管理文件夹和用户权限
- 拆分和组合许可证密钥
- 升级和降级许可证密钥
- 提交技术支持请求
- 下载产品

问：谁来指定帐户的超级用户和采购联系人？

答：在 My VMware 中，新客户将在采购订单上指定许可证终端用户；该用户将成为新授权帐户的超级用户。

在 My VMware 中，现有帐户的主要许可证管理员 (PLA) 将自动成为超级用户，除非有多个 PLA 与该帐户关联。如果有多个 PLA 与该帐户关联，最后一个提交订单的 PLA 将成为超级用户。有关用户角色的说明，请参见下面的角色定义。

注意：此数据转换规则适用于多数但不是全部帐户。

问：如果超级用户离开公司，我是否可以更改超级用户？我应该是超级用户，但我未被指定为超级用户，为什么？

答：客户可以致电 [VMware 许可团队](#)，请求更改超级用户。

在 My VMware 中，VMware 系统中最后一个下达订单的人将被指定为超级用户。超级用户可以在 My VMware 中更改超级用户指定情况。

问：在 My VMware 中支持管理员角色将发生什么变化？

答：在 My VMware 中，支持管理员将成为用户。对于他们在 My VMware 推出之前提交支持请求的产品，他们现在仍具有相同的访问权限。

问：超级用户和采购联系人角色是否等同于之前的主要许可证管理员 (PLA) 和辅助许可证管理员 (SLA) 角色？

答：并不完全是这样。一个 PLA 将成为帐户的超级用户。其他所有用户将保持他们当前对许可证密钥的访问权限，但是不再具有特定的角色。他们可以执行的操作由各自的用户权限决定。有关用户角色的说明，请参见下面的角色定义。

问：超级用户是否可以重新分配其角色？

答：可以。超级用户可以将其在 My VMware 中的角色重新分配给与其帐户关联的任何用户。或者，超级用户也可以致电 VMware [客户服务](#) 部门获取帮助。

问：我如何知道谁是我的每个关联帐户的超级用户？

答：在您访问“Account Summary”（帐户摘要）页面时，超级用户和采购联系人将会记录在您的帐户中。您应继续使用自己的公司电子邮件直接与其联系。

问：什么是文件夹，我在 My VMware 中可以用它们来做什么？

答：利用 My VMware 中的文件夹，您能够以对自己最有用的方式管理和组织产品许可证密钥以及对这些许可证密钥具有访问权限的用户。这样，您就不必在多个电子表格上组织自己的信息，从而优化并简化了管理。

问：哪些用户可以修改文件夹？

答：超级用户、采购联系人以及其他分得了相应权限的用户可以创建、重命名、移动和删除帐户的文件夹。他们还可以创建子文件夹以进一步组织信息。有些文件夹是 My VMware 自动创建的，例如 HOME、VCE 和 ASP。用户不能移动或删除这些文件夹。用户不会自动与每个文件夹相关联，对于不同的文件夹，用户可拥有不同的权限。

问：文件夹在 My VMware 中是如何组织的？

答：所有现有的许可证密钥都由当前的主要许可证管理员 (PLA) 放在 HOME 文件夹下的一个文件夹中。与当前许可证密钥关联的用户有权访问 HOME 文件夹。(有关角色的详细信息，请参见下面的用户角色。)

问：我如何添加、删除或更改对文件夹的权限？

答：您可以向超级用户请求对特定文件夹的权限，也可以向对该特定文件夹具有“管理文件夹和用户权限”权限的其他用户请求。要查看哪些用户具有此权限，请导航至“Users & Permissions”（用户和权限），单击“By Folder”（按文件夹）选项卡，然后根据希望获取对哪个文件夹的附加权限来选择相应的文件夹。您可以查看哪些用户与该文件夹关联，还可以通过单击某一用户来查看该用户对该特定文件夹所具有的权限。通过电子邮件联系其中某位用户可以请求文件夹权限。

问：我是否可以将用户添加到我的帐户？

答：如果您具有相应的权限，就可以将任何用户添加到您的帐户。之前的所有许可证和支持管理员以及先前注册的任何用户都将自动添加到该帐户中。

问：为什么 My VMware 帐户中存在已离开公司或我不认识的用户？为什么会缺少某些用户？

答：之前有权访问许可证和合同的所有用户都会得到转换，并与现在拥有这些许可证的帐户进行关联。

以前，主要许可证管理员 (PLA) 看不到有权访问单个许可证密钥的注册用户，但这些用户有权在 License.Next 门户中访问该密钥。现在，超级用户可以在有权访问该帐户的所有用户的列表中看到这些用户。

有权访问支持合同或许可证（并非通过同一帐户购买）的主要许可证管理员 (PLA) 仍具有对这些授权的访问权限，但这些授权可能被划分到多个帐户中；没有帐户级访问权限的用户看不到包括其许可证密钥的支持合同的完整详细信息。

问：我所在组织之外的第三方是否可以访问我的帐户？

答：可以。您可以授予第三方访问您帐户的权限。VMware 不会授予第三方访问您帐户的权限，除非这些第三方在 My VMware 推出之前就已与您的帐户相关联。

VMware 超级用户服务 (vSUS) 问题**问：什么是 VMware 超级用户服务计划？**

答：为了更好地为复杂客户（例如美国联邦客户）提供帮助，请选择国际政府客户以及 OEM 和合作伙伴（不包括具有一个主要许可证管理员 (PLA) 的任何此类客户），我们制定了一个临时的 VMware 超级用户服务 (vSUS) 计划，届时由 VMware 代表客户担任超级用户。

问：谁负责管理 vSUS 授权帐户？

答：由经过专门培训的 VMware 团队直接管理 vSUS 授权帐户。

问：VMware 可以提供哪些服务来帮助 vSUS 客户？

答：VMware 可以提供以下功能来为您提供帮助：

- 获得续购报价：vSUS 客户可以通过 http://www.vmware.com/cn/support/contacts/renewal_request 上的特殊表单提交续购报价请求。(vSUS 客户不会看到 My VMware 按钮，该按钮可用来调用自动填充了超级用户详细信息的请求续购报价表单。)
- 停用部分版本升级订单的基础许可证。
- 查看合同和订单历史记录以及详细信息。
- 帐户更改（例如重命名帐户）。
- 管理许可证密钥及对 HOME 文件夹的权限。
- 更新超级用户或采购联系人。

问：如何选择 vSUS 客户？

答：全球有多个 VMware 内部团队（包括与美国联邦客户、复杂客户、大学、OEM、合作伙伴以及亚太地区客户进行合作的团队）基于对客户数据的分析及其与客户的交流情况提交了有资格参加 vSUS 计划的客户列表。

问：VMware 依据哪些标准来选择参加 vSUS 计划的客户？

- 仍需要在客户组织内部选出适当的超级用户。
- 特定组织内的任何用户都不能查看重要数据。
- 允许当前超级用户查看重要数据和具有相关权限会导致安全风险。

问：我如何知道自己的帐户是否具有 VMware 超级用户？

答：如果指定 VMware 为您的超级用户，则 VMware 团队将作为超级用户和采购联系人显示在 My VMware 门户的“Account Summary”（帐户摘要）与“Users & Permissions”（用户和权限）页面上。

问：一个客户是否可以在担任一个帐户的超级用户的同时参加另一个帐户的 vSUS 计划？

答：可以。客户可以属于多个帐户，并且可以担任其中某些帐户的超级用户，而请 VMware 担任其他帐户的超级用户。如果某用户之前是特定授权帐户的唯一 PLA，那么该用户将成为此帐户的超级用户和采购联系人，无需请 VMware 代其履行超级用户的职能。因此，已添加到 vSUS 计划的许多客户可能会看到其组织内的某人被指定为其某些帐户的超级用户。

问：哪些内部 VMware 全球支持服务 (GSS) 团队为 vSUS 客户提供支持？

- 对于**美国联邦客户**，由我们的美国联邦许可支持团队提供帮助。
- 对于**非联邦 vSUS 客户**，由我们的全球支持服务代理提供帮助。

问：客户如何联系 VMware 获取支持？

- vSUS 客户（包括美国联邦客户）应使用其常规渠道获取支持，包括现有的客户支持电话号码以及通过 Web（通过 My VMware 门户的“VMware Customer Support”（VMware 客户支持）或“Get Support”（获取支持）页面）记录情况。
- 美国联邦客户“联系我们”页面：<https://www.vmware.com/cn/support/services/usfedsupport.html>
- 非联邦客户“联系我们”页面：<https://www.vmware.com/cn/support/contacts/>
- 所有 vSUS 客户（包括美国联邦客户）均可发送电子邮件至其内部超级用户的地址（显示在 My VMware 门户的“Users & Permissions”（用户和权限）页面上）。通过这些电子邮件提出的支持请求将直接分配给美国联邦许可或 vSUS 团队。

问：vSUS GSS 支持团队的工作时间是如何安排的？

- 美国联邦许可支持团队的工作时间是星期一至星期五早上 6:00 至下午 6:00 (PST/PDT)。在非工作时间，我们的美国联邦技术支持工程师会创建支持请求，以便美国联邦许可团队可以在工作时间继续跟进。
- 对于非联邦客户，vSUS 团队的工作时间是星期天晚上 10:30 (GMT) 至星期六凌晨 1:00 (GMT)，因此他们的工作时间涵盖了营业时间。在非工作时间，由其他 GSS 人员提供支持，但某些支持请求可能需要分配给特殊的 vSUS 团队进行跟进。

问：vSUS 支持请求的服务级别协议 (SLA) 是什么？

答：所有 vSUS 特定支持请求的 SLA 大约均为自该请求提交之时算起的 12 个工作小时（基于客户所在的时区）。

问：vSUS 计划将持续多长时间？

答：vSUS 计划是临时的，VMware 打算在以适当方式对数据进行重新构造并确定了相关帐户的适当超级用户后即让客户退出 vSUS 计划。

问：其他客户是否可以加入此计划？

答：我们原计划不希望其他客户加入该计划；不过对于任何此类请求，都会根据实际情况进行审核，这是 My VMware 支持工作的一部分。

定义

授权：术语**授权**和**有资格**涉及的是帐户，而不是人。授权定义了该帐户可以访问的产品、许可证、支持和服务。这些访问权限通常基于合同或采购协议。某些授权（例如支持授权和限期许可证）可以续购。以下是具体授权的定义：

- **支持授权** — 帐户可以访问的支持服务。一个支持合同可以实现多项支持授权。
- **产品授权** — 帐户可以访问的产品二进制文件和许可证。
- **服务授权** — 帐户可以访问的培训和专业服务。当前，不通过 My VMware 对服务授权（包括培训和专业服务积分订单、VATC 订单、认证和脚本）进行管理。

授权帐户：授权帐户是指与某公司、实体或个人相关联的唯一帐户，其中包含授权信息。设置授权帐户即允许集中查看信息，而不是在单个电子邮件帐户级别查看。授权帐户拥有授权所定义的产品或服务。在 My VMware 中，授权帐户是指一个帐户。

产品和支持授权的所有权位于授权级别，而不是用户级别。在 My VMware 中可以访问许可证密钥的用户不一定有权部署这些许可证密钥所代表的产品许可证。

文件夹：文件夹是 My VMware 中用来管理和组织许可证密钥的工具。用户不会自动与每个文件夹相关联。每个用户可以对不同的文件夹具有不同的权限。根据用户的权限，他们可以创建、重命名、移动和删除文件夹。用户可以创建子文件夹。某些文件夹是 My VMware 自动为客户创建的，不能移动或删除，例如 HOME、VCE 和 ASP。

HOME 文件夹：HOME 文件夹是所有用户都可在文件夹视图中看到的默认许可证密钥文件夹。HOME 文件夹不能删除或重命名。它始终是唯一处于顶部的文件夹。

用户权限：权限是指获得授权的用户可以执行的活动。对于有些权限，会默认在用户与帐户关联时授予用户，例如下载产品权限。有些权限由超级用户、采购联系人或者具有管理文件夹和用户权限的任何人委派。

角色定义

超级用户可以代表帐户管理许可证密钥和用户、添加和删除与帐户用户关联的权限、添加或删除用户以及将超级用户角色重新分配给另一个用户。每个帐户只有一个超级用户，但一个人可以作为多个帐户的超级用户。超级用户是相应帐户的技术联系人。

采购联系人可以代表特定帐户来管理许可证密钥和支持，并可以委派和删除用户权限。一个人可以同时担任超级用户和采购联系人。采购联系人是相应帐户的采购联系点。

其他所有帐户用户会被指定为具有所分配权限的**用户**。默认情况下，所有用户都与至少一个文件夹关联，并有权下载与该帐户关联的产品。超级用户或采购联系人可以为用户授予其他基于帐户或文件夹的权限。

许可证终端用户

许可证终端用户是客户联系人，此人是所购许可证和支持的终端用户。如果未提供许可证终端用户信息，则会将订单的“买方”联系人信息作为订单上这些字段的默认值。如果这是客户与 VMware 的第一笔交易，并且我们为客户创建了新的授权帐户，则在默认情况下，许可证终端用户将是该授权帐户的超级用户。

