

My VMware

파트너를 위한 FAQ

개요

Q. My VMware는 파트너에게 어떤 영향을 줍니까?

A. 이 고객 중심 틀은 파트너 유형에 따라 수동 및 EDI 거래의 구매 주문에 필요한 항목에 영향을 줄 수 있습니다. 특히, 기존 고객의 경우 주문하는 데 EA 번호가 필요합니다. 또한 라이선스 및 지원 정보 표시와 사용 권한 계정 내에서 이러한 정보를 관리하는 방법이 변경됩니다. 고객의 계정을 관리할 때 특정 권한이 필요할 수 있으며 고객이 자신을 대신할 수 있도록 이러한 권한을 부여해야 합니다.

자세한 내용은 [고객 FAQ](#)를 참조하십시오.

Q. Partner Central에서 My VMware에 로그인할 수 있습니까?

A. 지금은 그럴 수 없습니다. My VMware가 많은 기존 포털을 통합하지만 현재 Partner Central을 통합하거나 대체하지는 않습니다. My VMware는 별도의 로그인을 사용하는 별도의 포털입니다.

수퍼유저의 역할

Q. 저는 고객의 라이선스를 관리하는 파트너입니다. 제가 수퍼유저가 됩니까?

A. 아니요. 수퍼유저는 일반적으로 고객이 지명하며 권한 수준도 고객이 부여합니다. 수퍼유저가 되려면 고객으로부터 직접 권한을 받으십시오. 수퍼유저 지명에는 특정한 법적 책임이 따를 수 있으므로 이는 모든 권한과 능력을 귀하의 조직에 이전하려는 고객의 의도를 확인하는 것입니다.

Q. 고객의 계정에 수퍼유저로 등록되어 있지만 이것이 올바른지 잘 모르겠습니다. 어떻게 해야 합니까?

A. 변환 프로세스 중에 잘못 등록된 것일 수도 있으므로 VMware 담당자 또는 [파트너 지원 센터](#)에 문의하십시오.

지원

Q. Support Code가 틀에 표시되지 않는 이유는 무엇입니까?

A. 파트너를 위한 Support Code는 프로그램 계층에 따라 제공되며 라이선스와 직접적인 관련이 없습니다. 따라서 Support Code는 계속 Partner Central에서 유지되며 My VMware에는 표시되지 않습니다.

Q. 고객이 OEM 라이선스에 대한 지원을 확인할 수 없는 이유는 무엇입니까?

A. My VMware에서는 OEM 라이선스에 대한 지원을 보거나 받는 현재 프로세스가 변경되지 않습니다. 특정 OEM 파트너는 “공인 지원 제공자”로서 해당 고객의 수준 1 및 수준 2 지원을 담당합니다. 따라서 지원이 포털의 라이선스에 연결되지 않으며 표시되지 않습니다.

Not For Resale

Q. NFR(재판매 금지) 라이선스에 대한 지원을 요청하려면 어떻게 해야 합니까?

A. 파트너 유형에 따라 대부분의 NFR 라이선스에는 지원이 제공되지 않으며 이는 변경되지 않은 상태로 유지됩니다. 이전과 마찬가지로 이러한 용도에 Support Code를 사용할 수 있습니다. [Partner Central](#)에서 Support Code를 찾아 [온라인으로 교환](#)하거나 [파트너 지원 센터](#)에 문의하십시오.

Q. NFR(재판매 금지) 라이선스를 리뉴얼하려면 어떻게 해야 합니까?

A. NFR 라이선스 리뉴얼은 그대로 유지됩니다. 즉, 파트너 프로그램 계약 리뉴얼을 통해 매년 리뉴얼됩니다. 프로그램 관련 문의 사항은 [파트너 지원 센터](#)에 문의하십시오.

Q. 이전 재판매 금지 라이선스가 만료되었는데도 계속 표시되는 이유는 무엇입니까?

A. 이전 버전의 라이선스를 더 이상 사용하지 않는 경우 [파트너 지원 센터](#)에 해당 라이선스를 계정에서 제거하도록 요청하십시오.

Evaluation

Q. 파트너 평가판이 틀에 표시되지 않는 이유는 무엇입니까? 내 고객 평가판은 표시되지만 내 파트너 평가판은 표시되지 않습니다. 차이점이 무엇입니까?

A. VMware에서는 별도의 프로세스를 통해 파트너 평가판을 발급합니다. 이 프로세스는 현재 My VMware 포털에 연결되어 있지 않습니다.

그러나 www.VMware.com에서 직접 다운로드한 고객 평가판 라이선스는 My VMware에 표시됩니다.

EA(Entitlement Account) 번호

Q. 고객이 둘 이상의 EA(Entitlement Account) 번호를 보유할 수 있습니까?

A. 예, 둘 이상의 EA를 할당 받거나 요청할 수 있습니다. My VMware 로 전환하는 동안 계정의 EA 번호가 두 개 이상 고객에게 자동으로 할당될 수 있습니다. EA 번호를 병합 또는 집계하거나 필요한 경우 추가 EA 번호를 추가하도록 요청하려면 VMware에 문의하십시오.

EA 계정보다 높은 계정 수준은 없습니다. 여러 EA 계정을 가진 고객은 각자 해당 특정 EA 번호에 연결된 사용 권한만 관리할 수 있는 수퍼유저를 여러 명 유지하게 됩니다.

신규 고객의 경우 첫 주문을 처리하는 동안 초기 EA 번호가 생성됩니다. 이후의 모든 주문은 달리 요청되지 않는 한 이 EA에 롤업됩니다.

Q. EA(Entitlement Account) 번호 없이 주문하면 어떻게 됩니까?

A. 기존 고객의 경우 MY VMware를 통해 라이선스에 액세스 가능한지 확인하기 위해 고객의 EA 번호를 조회해 넣어야 합니다. 기존 고객에 대해 제공된 EA가 없는 경우 주문 프로세스가 지연되거나 EA 번호가 실수로 잘못 생성될 수 있으며 이로 인해 추가 지연이 발생하고 고객 만족도에 영향을 줄 수 있습니다. 이러한 지연을 방지하려면 기존 고객에 대한 모든 주문에 해당 EA 번호가 포함되어 있는지 확인하십시오.

신규 고객은 주문 프로세스 중에 EA 번호가 할당됩니다.

Q. 고객의 EA(Entitlement Account) 번호를 모를 경우 어디에서 찾을 수 있습니까?

A. 기존 고객의 EA 번호는 Partner Central의 새로운 “EA 조회 툴”(출시 예정)을 사용하여 찾을 수 있습니다.

Q. 고객이 실수로 둘 이상의 EA(Entitlement Account) 번호를 보유한 경우 이를 수정하려면 어떻게 해야 합니까?

A. VMware에는 EA 병합, 집계 또는 삭제를 위한 세부 프로세스가 있습니다. 자세한 내용은 VMware 담당자 또는 파트너 지원 센터에 문의하십시오.

EA(Entitlement Account) 번호 – Reseller

Q. 저희는 리셀러입니다. 구매 주문 시 총판에 EA(Entitlement Account) 번호를 제공하지 않으면 어떻게 됩니까?

A. 신규 고객에 대한 PO인 경우 기존 EA 번호가 없으므로 주문 프로세스 중에 VMware에서 EA 번호를 생성합니다. 그러나 기존 고객에 대해 제공된 EA가 없는 경우 총판에서 PO 처리를 거부하거나 지연시킬 수 있습니다.

Q. 저희는 리셀러입니다. 고객이 EA(Entitlement Account) 번호를 제공하지 않은 경우 해당 고객의 EA 번호를 확인하려면 어떻게 해야 합니까?

A. 고객의 EA 번호를 찾으려면 Partner Central에서 온라인으로 제공되는 “EA 조회 툴”(출시 예정)을 사용하십시오. 고객이 둘 이상의 EA 번호를 보유한 경우 고객에게 문의하여 사용할 EA 번호를 확인하십시오.

EA(Entitlement Account) 번호 – 총판

Q. 저희는 총판입니다. 구매 주문 시 VMware에 EA(Entitlement Account) 번호를 제공하지 않으면 어떻게 됩니까?

A. 신규 고객에 대한 PO인 경우 주문 프로세스 중에 VMware에서 EA 번호를 생성합니다. 그러나 기존 고객에 대한 모든 주문에는 EA 번호가 필요합니다. 기존 고객에 대해 제공된 EA가 없는 경우 주문 프로세스가 지연되거나 EA 번호가 실수로 잘못 생성될 수 있으며 이로 인해 추가 지연이 발생하고 고객 만족도에 영향을 줄 수 있습니다.

Q. 저희는 총판 파트너입니다. 고객이 EA(Entitlement Account) 번호를 제공하지 않은 경우 해당 고객의 EA 번호를 확인하려면 어떻게 해야 합니까?

A. EA 번호를 찾는 것은 파트너 채널의 공동 책임입니다. “EA 조회 툴”(출시 예정)은 Distributor Central에서도 사용할 수 있도록 제공될 예정입니다. 둘 이상의 EA 중에서 선택해야 하는 경우 리셀러에 자세한 내용을 문의하십시오.

라이선스 유형

Q. 라이선스를 유형별로 구분하는 방법은 무엇입니까? VSPP, OEM, NFR, IUL로 구분하면 됩니까?

A. My VMware에서는 사용자가 라이선스 구조를 스스로 결정할 수 있습니다. My VMware의 새로운 폴더 관리 기능을 사용하여 주문 번호, 이름, 라이선스 유형 또는 선택한 자격별로 제품을 식별하고 그룹화할 수 있습니다. 주문이 포털에 표시되면 재량에 따라 변경할 수 있습니다.

계약 리뉴얼

Q. 고객이 라이선스를 리뉴얼할 때 다른 파트너를 선택할 수 있습니까?

A. 예. My VMware에서는 이 프로세스가 변경되지 않으므로 고객은 여전히 리뉴얼 프로세스 중에 현재 파트너를 유지할지, 아니면 다른 파트너를 선택할지 결정할 권한이 있습니다.

Q. 고객의 라이선스를 리뉴얼하고 싶는데, My VMware의 리뉴얼 섹션 또는 Renewals Central에서 작업을 수행하면 됩니까?

A. 파트너의 경우 고객 라이선스 리뉴얼 프로세스는 이전과 동일하게 유지됩니다. 계속 Renewals Central을 사용하시기 바랍니다. My VMware의 리뉴얼 섹션에서는 고객이 파트너를 선택하고 리뉴얼을 요청할 수만 있습니다. 그러면 요청이 VMware 리뉴얼 팀에 전달됩니다. VMware 리뉴얼 팀에서는 Renewals Central에서 처리하도록 이 요청을 해당 파트너에 전달합니다.

Q. 고객이 My VMware를 통해 리뉴얼 건적 요청을 제출한 경우 건적이 누구에게 전송됩니까?

A. 건적서가 준비되면 고객이 선택한 파트너의 Renewals Central 계정에 게시됩니다. 파트너에게 알림이 전송되므로 파트너는 고객에게 연락해 리뉴얼 내용을 제공할 수 있습니다.

Q. IUL(Internal Use License)을 리뉴얼하려면 어떻게 해야 합니까?

A. IUL에 대한 리뉴얼 프로세스는 변경되지 않았습니다. Renewals Central을 방문하여 리뉴얼을 완료하십시오.

OEM

Q. 저희는 OEM 파트너입니다. 고객이 라이선스를 사용하려면 어떻게 해야 합니까?

A. OEM 고객에 대한 PAC(Partner Activation Code) 라이선스 사용 프로세스는 한 가지를 제외하고 이전과 동일합니다. 사용 단계 중에 고객에게 드롭다운 메뉴에서 해당 EA 번호를 선택하라는 메시지가 표시됩니다. 개인과 회사 모두 여러 EA 번호를 보유할 수 있지만 라이선스당 하나의 EA 번호만 선택할 수 있습니다. EA 번호를 선택하지 않은 경우 고객이 새 EA 계정 생성을 원하는 것으로 간주됩니다. 선택할 수 있는 EA 번호가 없는 경우 새로운 고객일 가능성이 높으므로 VMware에서 EA를 자동으로 생성합니다. 그러나 고객에게 기존 EA 번호가 있는데 목록에 표시되지 않는 경우에는 VMware 고객 서비스에 지원을 요청하십시오.

Q. 고객을 위해 OEM에서 구매한 라이선스를 리뉴얼하려면 어떻게 해야 합니까?

A. 총판이 아니라 OEM에서 라이선스를 구매한 파트너인 경우 해당 파트너 또는 고객이 OEM을 통해 직접 라이선스를 리뉴얼해야 합니다.

Q. OEM 라이선스에 대한 리뉴얼 알림이 제공되지 않는 이유는 무엇입니까?

A. 특정 OEM에서 판매한 라이선스의 경우 고객에게 리뉴얼 알림이 제공되지 않습니다. 이러한 라이선스는 고객과 OEM 간의 관계에서 리뉴얼되기 때문입니다.

Q. 고객의 OEM 라이선스를 보려면 어떻게 해야 합니까?

A. 라이선스는 사용 권한 계정 내의 폴더에 계약 번호별로 저장됩니다. OEM 파트너가 볼 수 있도록 하는 것은 고객의 의무입니다.

VSPP

Q. 저는 VSPP 파트너입니다. 렌탈 라이선스 및 지원을 볼 수 있습니까?

A. 예. 렌탈 라이선스는 EA 내의 홈 폴더에 저장됩니다. 임대 라이선스를 찾으려면 렌탈 오더 넘버를 제공한 오더 넘버와 일치시키십시오. 새 폴더를 만들어 식별하기 편리하도록 이름을 변경하는 것이 좋습니다. 모든 렌탈 라이선스에는 전체 제품 지원이 제공되며 기존 프로세스를 사용하여 지원 요청을 신청할 수 있습니다.

파트너 지원 센터

e-메일: Partnernetwork@vmware.com

전화:

미국: 1-650-427-7550

유럽:

아일랜드: +353-21-4660200

프랑스: +33-1-4762-8020

스페인: +34-91-412-5050

아시아 태평양:

중국: +86-10-5993-4438

호주: +61-2-9293-5606

인도: +91-80-391-42110

독일: +49-89-3706-17005

이탈리아: +39-02-3041-2755

영국: +44 12764-14455

일본: +81-3-4334-5606

싱가포르: +65-650-12177

