

# My VMware

合作伙伴常见问题解答

## 概述

**问：My VMware 对于作为合作伙伴的我有何影响？**

答：这款以客户为中心的工具可能会影响手动交易和 EDI 交易的采购订单的必填项，具体取决于您的合作伙伴类型。特别是，对于现有客户的订单，EA 编号将是必填项。另外，以下内容将有所变化：许可证和支持信息的显示，以及在授权帐户中对此类信息进行管理的结构。当您管理您的客户的帐户时，您可能需要某些权限，这些权限必须由您的客户分配给您，以便您代表他们进行相应操作。

有关更多信息，请查阅[客户常见问题解答](#)。

**问：我能从 Partner Central 中登录 My VMware 吗？**

答：目前不能。尽管 My VMware 整合了许多现有的门户，但它目前还未与 Partner Central 集成或替换 Partner Central。My VMware 是一个独立门户，需要单独登录。

## 超级用户角色

**问：我是合作伙伴，我负责管理我的客户的许可证，我应该是超级用户吗？**

答：不是。超级用户通常由客户指定，权限级别由您的客户授予您。如果您想成为超级用户，请直接从您的客户那里获得权限，并确认他们希望将所有权利和能力转移给贵组织，因为指定超级用户可能会承担特定的法律责任。

**问：在我的客户的帐户中，我被列为超级用户，但是我不确定这是否正确，我应该怎么办？**

答：请与 VMware 联系，因为这可能是转换过程中的一个错误。请联系[合作伙伴支持中心](#)。

## 支持

**问：为什么我的支持代码没有显示在该工具中？**

答：合作伙伴的支持代码是在合作伙伴计划的层次上提供的，它们与许可证并不直接关联。因此，支持代码将仍位于 Partner Central 中，在 My VMware 中不可见。

**问：为什么我的客户看不见其 OEM 许可证支持？**

答：My VMware 未更改当前查看或获得 OEM 许可证支持的过程。某些 OEM 合作伙伴负责作为“授权的支持提供商”为其客户提供第 1 级和第 2 级支持。因此，这些支持未与门户中的这些许可证关联，所以不可见。

## 非转售

**问：我如何请求我的非转售 (NFR) 许可证支持？**

答：大部分 NFR 许可证都不附带支持，这具体取决于您的合作伙伴类型，这一点并没有变化。和以前一样，您可以使用支持代码来请求支持。请通过[Partner Central](#)和[在线兑换](#)找到您的支持代码，或联系[合作伙伴支持中心](#)。

**问：如何续购我的非转售 (NFR) 许可证？**

答：续购 NFR 许可证的方式保持不变：仍通过合作伙伴计划协议续购而逐年续购。如果您有其他与计划相关的问题，请联系[合作伙伴支持中心](#)。

**问：为什么我的旧非转售许可证过期后依然会显示？**

答：如果您不再使用旧版的许可证，请联系[合作伙伴支持中心](#)将其从您的帐户中删除。

## 评估

**问：为什么我的合作伙伴评估没有显示在该工具中？我的客户评估可见，但我的合作伙伴评估不可见。这有什么区别？**

答：VMware 利用一个独立的流程来发布特定于合作伙伴的评估，此流程目前未链接到 My VMware 门户。

但是，直接从[www.VMware.com](http://www.VMware.com)下载的客户评估许可证将显示在 My VMware 中。

## 授权帐户 (EA) 编号

**问：**客户可以拥有多个授权帐户 (EA) 编号吗？

**答：**可以，可以为客户分配多个 EA，客户也可以请求多个 EA。在转换到 My VMware 的过程中，系统可以在客户帐户中自动为客户分配多个 EA 编号。如果您希望合并或汇总您的 EA 编号或根据需要请求添加附加 EA 编号，请联系 VMware。

没有比 EA 帐户更高级别的帐户。拥有多个 EA 帐户的客户还将拥有多个超级用户，每个超级用户只能管理与特定 EA 编号关联的授权帐户。

对于新客户，系统将在其第一个订单的处理过程中创建初始 EA 编号。除非另有请求，否则所有后续订单都将汇总到此 EA。

**问：**如果不使用授权帐户 (EA) 编号下单，会发生什么情况？

**答：**对于现有客户，务必查找您的客户的 EA 编号并在订单中包含该编号，以确保他们能够通过 MY VMware 访问其许可证。如果现有客户不提供 EA，可能会导致订购过程中出现延迟，也可能导致系统错误地创建一个新的 EA 编号，这会引起其他延迟并影响客户满意度。为避免此类延迟，请确保现有客户的所有订单都包含其 EA 编号。

如果是新客户，则在订购过程中为其分配 EA 编号。

**问：**如果我不知道我的客户的授权帐户 (EA) 编号，我在哪里可以找到它？

**答：**可使用 Partner Central 中的新“EA 查询工具”（即将推出）找到现有客户 EA 编号。

**问：**我的客户不小心拥有多个授权帐户 (EA) 编号，我如何修复这一问题？

**答：**VMware 有一个流程详细说明了如何合并、汇总或删除 EA。如需更多信息，请与 VMware 代表或合作伙伴支持中心联系。

## 授权帐户 (EA) 编号 — 代理商

**问：**我是代理商合作伙伴。如果我未在向我的分销商提交的采购订单中提供授权帐户 (EA) 编号，会发生什么情况？

**答：**如果采购订单来自于新客户，他们目前没有 EA 编号，VMware 将在订购过程中创建 EA 编号。对于现有客户，如果没有提供 EA，则分销商可能会自行决定是否拒绝或延迟对采购订单的处理。

**问：**我是代理商合作伙伴，如果我的客户没有提供授权帐户 (EA) 编号，我如何找到它？

**答：**要找到客户 EA 编号，请使用 Partner Central 在线提供的“EA 查询工具”（即将推出）。如果您的客户拥有多个 EA 编号，请联系您的客户以确定他们希望使用哪一个 EA 编号。

## 授权帐户 (EA) 编号 — 分销商

**问：**我是分销商合作伙伴，如果我未在向 VMware 提交的采购订单中提供授权帐户 (EA) 编号，会发生什么情况？

**答：**如果采购订单来自于新客户，VMware 将在订购过程中创建 EA 编号。对于所有的现有客户订单，均应提供 EA。对于现有客户，如果未提供 EA，这可能导致订购过程中出现延迟，也可能导致系统错误地创建一个新的 EA 编号，这会引起其他延迟并影响客户满意度。

**问：**我是分销商合作伙伴，如果我的客户没有提供授权帐户 (EA) 编号，我如何找到它？

**答：**找到 EA 编号是合作伙伴渠道的共同责任。我们还将“分销商中心”中提供“EA 查询工具”（即将推出）。如果有多个 EA 可供选择，请联系您的代理商合作伙伴了解更多信息。

## 许可证类型

**问：**如何区分许可证类型？VSPP、OEM、非转售、内部使用许可证有何不同？

**答：**My VMware 允许用户确定其自己的许可证组织结构。利用 My VMware 新的文件夹管理功能，您可以按订单号、姓名、许可证类型或您选择的任何指定名称标识产品并对其分组。当订单显示在门户中后，您就可以自行决定是否进行这些更改。

## 续购

**问：我的客户可以在续购其许可证时选择其他合作伙伴吗？**

答：可以。My VMware 没有更改此过程；客户在续购过程中仍有权决定是保留其当前合作伙伴还是选择其他合作伙伴。

**问：我想续购我的客户的许可证，我应使用 My VMware 的续购功能还是使用续购中心？**

答：对于合作伙伴，续购客户许可证的过程保留不变；请继续使用续购中心。My VMware 的续购功能仅允许客户选择合作伙伴和请求续购。请求随后会转发给 VMware 续购团队，然后他们将请求转发给适当的合作伙伴以在续购中心中处理。

**问：在客户通过 My VMware 提交续购报价请求后，报价会发送给谁？**

答：报价准备好后将发送至客户选定的合作伙伴的续购中心帐户。系统将向合作伙伴发送通知，合作伙伴将联系客户并向其提供续购。

**问：我如何续购我的内部使用许可证 (IUL)？**

答：IUL 的续购过程保持不变。请访问续购中心完成您的续购。

## OEM

**问：我是 OEM 合作伙伴，我的客户如何兑换其许可证？**

答：OEM 客户的合作伙伴激活代码 (PAC) 许可证兑换过程保持不变，只有一个例外。在兑换步骤中，系统会提示客户从下拉菜单中选择适当的 EA 编号。可能有多个 EA 编号 (个人的和公司的)，但每个许可证只能选择一个 EA 编号。如果未选择任何 EA 编号，我们会认为客户希望创建一个新的 EA 帐户。如果没有 EA 编号可供选择，则可能是新客户，VMware 将自动创建一个 EA。然而，如果客户已有 EA 编号，但未看到其列出，则请联系 VMware 客户服务获取帮助。

**问：如何为客户续购从 OEM 那里购买的许可证？**

答：如果您是合作伙伴，从 OEM 而不是分销商那里购买了许可证，您或客户必须直接从 OEM 那里续购这些许可证。

**问：为什么 OEM 许可证不会收到续购提醒？**

答：特定 OEM 销售的许可证并不符合系统向客户发送续购提醒的条件，因为续购是在客户和 OEM 之间进行的。

**问：如何查看我的客户的 OEM 许可证？**

答：许可证按合同号存放在授权帐户中的文件夹内。客户有义务允许 OEM 合作伙伴查看许可证。

## VSPP

**问：我是 VSPP 合作伙伴，我可以看到我的租赁许可证和支持吗？**

答：可以。租赁许可证存放在 EA 中的 Home 文件夹中。请找到与所提供的订单号一致的租赁订单号，以找到您的租赁许可证。我们建议您创建一个新文件夹并重命名为便于识别的适当名称。您所有的租赁许可证均具有完整的生产支持，而且您可以使用现有流程提交支持请求。

## 合作伙伴支持中心

电子邮件：[Partnernetwork@vmware.com](mailto:Partnernetwork@vmware.com)

电话：

美国：1-650-427-7550

欧洲：

爱尔兰：+353-21-4660200

法国：+33-1-4762-8020

西班牙：+34-91-412-5050

亚太地区：

中国：+86-10-5993-4438

澳大利亚：+61-2-9293-5606

印度：+91-80-391-42110

德国：+49-89-3706-17005

意大利：+39-02-3041-2755

英国：+44 12764-14455

日本：+81-3-4334-5606

新加坡：+65-650-12177



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 [www.vmware.com](http://www.vmware.com)

北京办公室 北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座 8 层 邮编：100190 电话：+86-400-816-0688/+86-800-915-1919 或 +86-10-5993-4200

上海办公室 上海市徐汇区淮海中路 1010 号嘉华中心 27 楼 2720-2721 室 邮编：200031 电话：+86-21-6103-1234

广州办公室 广州市天河区北路 233 号中信广场 7401 室 邮编：510613 电话：+86-20-3877-1938 [www.vmware.com/cn](http://www.vmware.com/cn)

版权所有 © 2012 VMware, Inc. 保留所有权利。此产品受美国和国际版权及知识产权法保护。VMware 产品拥有 <http://www.vmware.com/go/patents> 中列出的一项或多项专利。VMware 是 VMware, Inc. 在美国和 / 或其他法律辖区的注册商标或商标。此处提到的所有其他标志和名称分别是其各自公司的商标。项目号：VMW\_12Q1\_MyVMware\_PartnerFAQs\_CN