

Technology Services
Care Pack Registration
CSN-ElfPack System



Channel Partner Training

APJ TS Customer Operations

HP Carepack Registration Process

☞ CSN system이란?

Carepack서비스를 등록하기 위해 사용하는 System으로 Carepack과 고객정보/HW정보를 등록하여 고객이 서비스를 받을 수 있도록 하는 System입니다.

☞ Carepack을 왜 등록해야 하는지?

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

☞ 등록 Process

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

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



HP Channels Services Network

The screenshot shows the HP Channels Services Network login page. At the top, there is a blue navigation bar with the HP logo, links for 'For Home', 'For Work', and 'Support', and a search bar labeled 'Search HP.com'. Below the navigation bar, the main heading is 'HP Channel Services Network'. On the left side, there are several menu items: 'Contact HP CSN', 'Become a HP partner', 'HP CSN overview', 'How customers benefit', 'Partner programs', 'Features & benefits', 'Useful links', 'Frequently asked questions', 'HP newsroom', 'HP parts store', 'HP Care Pack services', and 'HP services'. In the center, there is a testimonial section titled 'HP partner testimonial' featuring a photo of David Daikeler, Customer Service and IT Manager at Byers' Choice Ltd. On the right side, there is a 'Please Login' section with a form containing 'User id:' and 'Password:' fields, a 'login problems?' link, and a blue 'Go' button. Three red boxes with arrows point to the 'User id:' field (labeled '1. CSN 유저 ID'), the 'Password:' field (labeled '2. 패스워드'), and the 'Go' button (labeled '3. 클릭 "GO"').

CSN Console Page

hp 개인 사용자 기업 사용자 고객센터

스피드 코드 CO.KR 검색

Contact HP CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로필 로그아웃

Speedcode MAIN

HP 채널 서비스 네트워크

hp 케어팩 서비스
보충정보 확인
장비 구성
hp 부품 카탈로그 (이전 파트서퍼, Compaq 파트 카탈로그)
hp 부품 스토어
기술 정보
문서
HP Insight Online
Service Media Library Page

서비스딜리버리 서비스영업 프로그램, 교육 & 문서 리포팅 & 관리

확인
> 보충정보 확인
> 장비 구성
부품 오더 & 클레임
> hp 부품 카탈로그 (이전 파트서퍼, Compaq 파트 카탈로그)

추가 리소스
> HP Insight Online
> Service Media Library Page

스피드코드(단축키) 안내

- ELFP - HP 케어팩 서비스 오더
- ELFR - HP 케어팩 등록
- ELFI - 조회 기능
- ELFU - Bulk Order
- ELFB - Bulk Registration
- ELNL - Carepack Central website 바로 연결

HP 케어팩 서비스 선택

Carepack Order page

온라인스토어 080-703-0700 / ??? ?? 1588-3003

HP.CO.KR ??

hp 온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

Contact HP CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode **ELFP**

- Message center
- FAQ
- Parent page
- Change partner
- Change profile
- Printable version

HP 채널 서비스 네트워크

hp 케어팩 서비스 주문하기

hp 케어팩 홈
카탈로그
장바구니 보기
주문하기
등록
여러 개 일괄등록
여러 개 일괄주문
Bulk Assignment
등록내용 업데이트
문의
관리도구 접속
관련 링크
여러개 일괄등록 양식
다량 주문 템플릿
여러개 일괄주문 양식

HP 케어팩 서비스는 간편한 구매, 간편한 사용 지원 패키지로 기본 제품 워런티 기간연장과 서비스 확장을 위해 한층 업그레이드 된 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"/>

케어팩 오더정보입력

다음 page로 가기



Carepack Order page

HP 채널 서비스 네트워크
hp 케어팩 서비스 주문하기

고정된 기본정보

필수입력

선택입력

주문된 내역 미리보기 클릭

메세지 센터
FAQ
웹 페이지
파트너 변경
프로필 변경
인쇄용 페이지

HP Care Pack services links
HP케어팩홈
카탈로그
장바구니보기
주문하기
등록
여러개일괄등록
여러개일괄주문
Bulk assignment
등록내용업데이트
문의
관리 도구접속
관련링크

주문 정보

협력사 이름 * 휴렛팩커드
Sold To E50099500
P.O. 번호 *
다른 P.O. 번호

특별 지침

주문 미리보기

Carepack Order page

HP 채널 서비스 네트워크

hp 케어팩 서비스 주문하기

주문된 내역 미리보기 Page

- Message center
- FAQ
- Parent page
- Change partner
- Change profile
- Printable version

hp 케어팩 홈
카탈로그
장바구니 보기
주문하기
등록
여러 개 일괄등록
여러 개 일괄주문
Bulk Assignment
등록내용 업데이트
문의
관리도구 접속
관련 링크
여러개 일괄등록 양식
다량 주문 템플릿
여러개 일괄주문 양식
Bulk assignment template
케어팩 사용자 안내서
케어팩 취소
알림

주문 미리보기

주문 정보

협력사 이름
Sold To
P.O.번호
다른 P.O.번호
주문자
주문 일자

가격 정보

	HP 케어팩 제품번호	HP 케어팩 제품 설명	수량	프로모션 코드	단가	점가
<input checked="" type="checkbox"/>	U4545E	HP 3y 4h 24x7 DL38x (p) HW Support	1	N/A	KRW 1,068,900.00	KRW 1,068,900.00

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**



Carepack Order page

HP 채널 서비스 네트워크

hp 케어팩 서비스 주문하기

- 메세지 센터
- FAQ
- 핫 페이지
- 파트너 변경
- 프로모션 변경
- 인센티브 페이지

주문된 내역완료 및 확인 Page

HP Care Pack services links

- HP케어팩홀
- 카탈로그
- 장바구니보기
- 주문하기
- 등록
- 여러개일괄등록
- 여러개일괄주문
- Bulk assignment
- 등록내용업데이트
- 문의
- 관리 도구접속
- 관련링크
- 여러개일괄등록양식
- 다량주문템플릿
- 여러개일괄주문양식
- Bulk assignment template
- 케어팩사용자안내서
- 케어팩 취소
- 알림

주문내역 확인 및 등록

주문 정보

주문 번호

형역사이름

Sold To

P.O. 번호

다른 P.O. 번호

주문자

주문 일자

가격 정보

HP 케어팩 제품 번호	HP 케어팩 제품 설명	수량	프로모션 코드	단가	정가
U4545E	HP 3y 4h 24x7 DL38x(p) HW Support	1	N/A	해당사항 없음	해당사항 없음

주문추가시

케어팩등록



Registration

HP.CO.KR ??

hp 온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

Contact HP CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode **ELFR**

HP 채널 서비스 네트워크

- Message center
- FAQ
- Parent page
- Change partner
- Change profile
- Printable version

등록 하러 가기

order information registration information

주문 헤더

주문 번호 특별 지침*

P.O.번호

형식사 이름

Sold To

* You can enter support details in the special instructions space.

주문 상세정보

HP 케어팩 제품번호	HP 케어팩 제품 상세설명	수량	보기
653200-B21	HP DL380p Gen8 8-SFF CTO Server	1	
C6N36A	HP Insight Control	1	



Registration

order information		registration information					
고객 세부사항		본 주문에 등록된 고객 검색 모두					
필수 입력 정보 - ●로 표시된 항목							
알림 : 모든 필드를 입력하세요 * are mandatory for registration.							
고객 유형		<input checked="" type="radio"/> 회사 <input type="radio"/> 개인 사용자					
● 회사명 *	<input type="text"/>	● 주소 1	<input type="text"/>				
부서	<input type="text"/>	주소2	<input type="text"/>				
● 이름(이름 사이 띄고 입력. 예: 길 동) *	<input type="text"/>	● 시 *	<input type="text"/>				
● 성	<input type="text"/>	● 시/도 *	<input type="text"/>				
● 이메일(필수)	<input type="text"/>	● 우편번호 *	<input type="text"/>				
● 전화번호(-없이 붙여서 입력) *	<input type="text"/>	국가	국가를 선택하십시오. <input type="text"/>				
팩스	<input type="text"/>						
등록 상세정보							
주요:모델번호와 제품번호가 다릅니다. 제품번호는 HP 케어팩 등록하는데 필요합니다. 제품번호나 시리얼번호를 정확하게 입력하여 주시기 바랍니다.							
선택 모두 ■	HP 케어팩 제품번호	지정된 고객명	케어팩 일련번호 번호	제품 하드웨어 일련번호	제품 번호	제품 구입일	원하는 서비스 제공업체
<input type="checkbox"/>	U4545E		XNC4V536TQ28 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	선택 <input type="text"/>



Registration

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: 김 동) * 시 *

성 시/도 *

이메일(필수) 우편번호 *

전화번호(-없이 붙여서 입력) * 국가

팩스

등록 상세정보
미리보기

주요:모델번호와 제품번호가 다릅니다. 제품번호는 HP케어팩 등록하시는데 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"/>	04545E		XNC4V536TQ28	CN3AD5702B	JD239B	<input type="text"/>	선택 <input type="text"/>

미리 보기
저장
복사하기

작성 후 미리보기를 누름



Registration

등록내역 미리보기

주문 정보

주문 번호

협력사 이름

판매처

P.O.번호

고객 정보

회사

HP

부서

고객 이름

길 동 홍

주소

여의도동
서울특별시, 서울특별시 - 431-
KR

전화번호(-없이 붙여서 입력)

02-2199

팩스

이메일(필수)

g@hp.com

제품 등록정보

HP 케어팩 제품번호	HP 케어팩 제품설명
U4545E	HP 3y 4h 24x7 ProLiant DL38x HW Support

하드웨어 일련번호	제품번호	케어팩 일련번호	제품 설명	상태
CN3AD5702B	JD239B	XNC4V536TQ28		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



Registration

고객정보					
회사	HP				
부서					
고객명	길 동 흥				
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	
SGH327YLBW	653200-B21	XGD56534C978		등록됨	등록후상태

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

[계속 등록](#) [인증서 보기](#) [이메일 등록](#)

한국 | United States HP.com

인증서를 이메일로 고객에게 발송하기



Registration

고객정보

회사

부서

고객명

주소

전화번호(-없이)

팩스

이메일(필수)

제품 등록정보

HP 케어팩 지

호

U4545

- 확인 하드웨어

계속 등록

한국

United States HP.com

HP

https://h30126.www3.hp.com/?code=ELFR:9:KRS1&ordernum=AP02619129&Countrycode=KR&Custid=23477307 - Windo...

To: [Redacted]

Cc: [Redacted]

인증서를 발송한 이메일 작성

제목: HP 케어팩 서비스 인증서 인쇄

메시지

고객님께,

HP 케어팩 서비스를 구입해 주셔서 감사합니다.

주문이 등록되어 인증서를 확인하거나 인쇄할 수 있습니다.

인증서를 인쇄하시려면 아래 URL을 클릭하세요:

https://h30126.www3.hp.com/HPCSN/ELFOnline/elf_certificate_details.aspx?code=ELEM:3:KRS1&actnum=80F07390F3187A82818088355486D8236BACEF16&S0=KR&langcode=KO

인증서보기

위 하이퍼링크에 문제가 있다면, 아래의 URL 텍스트 전체를 복사하여 인터넷 주소창에 붙여 넣으십시오.

Start Copying here--> https://h30126.www3.hp.com/HPCSN/ELFOnline/elf_certificate_details.aspx?code=ELEM:3:KRS1&actnum=80F07390F3187A82818088355486D8236BACEF16&S0=KR&langcode=KO <---카피 종료



Certification

출판인쇄번호 080-703-0700 / ??? ? ? 1588-3003

HP.CO.KR ??

hp 온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

Contact HP CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode **ELEM**

- Message center
- FAQ
- Parent page
- Change partner
- Change profile

HP 채널 서비스 네트워크

최종 사용자 등록

hp 케어팩 홈
카탈로그
장바구니 보기
주문하기
등록

여러 개 일괄등록
여러 개 일괄수분
Bulk Assignment
등록내용 업데이트
문의
관리도구 접속
관련 링크
여러개 일괄등록 양식
다량 주문 임플릿
여러개 일괄수분 양식
Bulk assignment template
케어팩 사용자 안내서
케어팩 취소
알림

케어팩 인증서

등록 인증서를 어떻게 인쇄하시겠습니까?

- 전체 주문에 대한 인증서 인쇄
- 케어팩 일련번호별로 인증서를 1부씩 인쇄
- 인증서의 서비스 제공업체 정보 인쇄
- 케어팩 용지(8.5x11")에 인증서 인쇄 - 기본 용지는 A4(8.27 x 11.69")입니다.

인증서 보기

HP 케어팩™ 서비스 인증서

발행 대상 선 순 박
삼성SDI
서울시 성동동 삼성SDI 권역사업장
권역 출장년도
KOREA


Contact For Service ICOMER CO., LTD.
서울시 영등포구 문래동 3가 55-20
Seoul
02-466-3700

주문일 U4545E 수량 5


서비스 설명
HP 3 year 4 hour 24x7 ProLiant DL38x(p) Hardware Support

등록 정보는 컴퓨터 페이지를 참조하십시오.
지정된 사항은 계약조건 문서를 참조하십시오.
본 인증서는 공식 구매 증명자료입니다.
기록용으로 보관하십시오.

제품 일련번호	제품번호	제품명	HP 케어팩 일련번호
SGH420HB1E	653200-021		X4K58H7CW39
SGH420HB1H	653200-021		X4PR8N32H957
SGH420HB1K	653200-021		XGV4MB637ZC9
SGH420HB1M	653200-021		XHB394XZ25Q6
SGH420HB0J	653200-021		XVPQ826M93C5






HP Care pack Reporting (Partner Inquiries)







온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

HP.CO.KR ??


Contact HP CSN 즐겨찾기 톨 유용한 링크 프로파일 로그아웃

Speedcode ELFI

-  Message center
-  FAQ
-  Parent page
-  Change partner
-  Change profile
-  Printable version

HP 채널 서비스 네트워크

파트너 문의


- hp 케어팩 홈
- 카탈로그
- 장바구니 보기
- 주문하기
- 등록
- 여러 개 일괄등록
- 여러 개 일괄주문
- Bulk Assignment
- 등록내용 업데이트
- 문의
- 관리도구 접속
- 관련 링크
- 여러개 일괄등록 양식
- 다량 주문 업로드
- 여러개 일괄주문 양식
- Bulk assignment template
- 케어팩 사용자 안내서
- 케어팩 취소
- 알림 

찾기

어떤 작업을 하시겠습니까?

- 가져오기 등록 보고서 엑셀 포맷으로
- 가져오기 주문 상세정보 보고서 엑셀 포맷으로
- 다음 기간 내에 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 * 

종료일자 * 

검색

Excel형식의 Data로 검색됨

1. 케어팩 등록자료
2. 케어팩 주문자료
3. 설정한 기간내의 Order내역/P.O번호로 Order확인
4. AP000****로 search
5. HW Serial number로 search
6. Carepack Serial number로 search



Carepack registration page



온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

HP.CO.KR ?? 🔍 🗨️ 👤

Contact HP CSN 즐겨찾기 툴 유용한 링크 프로파 로그아웃

Speedcode **ELFR**

HP 채널 서비스 네트워크

케어팩 등록

- Message center
- FAQ
- Parent page
- Change partner
- Change profile
- Printable version

hp 케어팩 홈
카탈로그
장바구니 보기
주문하기
등록
여러 개 일괄등록
여러 개 일괄주문
Bulk Assignment
등록내용 업데이트
문의
관리도구 접속
관련 링크
여러개 일괄등록 양식
다량 주문 템플릿
여러개 일괄주문 양식
Bulk assignment template
케어팩 사용자 안내서
케어팩 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

주문번호 – AP00012345로 된 Number
#P.O번호 : 자동생성되거나 manual로 등록한 Number
#시작일자/종료일자 : 선택한 기간의 order조회



Carepack registration page –Bulk registration



Carepack registration page –Bulk registration

여러개 일괄 주문 양식

Security Warning: Macros have been disabled. Enable Content

1. 매크로 enable

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

1	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD	MANDATORY FIELD									
2	Last Name	Address1	Address 2	City	State	Country	Zip Code	Phone #	Fax #	Email	Product Purchase Date MM/DD/YYYY	Preferred Service Provider ID
3												
4												
5												

*일괄등록 샘플

Microsoft Excel
17-2003 Workshee

여러개 일괄 등록 양식

Security Warning: Macros have been disabled. Enable Content

Save as Serial File

R2C1 CSN Order Reference

1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	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									



Carepack registration page

여러개 일괄 주문

Upload File for Bulk Ordering

국가 *

Sold To *

파일 이름 *

파일 찾아보기 후 업로드파일

파일 업로드

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

파일 업로드



Carepack Guide

- CSN(Elfpack), EOP 등의 오더 시스템을 통해 케어팩 오더후, CSN 에서 채널이 직접 케어팩 등록.
- CSN Access 없는 채널 혹은 케어팩 등록에 문제가 있는 경우, 하기 정보 제공된 경우 Carepack 팀에서 케어팩 등록 지원.
<오더 정보> PO # 혹은 CSN #:
<하드웨어 정보> S/N: P/N:
<고객정보> 회사명: 담당자: 주 소: 연락처: 이메일:
- 오더 상태가 반드시 Fully invoiced 여야지만 케어팩 등록이 가능한 CSN # 생성되어 등록 가능.
- 케어팩은 오더 후 30일 이내에는 등록을 완료하여야 함. (주기적으로 채널별 등록률 보고됨)
: 케어팩 등록이 완료되어야, 추후 고객의 케어팩 서비스 요청시 콜센터 시스템(GCSS) 에서도 정상적으로 케어팩건으로 확인되어 서비스 딜리버리 가능
- 고객 납품 취소 및 기타 사유로 케어팩 오더 취소하는 경우
: 아래 양식을 작성 한 후 Carepack 팀으로 전달. 이경우 정확한 사유 기입 요망

CSN #	Backend #	PO#	Carepack	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 Carepack

: 포스트워런티 케어팩은 1년씩 추가로 구매하시어 케어팩 서비스 기간 연장하여 사용하시는 케어팩입니다.
포스트 워런티 케어팩 구매는 워런티 혹은 기존 구매하신 케어팩 만료 90일전부터 만료 후 30일 이내에만 구매 가능합니다.



Proactive Care Carepack Registration

- Proactive care 케어팩은 구매와 동시에 고객지원이 이루어지는 서비스입니다. 따라서 모든 Proactive Care Carepack은 반드시 실제 장비를 관리하는 System Manager 정보가 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

- 케어팩 오더 및 등록 사이트

CSN : <https://h30125.www3.hp.com/hpcsn/?hpp>

- HW 와 케어팩 매칭 확인 사이트, 케어팩 서비스 레벨 및 금액 확인 가능

CPC : www.hp.com/go/cpc

- 워런티 및 케어팩 계약건 확인 사이트 : 장비 시리얼번호로 확인가능

Warranty lookup : <https://h20565.www2.hp.com/portal/site/hpsc/public/wc/home/?ac.admitted=1351151554864.876444892.492883150>

- Carepack Terms and Conditions



Terms&Conditions

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

Contacts

Carepack 관련 문의 : kr.carepack@hp.com (Carepack Escalation: jung-ah.cho@hp.com, sae-a.kim@hp.com)

BSCS: Choi, Im Woon im-woon.choi@hp.com

HPSD(스토리지) : Choi, Wooyoung wooyoung.choi@hp.com

HPN(네트워크): Kim, Tae Hong th.kim@hp.com

ISS(서버) : Kwon, Chang-Soo chang-soo.kwon@hp.com

Post Warranty Carepack : Jung, Jae-Hoon jae-hoon.jung@hp.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



FAQ

Q1) CSN ELF-System에는 여러가지 주문번호가 있습니다. 각각 어떻게 다르며, 어떤 번호로 HP담당자와 커뮤니케이션해야 하나요?

A1) 주문번호 : 주문완료 후 ELF에서 자동부여되는 ELF-system 번호 (ex. : AP00012345)

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) 케어팩 등록은 한달이내에 해주셔야 합니다. 부득이하게 늦어질 경우 HP담당자에게 알려주세요.

주의하실 점은 케어팩 서비스 시작일은 등록일자가 아니라 장비 구매일자를 따라갑니다.

Q3) 케어팩 등록시 정보를 오입력하여 수정해야 하는데 어떻게 해야 하나요?

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

Q4) 등록이 완료된 케어팩인데 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 Carepack 구매가능기간및 서비스 기간은?

A6) 포스트워런티케어팩은 이전 케어팩 만료 90일전 만료 후 30일 이내에만 구매 가능합니다.

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

A7) 기본적으로 등록은 케어팩 구매 후 30일, 아무리 늦어도 60일 이내에는 등록완료되어야 합니다.

만일 이 기간이 넘어서도 등록을 진행하지 못하시는 경우 사전에 HP 케어팩 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 처리해야 하나요?

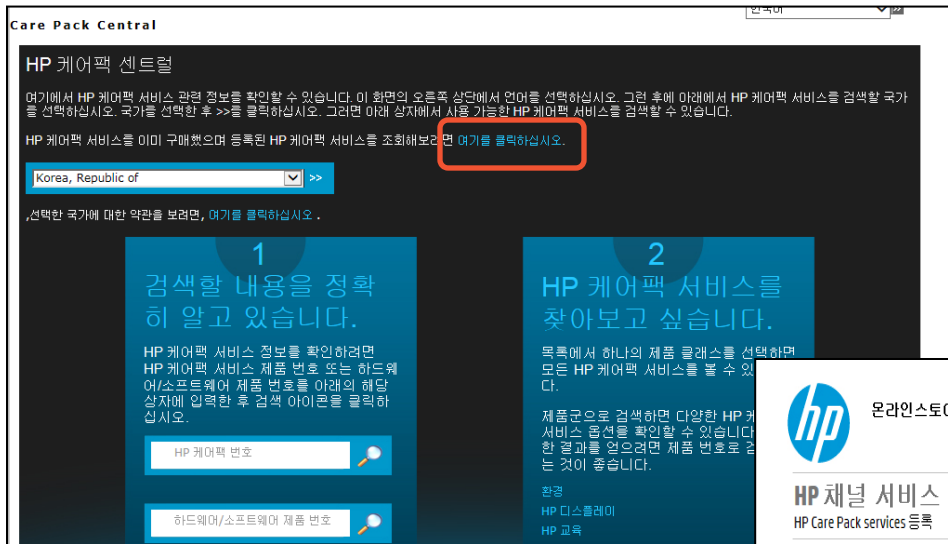
A9) DOA로 인해 교체된 장비임을 증명할수 있는 증빙 서류를 보내주시면 시리얼 수정해 드립니다.

Q10) 해외에서 장비 및 케어팩 구매했거나 또는 국내에서 케어팩 구매 후 해외로 나가는 경우 지원이 가능한가요?

A10) 케어팩은 구매한 국가에서만 서비스 가능합니다, 따라서 해외로 장비가 나갈 예정이라면 해당국가에서 케어팩 구매를 하셔야 합니다, 또한 해외에서 구매한 케어팩도 국내에서 서비스 불가능합니다. (travel carepack 제외)

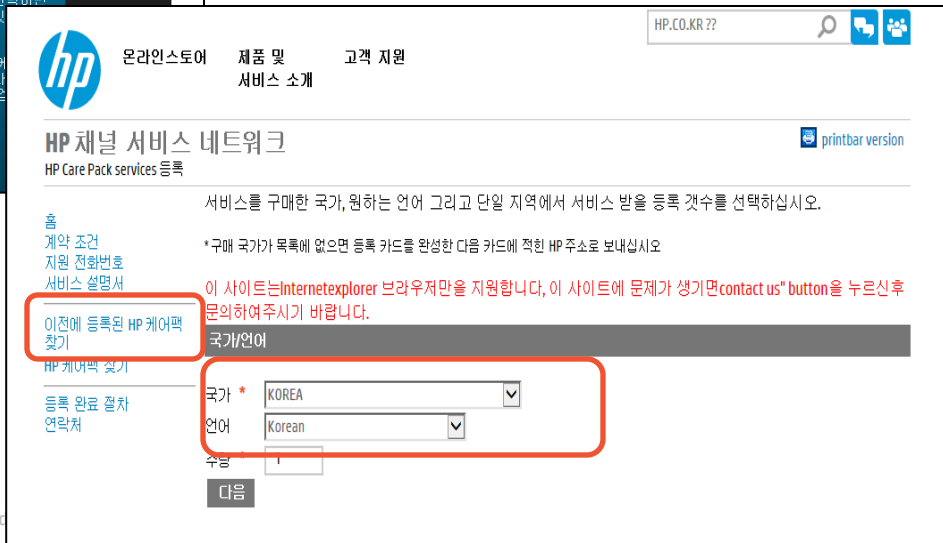


Product Number 찾기



1. Carepack Central Website (www.hp.com/go/cpc)
2. '여기를 클릭하십시오' 클릭

3. 국가 'Korea', 언어 'Korean'을 셋팅
4. '이전에 등록된 HP 케어팩 찾기' 클릭



Product Number 찾기

온라인스토어 080-703-0700 / ??? 1588-3003

HP.CO.KR ??

hp 온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

HP 채널 서비스 네트워크

HP 케어팩 서비스 등록 - 찾기

어떤 작업을 하시겠습니까?

찾기 HP 케어팩 일련번호
 찾기 하드웨어 일련번호

하드웨어 일련번호 및 제품번호를 입력하시고 검색버

HP 케어팩 일련번호 *

검색

홈
계약 조건
지원 전화번호
서비스 설명서

이전에 등록된 HP 케어팩 찾기
HP 케어팩 찾기

등록 완료 절차
연락처

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

hp 온라인스토어 제품 및 서비스 소개 고객 지원

HP 채널 서비스 네트워크

HP 하드카피 케어팩 서비스 등록 ? 찾기

등록 정보 **G5UWKR0006E9**

등록 상태	등록됨
케어팩 제품 번호	UG656PE
하드웨어 일련번호	SGH528X0U0
하드웨어 제품 ID	370596-371
하드웨어 설명	
케어팩 서비스 종료 일자	12/4/2014

뒤로

홈
계약 조건
지원 전화번호
서비스 설명서

이전에 등록된 HP 케어팩 찾기
HP 케어팩 찾기

등록 완료 절차
연락처

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\W
esktop\Sae-A Kir

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@hp.com

* SAID발급 확인 문의: kr.carepack@hp.com /김세아 sae-a.kim@hp.com



설치보고서 제출 방법(Flexible Carepack/SAID)

- Flexible carepack (HA110AC, HA111AC, H1K91AC 등)은 설치보고서를 제출해주셔야 서비스가 정상 등록 됩니다.
- <설치보고서 + Delivery note + 개인정보제공 동의서>를 KOR-TSINSRPTCHK@hp.com 로 보내주십시오.

1. 설치보고서 + 설치보고서 및 개인정보 제공 동의서 : 엑셀파일 작성



(설치보고서에 고객 정보가 들어가기 때문에 2011년 9월 개인정보보호법 시행에 따라 '개인 정보 제공 동의'를 받고 있으니 꼭 제출 부탁드립니다.)

2. Delivery note : PDF파일로 보내주시면 됩니다.

※ 작성시 유의사항

1. 설치보고서에 Enduser Name, address, phone, email 및 고객 서명은 필수입니다.
2. 설치보고서에 Product no, Serial no 를 기재해주시고, Add on장비일 경우 설치보고서 상단에 Main Serial number를 함께 적어주셔야 합니다.
3. UH272E, H5473E, UT794PE 와 같이 UxxxE, HxxxE로 되는 Fixed carepack은 CSN에서 등록되기 때문에 설치보고서를 보내주지 않으셔도 됩니다. (CSN등록은 kr.carepack@hp.com으로 요청)
4. 등록 후 SAID 및 Welcome Letter를 보내드리며, 'HP Support Center([Click](#))' 에서 케어팩 등록 여부 확인하실 수 있습니다.



Q&A



Thank you

