



RU&CIS Service Central

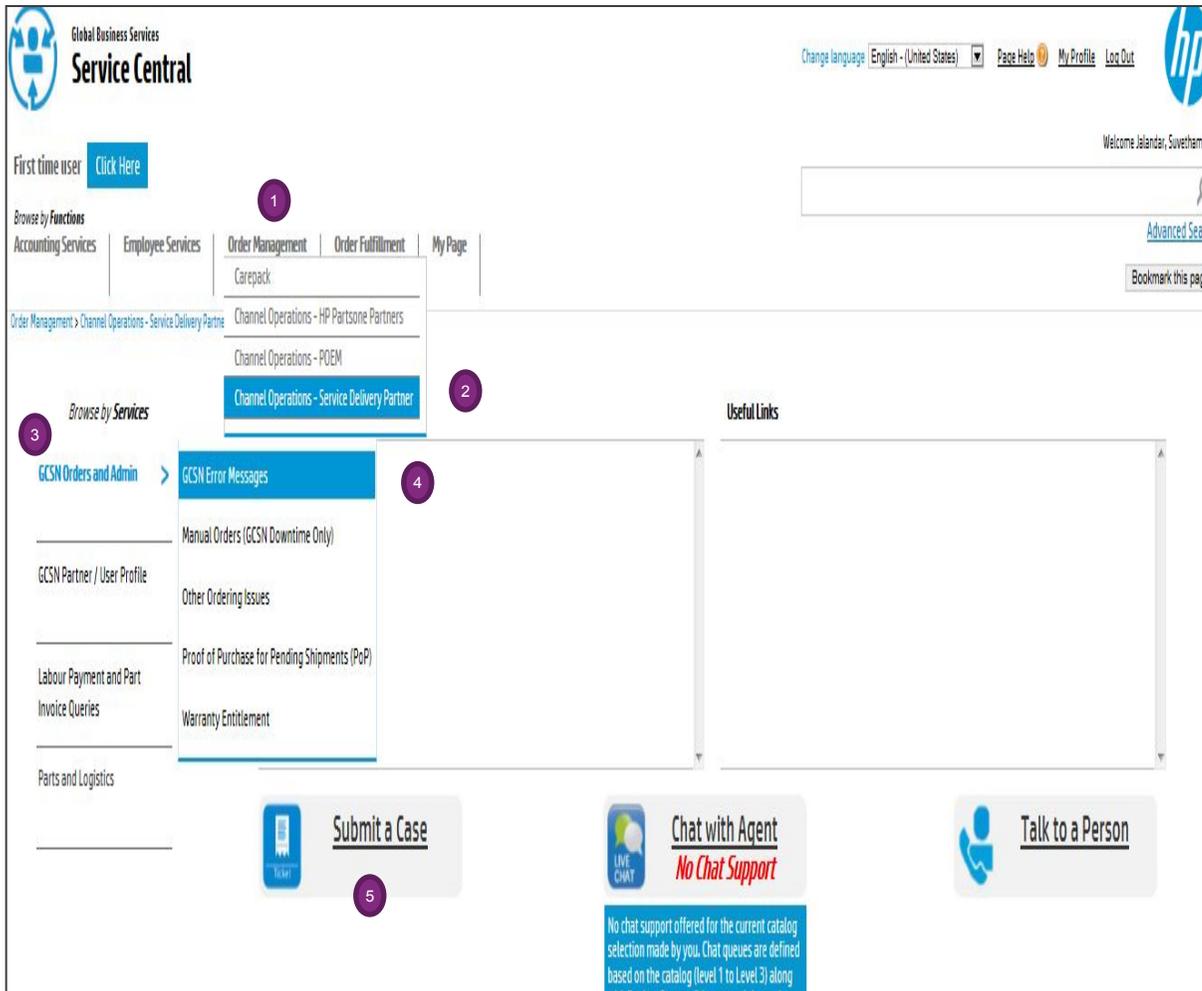
Август 2016

Service Central

- **Что это Service Central:** Веб-портал, на котором партнеры могут регистрировать свои запросы для админов.
- **Относится к:** Россия и страны СНГ.
- **Партнерский интерфейс:** Service Central.
- **Требования:** Учетная запись пользователя (на основании HP Passport ID).
- URL-адрес Service Central HPI external: <https://hphub.corp.hp.com/gbshub/default.aspx>.

Service Central

How to open a request (Как открыть запрос)?



Шаги - Choose the catalogue >> Order Management >> Channel Operations >> Service Delivery Partner/HP PartsOne Partner

1. Наведите курсор мышки на требуемую бизнес-функцию из каталога L1 (в данном случае: **Order Management** - Управление заказами).
2. Нажмите на каталог L2 (в данном случае: Channel Operations – Service Delivery Partner).
3. Наведите курсор мышки на Тип Запроса из каталога L2 (в данном случае: GCSN Orders and Admin).
4. Нажмите на каталог L4 (в данном случае: GCSN Error Messages). После завершения увидите следующие три опции:

Services:

1. **Submit a Case** (Отправить запрос) - Эта кнопка приведет вас к форме "Ticket web-form" с определенными автоматически сгенерированными полями и другими на основании введенных пользователем данных.
2. **Chat with Agent** (Чат с агентом) – недоступен.
3. **Talk to a Person** (Переговорить с кем-то) – недоступно.

Вернуться к стартовой странице через "My Page!"

Service Central Catalog in Detail – Service Delivery Partner

Level 3 Catalog

Channel Operations - Service Delivery Partner

Категория/ Раздел	Подкатегория	Описание
GCSN Orders and Admin	GCSN Error Messages	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если в поле Status в системе GCSN указаны ошибки (неправильный серийный номер, неправильные даты в системе, инженер не обладает необходимой квалификацией, ошибки по поводу запчастей и т.д.).
	Manual Orders (GCSN Downtime Only)	В этой подкатегории необходимо открыть запрос в случаях, когда система не работает и вы не можете открыть заказ.
	PCF Proof Of Purchase For Pending Shipments (Pop)	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если ремонт в статусе Pend.
	Warranty Entitlement	Запросы по подтверждению гарантии в системе, запросы на исключение
GCSN Partner / User Profile	<i>CSN User Profiles (New Partner Creation, Modification, Deletion)</i>	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если нужно создать доступ к системе или удалить профиль данного пользователя.
	<i>GCSN Access Problems</i>	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если необходимо восстановить пароль для GCSN.
Labour Payment and Part Invoice Queries	<i>Labour Payments</i>	Запросы по поводу оплаты.



Service Central Catalog in Detail – HP Partsonе Partner

Level 3 Catalog		
Channel Operations - Service Delivery Partner		
Parts and Logistics	<i>Order Cancellation</i>	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если нужно отменить (удалить) заказ в системе.
	<i>Other Shipment Queries</i>	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если возникнет вопрос по поводу DOA, если инженер установил отсутствие некоторых компонентов или видимое повреждение, если в коробке не та запчасть или вы получили товар для другого партнёра.
	<i>Part Availability - Lead Time</i>	Запросы по поводу наличие запчастей, запросы по срокам доставки запчастей (только по платным запчастям).
	<i>Part Delivery ETA</i>	Запросы на ускорение поставки.
	<i>Parts Escalation</i>	В этой подкатегории необходимо открыть запрос если данная запчасть не доступна для заказа и её нужно активировать.
	<i>SCITEX Queries</i>	<i>Запросы по SCITEX.</i>
	<i>Ship back Queries</i>	Запросы по DEX.

Thank you!

