

# Размещение запросов в Service Central

- **Что это:** Веб-портал, на котором партнеры могут регистрировать свои запросы в адрес Администраторов программы сервисного партнерства
- **Относится к региону:** 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

## Как открыть запрос

The screenshot displays the HP Service Central web interface. The top navigation bar includes the HP logo, user profile information (Welcome Jalendar, Suvezhambani), and utility links like 'Change language', 'Page Help', 'My Profile', and 'Log Out'. The main content area is divided into sections for 'Browse by Functions' and 'Browse by Services'. The 'Order Management' function is selected, leading to a sub-menu where 'Channel Operations - Service Delivery Partner' is highlighted. This leads to a 'GCSN Orders and Admin' section, where 'GCSN Error Messages' is selected. At the bottom, the 'Submit a Case' button is highlighted with a red circle, indicating the final step in the process. Other buttons for 'Chat with Agent' and 'Talk to a Person' are also visible.

**Path** - 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, вы 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** (Поговорить 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!

