

Site ID 관련 가이드

- [Site ID란? \(※필독※\)](#)
- [추가 Site ID 요청 방법](#)

Site ID란? (※필독※)

개요

Site ID는 제품을 구매하게 되면 할당되는 서포트 고유 번호입니다. Site ID를 기반으로 해당 제품에 대한 기술 지원을 받을 수 있는 프로세스가 동작합니다.

Site ID는 한 계정에 여러 개가 존재할 수 있으며, 같은 회사 이름으로 Site ID가 여러 개 생성될 수 있습니다.

계약 관련 문서에서 Site ID, Support ID, Enterprise ID, SID 등의 이름으로 기입된 것은 모두 Site ID를 의미합니다.

대상

상태	대상	범주
검수	서포트 포탈 유저	LSR

내용

Site ID는 어떻게 확인하나요?

제품을 구매한 후, 브로드컴에서 발송되는 Electronic Software Delivery(ESD) 이메일을 통해 확인하실 수 있습니다.

해당 이메일은 계약의 기술 담당자에게 발송됩니다. ESD 이메일에는 Site ID, 계약 번호 등 제품을 다운로드 하는 데 필요한 정보들이 포함되어 있습니다.

Site ID는 어디에 사용되나요?

1) Profile Build 작업을 수행할 때

브로드컴 서포트 포털에서 Profile Build 작업을 진행할 때 Site ID가 필요합니다.

구매한 제품의 라이선스를 확인하기 위해서는 포털에 접속해 정보를 파악해야 합니다. 포털에서는 사용자가 회원가입 과정 중 Profile Build를 수행할 때(혹은 로그인 후 Profile Build) Site ID를 기입하면, 회원의 제품 정보를 식별합니다.

아래 문서를 통해 Profile Build 진행 절차를 확인하실 수 있습니다.

- [포털 회원가입 방법](#)

2) 케이스를 오픈할 때

위 1)번 과정이 제대로 이루어지지 않아 계정이 불완전한 상태라면, 서포트 포털에서 케이스를 오픈할 수 없습니다.

3) 파트너사에서 고객사의 제품을 함께 사용/관리하고자 할 때

고객사에서 구매한 제품을 파트너사 담당자의 계정을 통해 함께 사용하거나 파트너사에서 고객사의 제품을 관리하는 경우가 있습니다. 이런 경우, 두 가지 방법을 통해 고객사의 제품을 사용/관리하실 수 있습니다.

1. 고객사의 Site에서 파트너사 담당자 계정을 Invite한다.

- [권한 부여 방법: Invite 보내기](#)

2. 파트너사 담당자의 계정에서 고객사의 Site로 Access Request를 보낸다.

- [권한 부여 방법: Access Request 보내기](#)

초대 혹은 초대 요청을 통해서 계정에 특정한 제품의 Site ID 정보가 속해있다면(초대가 된 후 권한 부여까지 마친다면, 라이선스를 구매한 계정이 아니더라도 해당 제품의 정보를 확인할 수 있는 것입니다.

흔하게 발생하는 Site ID 관련 이슈

VMware 포털 이관 과정에서 Site ID와 관련된 다양한 이슈가 발생하였습니다.

Q1. 가입 시 프로필 빌드 과정에서 Site ID를 몰라 정보를 넣을 수 없어요.

기본적으로 Site ID는 제품 구매 시 발송되는 이메일을 통해 확인하실 수 있습니다. 하지만, 해당 메일을 유실했거나 담당자가 바뀌어 찾을 수 없는 경우에는 포탈에서 라이브챗을 통해 브로드컴 측에 직접 확인해야 합니다.

Q2. 잘못된 Site ID를 넣고 프로필 빌드를 해서 계정이 Pending 상태입니다.

시간이 지나면 자동으로 브로드컴 측에서 해당 계정을 Reject 시킬 겁니다. 하지만, 이 과정이 굉장히 오래걸려 한참동안 Pending 상태인 경우가 있습니다. 그럴 때는, 라이브챗을 통해 계정을 빨리 Reject 시켜달라고 요청해야 합니다.

계정이 Reject 되면, 다시 한 번 정상적인 정보로 Profile Build 과정을 수행합니다.

Q3. 기존 VMware 고객이라 가입 없이 로그인 했는데, 구매한 제품이 보이지 않거나, 제가 구매하지 않은 제품이 보여요.

포탈 이전 과정에서 기존에 구매한 제품의 Site ID가 아닌 비정상적인 Site ID가 사용자 정보에 매핑 되었을 때 발생하는 상황입니다. 이 경우에는 포탈에서 논테크니컬 케이스 오픈 또는 라이브챗을 이용해 계정 이상 문제를 알려야 합니다.

Q4. 논테크니컬 케이스 오픈? 라이브챗? 어떻게 지원 요청을 하는 건가요?

- 논테크니컬 케이스: 사용자가 포탈에서 케이스를 오픈할 때, 이슈 타입을 선택할 수 있습니다. 일반적인 기술 문의가 아닐 경우(ex. 계정 관련 이슈, 라이선스 이슈 등), Non-Technical 옵션을 선택해 케이스를 오픈합니다.
- 라이브챗: 포탈 상에 로그인하시면 우측 하단에 라이브챗을 열 수 있는 아이콘이 있습니다. 상담원이 직접 연결되어 사람과 채팅을 하며 이슈를 해결할 수 있습니다.

비기술 지원 요청 가이드 링크: [비기술 지원 요청 \(License Support Request\)](#)

비기술적 문의의 경우, Broadcom GCA (Global Customer Care)에서 담당을 하고 있기 때문에 모든 문의는 영어로 진행되어야 합니다.

추가 Site ID 요청 방법

개요

서포트 포털 이용자가 이미 Site ID가 있는 경우, 새로운 Site ID를 요청하는 방법을 담은 가이드 문서이다.

기존 VMware 고객일 경우, 과거 구매했던 라이선스의 Site ID로 계정 정보가 구성되어 있다. 새로운 라이선스를 구매한 후, 해당 라이선스 정보를 확인하기 위해서는 새로 구매한 라이선스의 Site ID 정보를 계정에 추가해야 한다.

포털 사용자는 해당 문서를 통해 다음과 같은 정보를 얻을 수 있다.

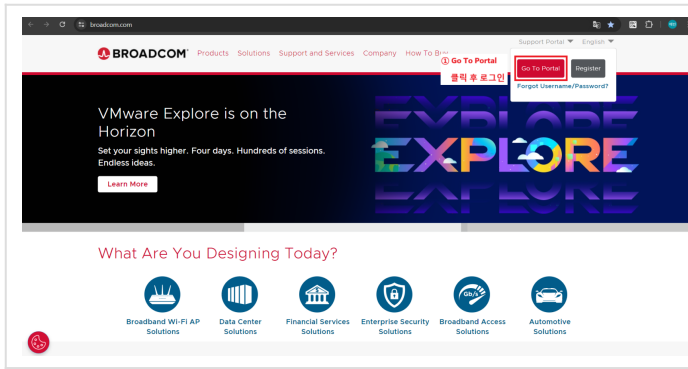
1. 새로운 Site ID 요청 방법

대상

상태	대상	□□
검수	서포트 포털 유저	LSR

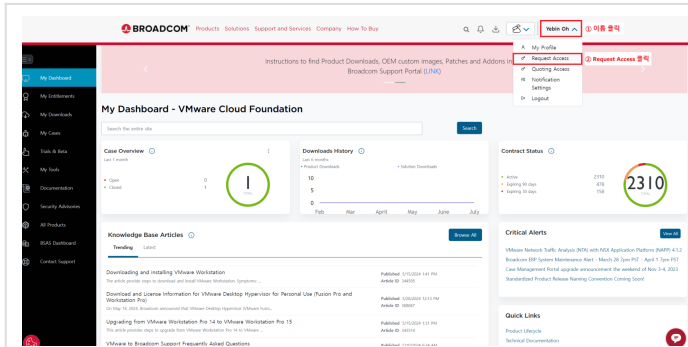
내용

Broadcom Support Portal 접속

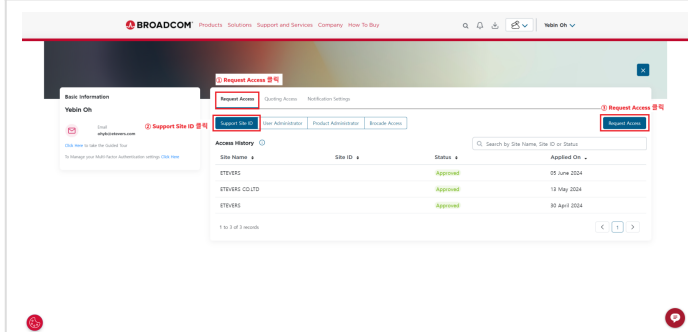


- [Broadcom Inc. | Connecting Everything](#) 접속 후 로그인

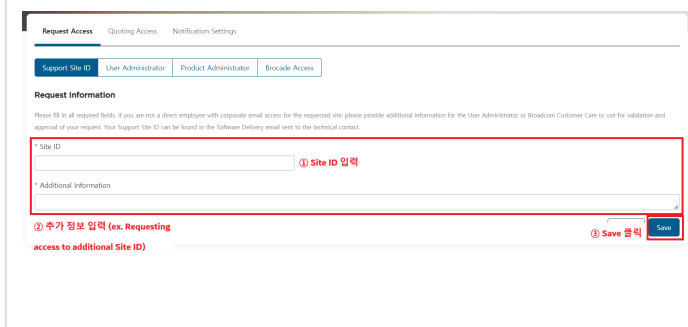
추가 Site ID 요청



- 우측 상단 유저 이름 클릭 후 [Request Access] 접속



- [Request Access] > [Support Site ID] 메뉴에서 [Request Access] 버튼 클릭



- 추가를 원하는 Site ID 입력
- Additional Information에는 원하는 부가 메시지 입력 (ex. Requesting access to additional Site ID)
- 입력 후 [Save] 버튼 클릭

오더 메일을 통해 Site ID의 정보를 확인할 수 있음