

비기술 지원 요청 (License Support Request)

개요

비기술 지원 요청은 다음과 같은 방법을 통해 진행할 수 있습니다.

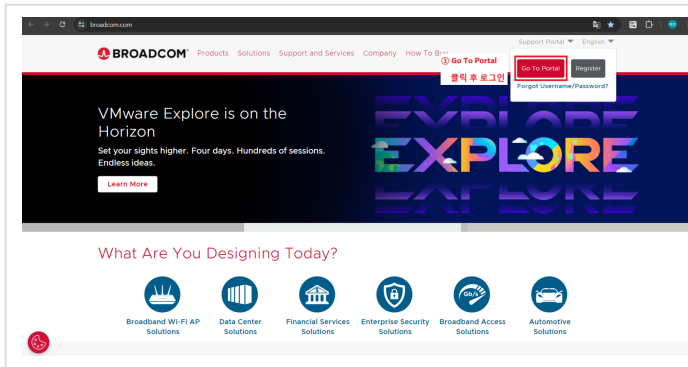
- 포탈을 통한 케이스 오픈
- 라이브챗을 통한 문의

대상

상태	대상	범주
검수	서포트 포탈 유저	LSR

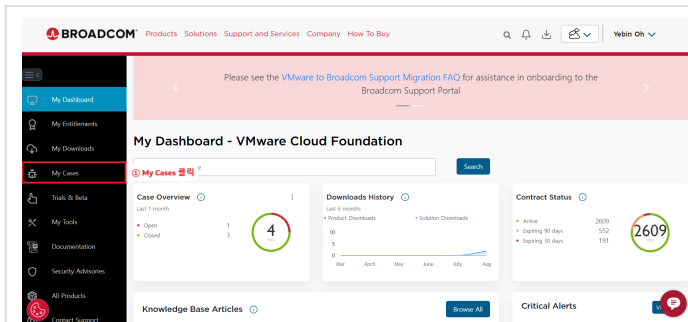
내용

Broadcom Support Portal 접속

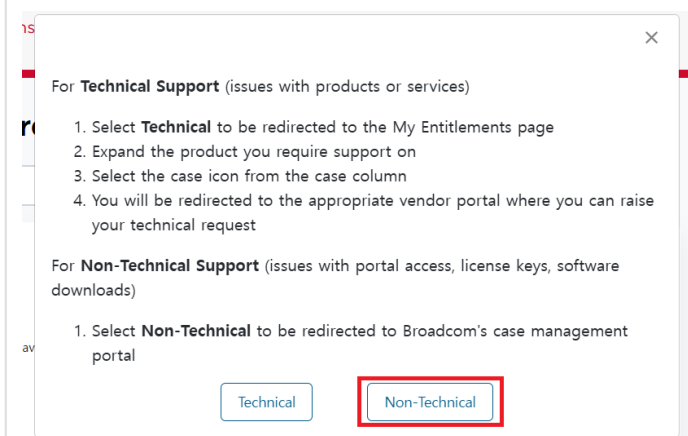


- [Broadcom Inc. | Connecting Everything](#) 접속 후 로그인

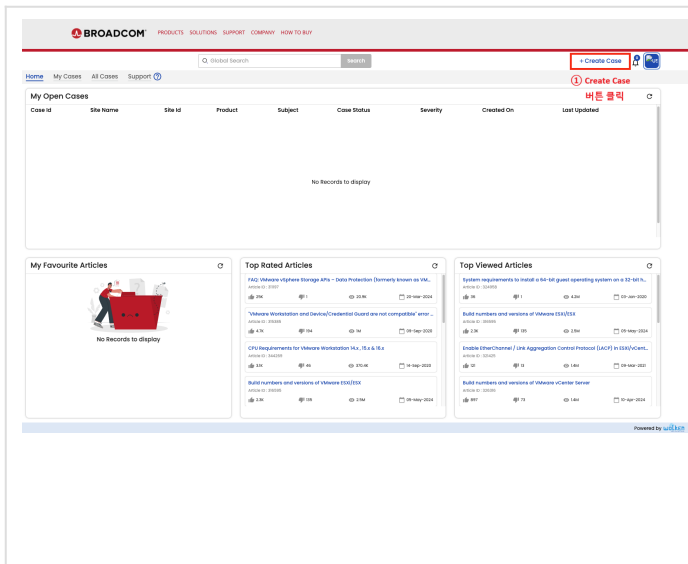
포탈을 통한 비기술 케이스 오픈 방법



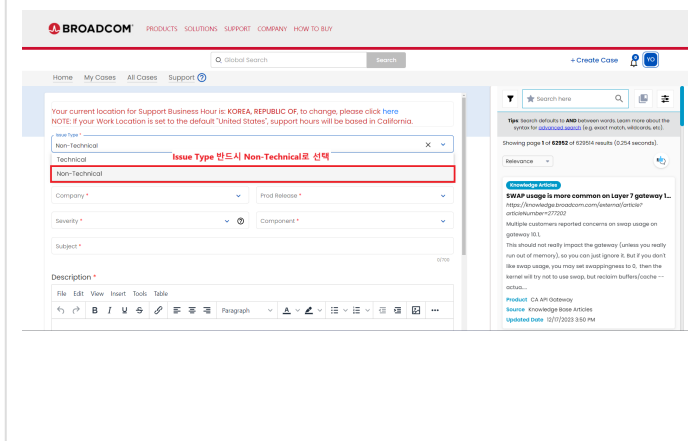
- [My Case] 클릭



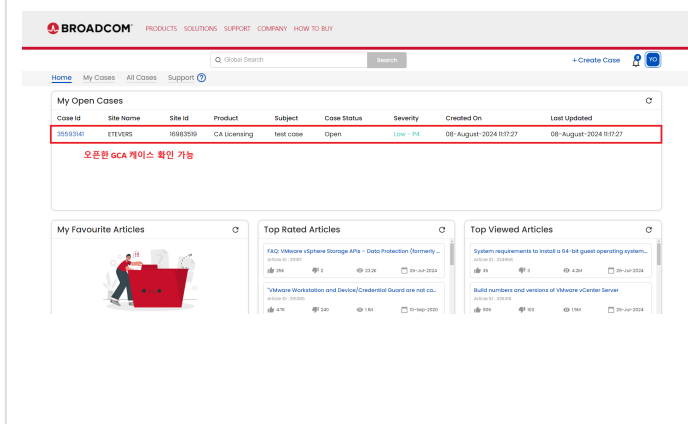
- [Non-Technical] 버튼 클릭



- Wolken 페이지로 이동 후 [Create Case] 버튼 클릭하여 케이스 생성

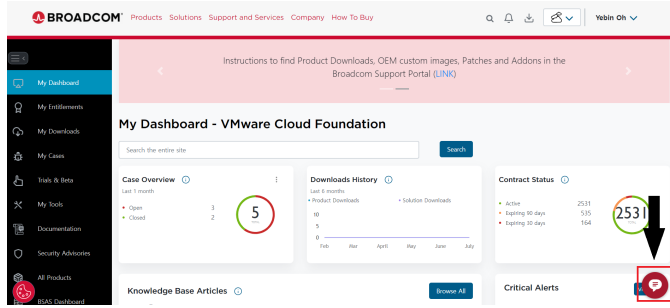


- [Issue Type]을 [Non-Technical]로 선택 후 오픈

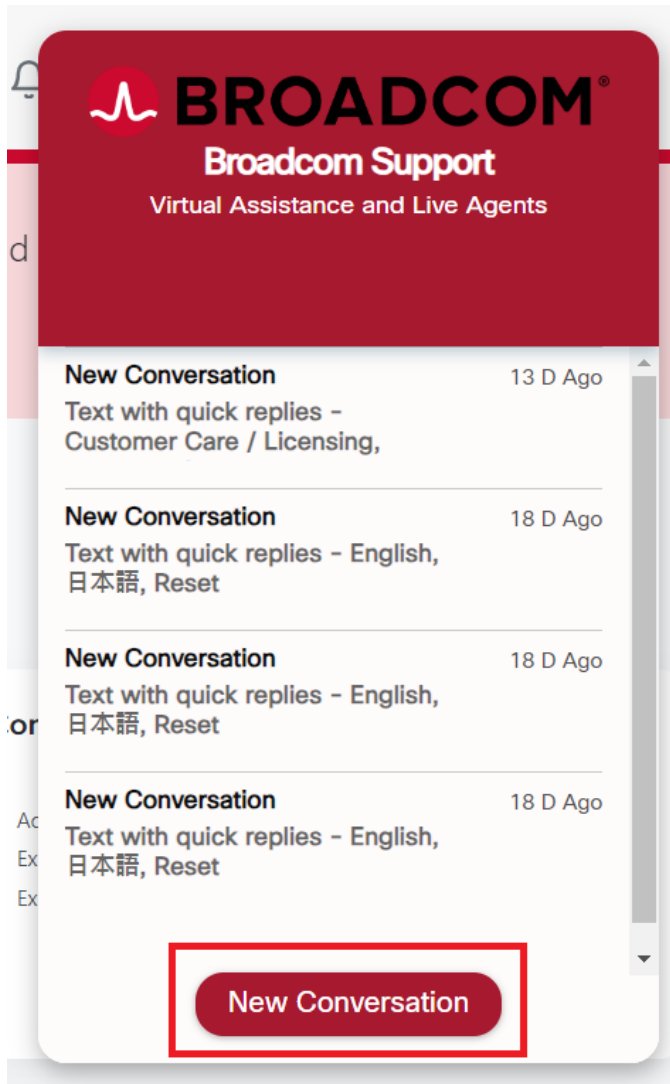


- 오픈한 케이스 확인 가능

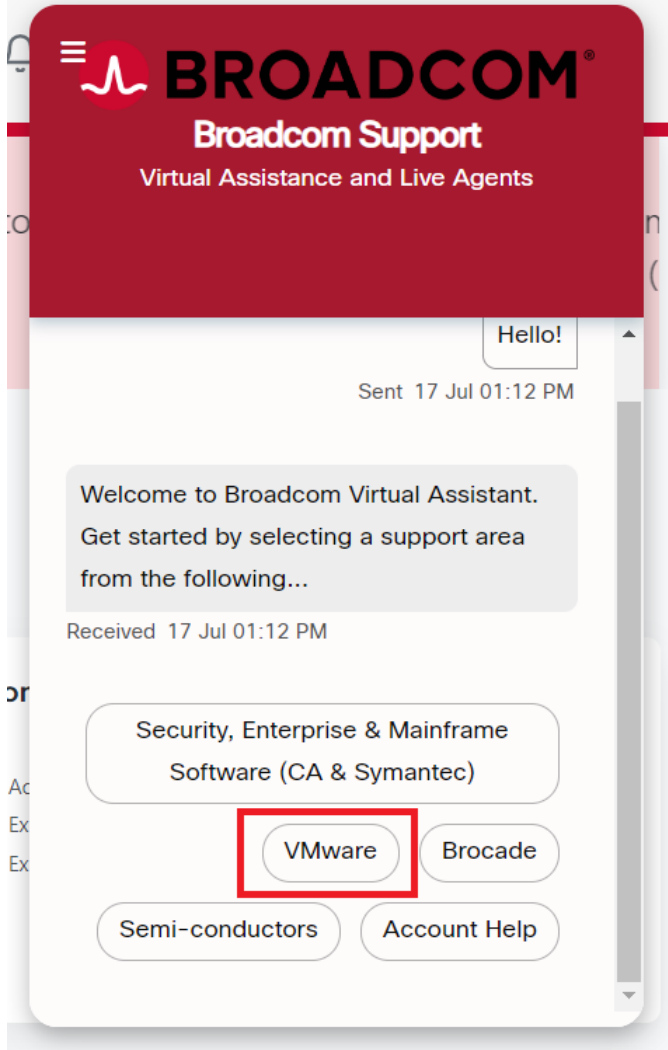
라이브챗 이용 방법



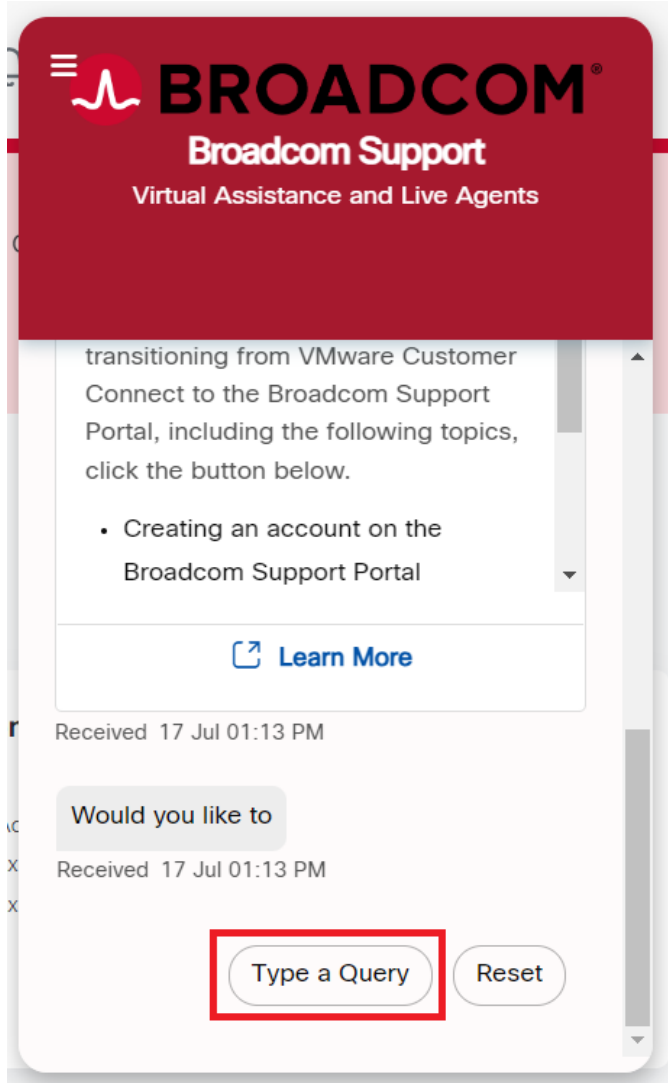
- 우측 하단에 있는 라이브챗 아이콘 클릭



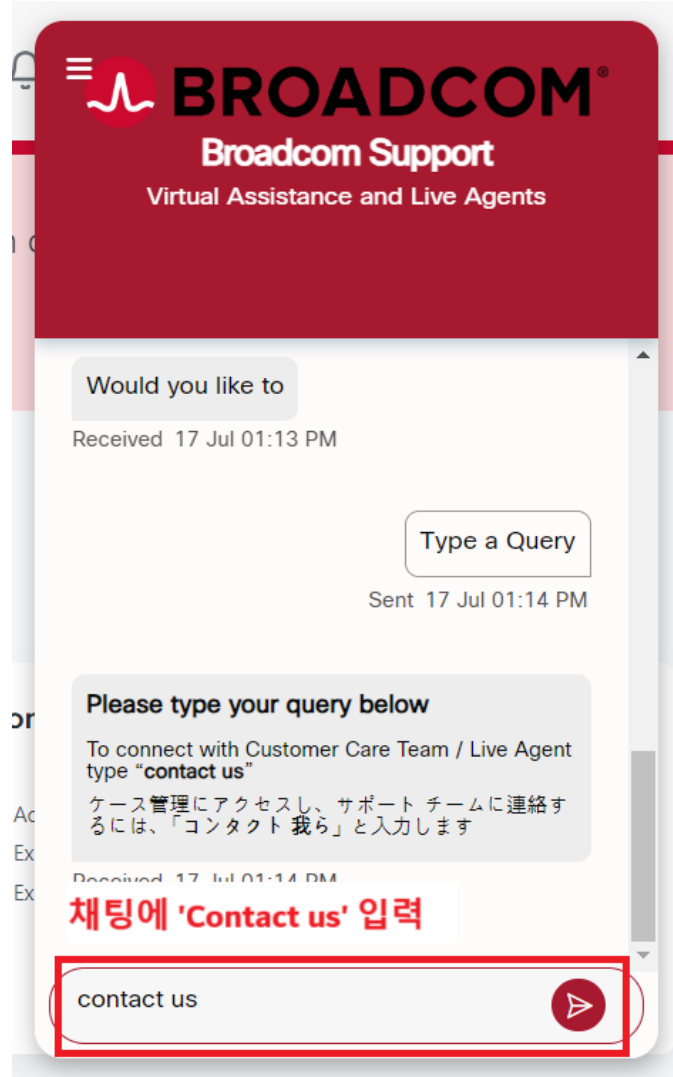
- [New Conversation] 클릭



- [VMware] 클릭



- [Type a Query] 클릭



- 채팅창에 [contact us] 타이핑

**BROADCOM®**
Broadcom Support
Virtual Assistance and Live Agents

To connect with Customer Care Team / Live Agent type **"contact us"**

ケース管理にアクセスし、サポート チームに連絡するには、「コンタクト 我ら」と入力します

Received 17 Jul 01:14 PM

contact us

Sent 17 Jul 01:15 PM

Please choose your choice of Language for Support

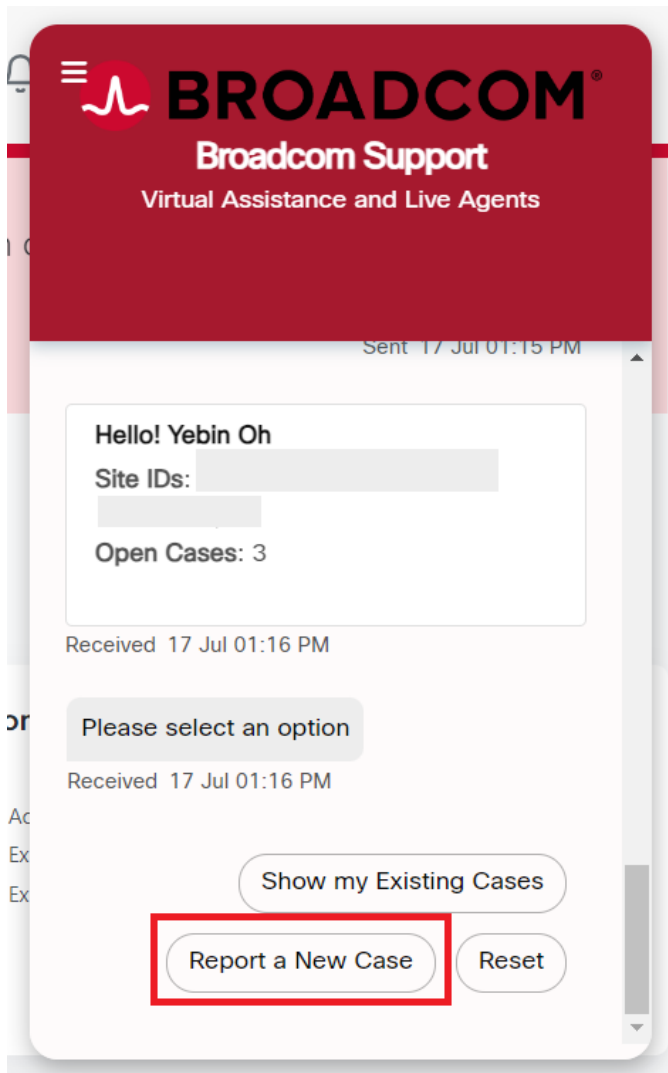
Received 17 Jul 01:15 PM

English

日本語

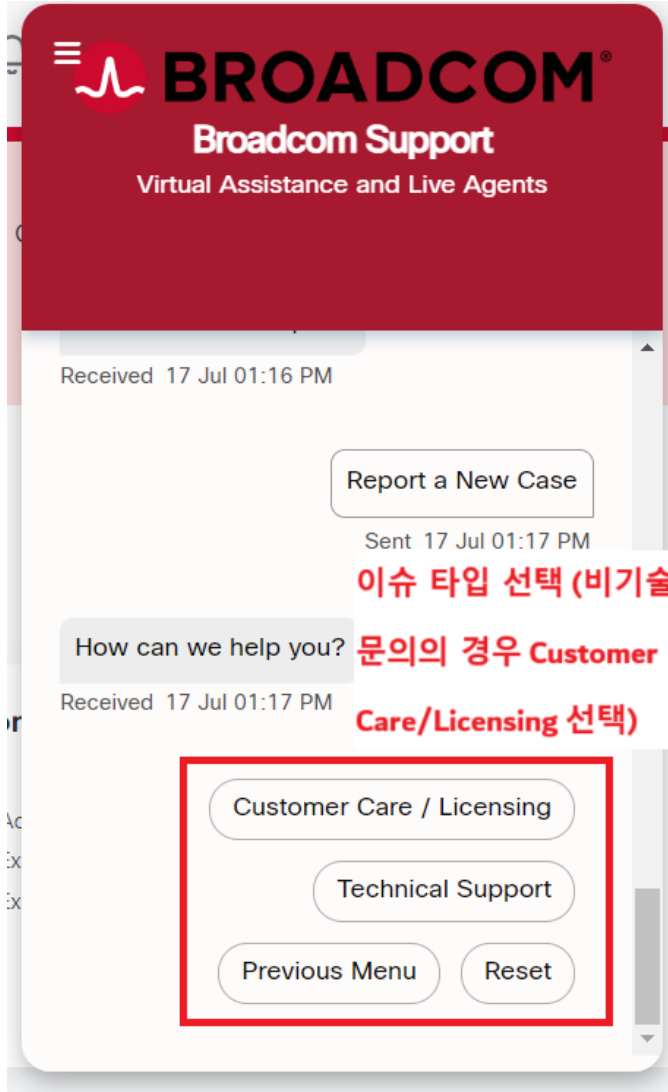
Reset

- [English] 클릭

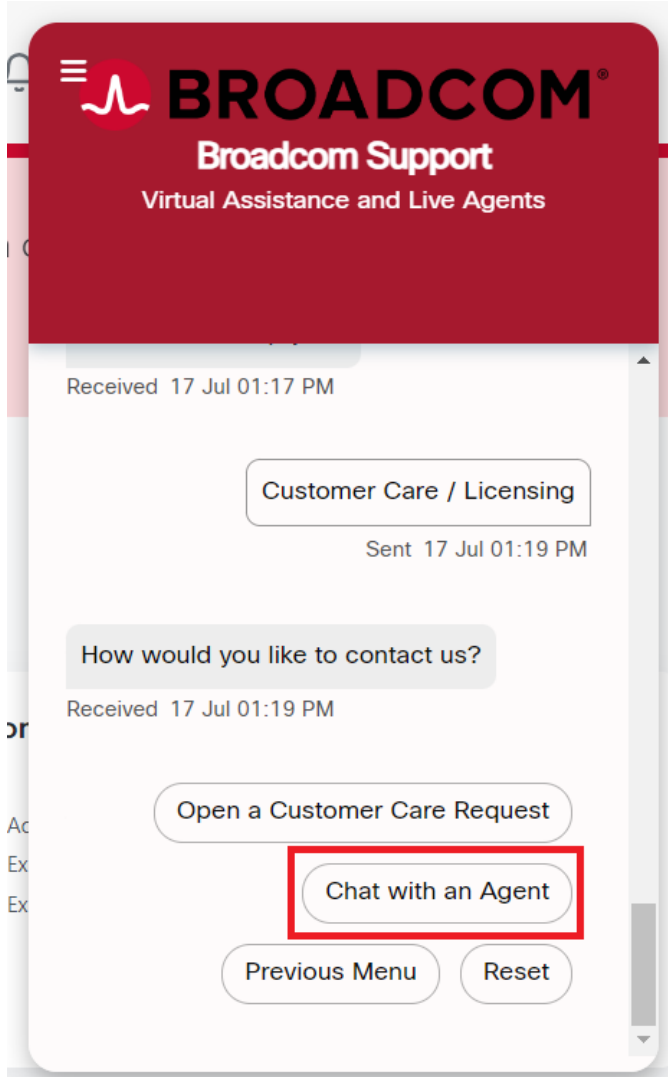


- [Report a New Case] 클릭

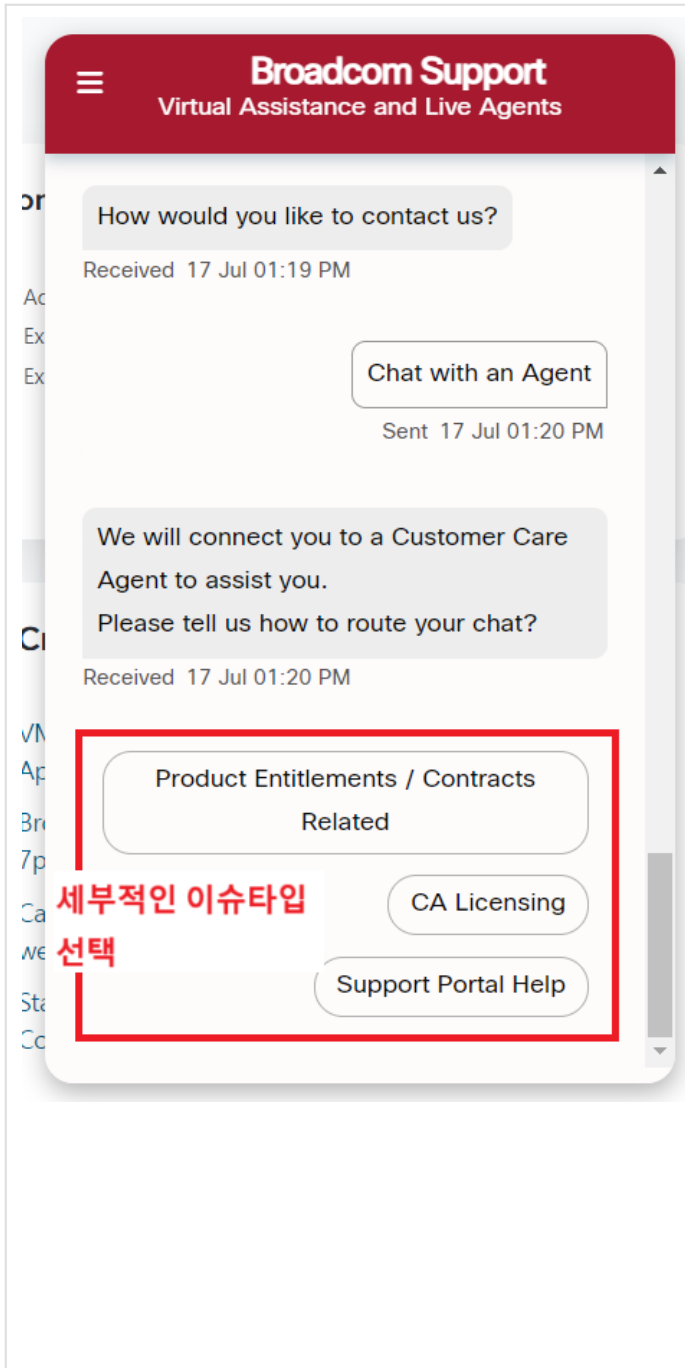
- 사진의 경우에는 이미 정상적으로 Site ID 매핑이 되어 있는 계정으로 라이브챗을 실행했기 때문에 계정에 대한 정보가 요약되어 출력되는 것을 볼 수 있음.



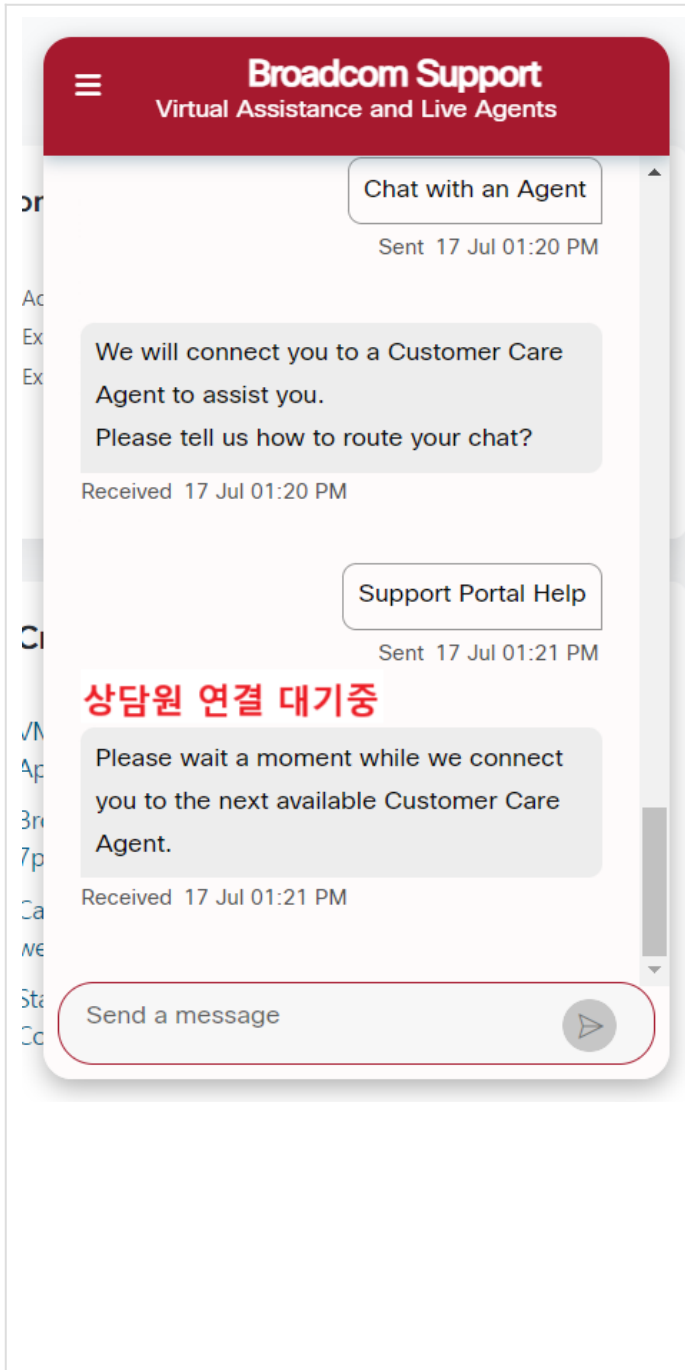
- 원하는 문의 카테고리 선택
 - Site ID 이슈나 계정 승인 이슈로 문의를 요청하고자 할 때는 [Customer Care/Licensing] 선택



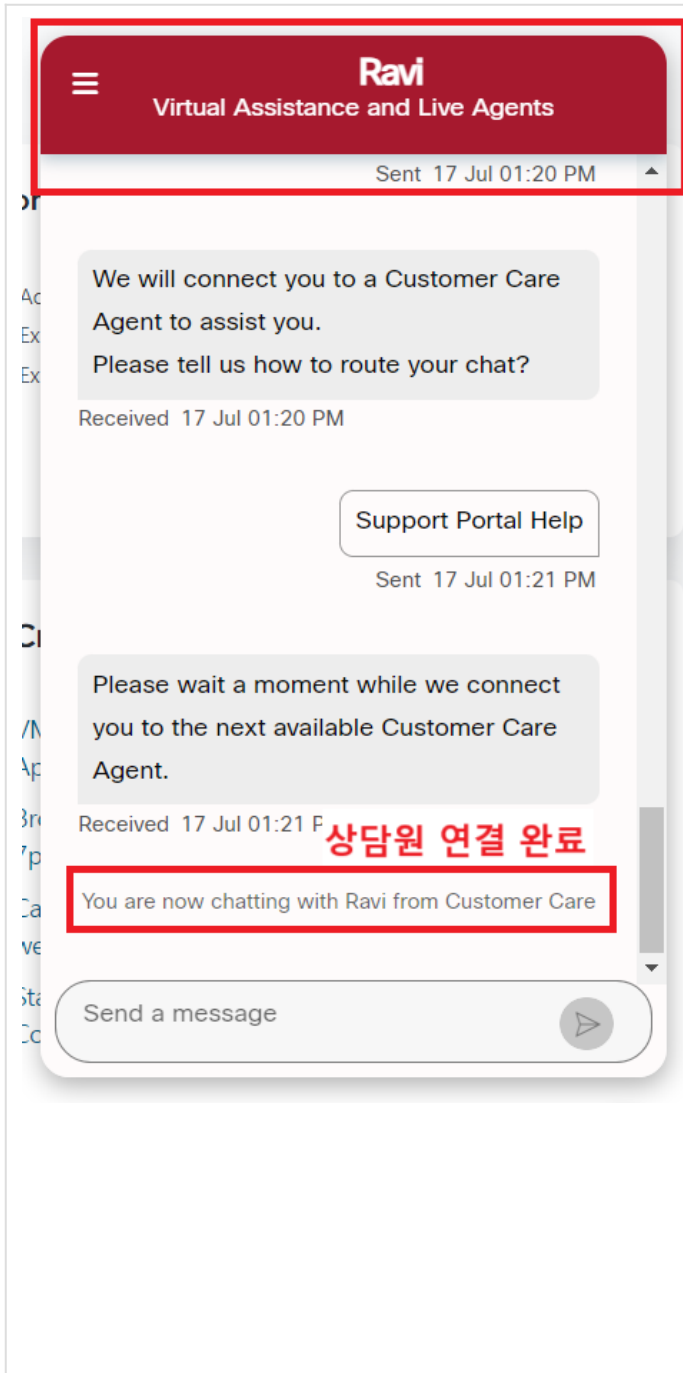
- [Chat with an Agent] 선택



- 문의 카테고리 선택
 - Site ID 문의나 계정 승인 요청 원할 시, [Support Portal Help] 선택



- Agent와 연결해준다는 메시지를 볼 수 있음



- Agent와 연결되면 담당 Agent의 이름으로 채팅창 제목이 변경되는 것을 확인할 수 있음
- 이후 영어로 채팅 진행하여 이슈 사항 전달
- 상담 내용 예시는 아래 내용 참고

Agent와 연결되는 데 시간이 소요될 수 있으며, Agent와 연결이 되지 않고 다시 자동응답 과정(위 선택 과정)으로 돌아갈 수 있음.

담당 Agent를 찾지 못한 것으로, 다른 시간에 문의 진행 혹은 Agent 할당될 때까지 작업 반복.

Revision #1

Created 2025-10-21 00:09:58 KST by 오예빈

Updated 2025-10-21 00:19:33 KST by 오예빈