



BES-Switch 지원 서비스 “사용 지침서”

Contents

1	문서 수정 내역	3
2	문서 내용	4
3	BES-Switch 란	4
4	BES-Switch 에 대한 세부 내용 찾을 수 있는곳	4
5	지원 계약 구입 방법	4
6	지원 계약 상태 확인 방법	4
7	구입한 제품의 Port Licenses 확인 방법	4
8	해당 지역에서 구입한 제품의 SLA (Service Level Agreement) 존재 여부 확인 방법	4
9	BES-Switch Support 에 일반적인 질문하는 방법	5
10	문제 발생시 지원 요청 방법	5
11	serial number 확인 방법	6
12	긴급 문제 지원 요청 방법	6

1 문서 수정 내역

수정본	날짜	내용
1.0	2/ 23/ 2020	초기 버전

2 문서 내용

이 문서는 BES-Switch 지원에 대한 유용한 정보를 담고 있습니다.

3 BES-Switch 란

BES-53248, BES-53432 등은 Ethernet Switch 중의 하나이며 고용량 데이터 센터 서버와 스토리지 어플리케이션에 쓰입니다.

4 BES-Switch 에 대한 세부 내용 찾을 수 있는곳

Online: <https://www.broadcom.com/support/bes-switch>

우선 “BES-Switch Support and Services User Guide” 를 찾고 만일 찾지 못하면 BES-Support@techdata.com 으로 이메일하세요. 이메일에는 이문서가 필요한 이유와 해당 제품의 part number 와 serial number 그리고 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호를 남겨 주세요. 자세한 내용 없이는 지원이 어렵습니다.

문서와 지원 요청시 Secure Customer Acces 이 필요하시면 아이디와 패스워드가 필요합니다. 아래사이트로 접속하셔야 하며 BES-Support@techdata.com 로 이메일을 보내시면 아이디와 패스워드를 받으실 수 있습니다

<https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch>

5 지원 계약 구입 방법

BroadcomBES@techdata.com로 요청하실 수 있습니다. 해당 제품의 part number 와 serial number, 구입 예상 시점, 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호를 남겨 주세요. 자세한 내용 없이는 지원이 어렵습니다.

6 지원 계약 상태 확인 방법

BroadcomBES@techdata.com로 요청하실 수 있습니다. 해당 제품의 part number 와 serial number, 구입 예상 시점, 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호를 남겨 주세요.

7 구입한 제품의 Port Licenses 확인 방법

BroadcomBES@techdata.com로 요청하실 수 있습니다. 해당 제품의 part number 와 serial number, 구입 예상 시점, 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호를 남겨 주세요.

8 해당 지역에서 구입한 제품의 SLA (Service Level Agreement) 존재 여부 확인 방법

BroadcomBES@techdata.com로 요청하실 수 있습니다. 해당 지역, 제품의 구체적인 사양, 네트워크 구조, 연결된 디바이스, 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호를 남겨 주세요.

9 BES-Switch Support 에 일반적인 질문하는 방법

BroadcomBES@techdata.com로 요청하실 수 있습니다. 해당 제품의 part number 와 serial number, 구입 예상 시점, 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호를 남겨 주세요.

10 문제 발생시 지원 요청 방법

TAC (Technical Assistance Center)은 휴일없이 24 시간 운영 되오니 언제나 티켓을 발행할 수 있습니다. Customer Support Contract service level 에서 규정된 대로 지원은 신속이 이뤄질 것입니다. 그리고 지원은 해당지역 시간 8:00am to 5:00pm, 5 day business week 기준입니다.

지원 요청 시 아래 3 가지 방법이 가능합니다:

1. <https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch> 에서 티켓 발행
어카운트가 없을 경우 BES-support@techdata.com 로 이메일을 보내며 아래 사항을 따라 주시면 됩니다.

로그인 하신 후 티켓 발행 시 아래 사항을 확인해 주시기 바랍니다.
 - a. 제품 Serial Number (해당 제품 푸른 스티커에 나와 있습니다)*
 - b. Severity: S1 to S5
 - c. 문제 설명
 - d. 연락처 : 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호
 - e. 해당 로그
2. BES-support@techdata.com 로 메일:
 - a. 이름
 - b. 회사 이름, 주소
 - c. 제품 Serial Number (해당 제품 푸른 스티커에 나와 있습니다)*
 - d. Severity: S1 to S5
 - e. 문제 설명
 - f. 연락처 : 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호
 - g. 해당 로그
3. Call a number listed below or visit <https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch> to find the latest phone numbers to request service, and provide the following information:
아래 적인 번호로 전화하시거나 <https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch> 방문하셔서 아래 사항을 확인해 주시기 바랍니다.
 - a. 이름
 - b. 회사 이름, 주소
 - c. 제품 Serial Number (해당 제품 푸른 스티커에 나와 있습니다)*
 - d. Severity: S1 to S5
 - e. 문제 설명
 - f. 연락처 : 이름, 직함/직위, 회사 이름, 주소, 전화번호
 - g. 해당 로그

전화 번호 (아래 연락처는 바뀔 수 있으니 <https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch> 에서 확인 하시기 바랍니다)

US and Canada: 1-800-736-7674

Global: +1-727-275-5509

Austria: +43-148801320

France: +33-164765260

Germany: +49-894 700 2940

Switzerland: +41 417991040

UK: +44 125686 4490

Korea: +82-2-2155-4000

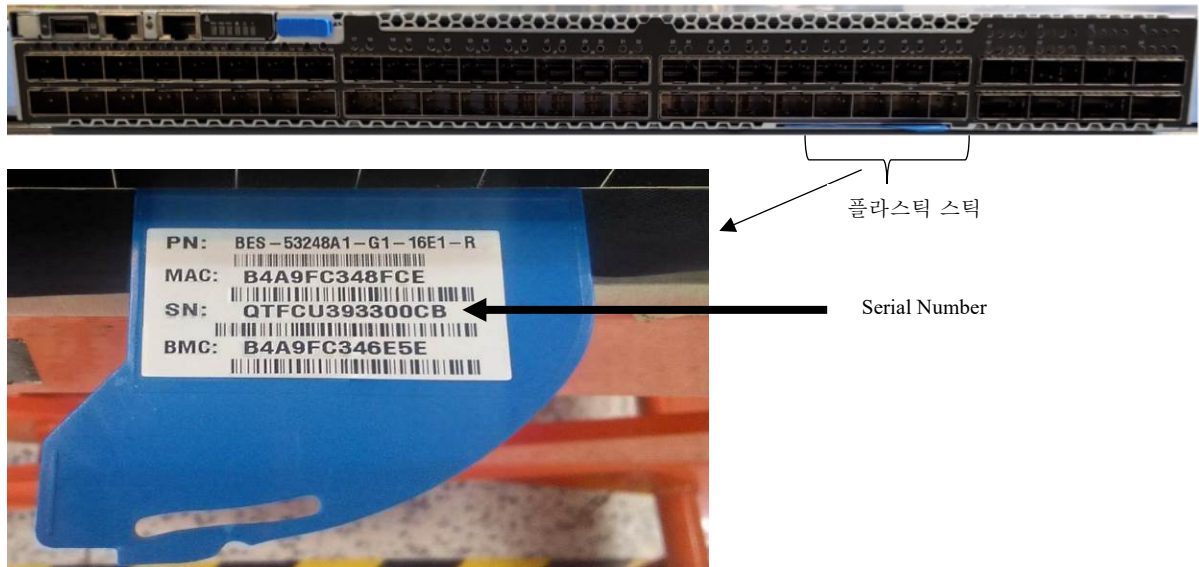
China: +86-212-060-7222

Japan: +81-3-6407-2822

한국, 일본, 중국 지역에 통역 서비스가 제공됩니다. 해당 지역 번호로 연결 하시면 해당 통역으로 연결되오니 참고 하시기 바랍니다.

11 serial number 확인 방법

아래 그림을 확인 하시기 바랍니다:



12 긴급 문제 지원 요청 방법

긴급한 지원 요청 시(예 : S1 으로 변경) 해당 연락처로 전화하시면 지원 요청 레벨이 바로 변경 되오니 전화를 사용하시길 바랍니다.

BLANK LAST PAGE
