



Hewlett Packard
Enterprise

HPE Support Center

Hướng dẫn Tạo case yêu cầu hỗ trợ

Nội dung

Tạo case yêu cầu hỗ trợ.....	2
Kiểm tra trạng thái case	7
Tạo tài khoản và đăng nhập.....	8
Thêm thiết bị vào tài khoản	9
Kiểm tra thời gian hỗ trợ	11
Tham khảo thêm.....	12

Tạo case yêu cầu hỗ trợ

Trước khi tạo case, cần phải kiểm tra trạng thái hỗ trợ và thể loại dịch vụ của thiết bị

Lưu ý: những thiết bị đã hết thời hạn hỗ trợ, khách hàng sẽ phải trả phí nếu yêu cầu HPE hỗ trợ

Active: còn thời hạn hỗ trợ

Expired: hết hạn hỗ trợ

Chi tiết, tham khảo tại phần [Kiểm tra thời gian hỗ trợ](#)

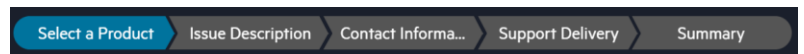
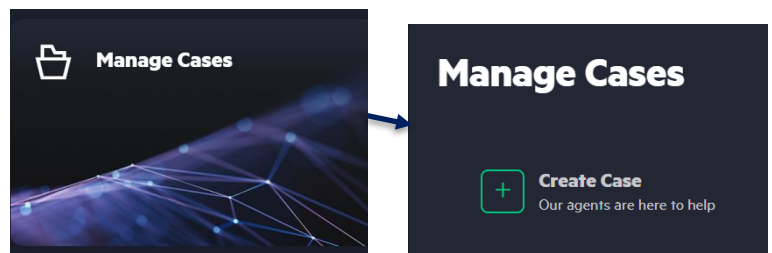
Type	Identifier	Service type	Start date	End date	Status
Support agreement	#####	HPE Tech Care Basic SVC			
		HPE Hardware Tech Support	Oct 15, 2021	Oct 14, 2024	Active

Type	Identifier	Service type	Start date	End date	Status
Base Warranty	██████████	Wty: HPE HW Maintenance Onsite Support	Aug 20, 2018	Sep 18, 2021	Expired

Tạo case

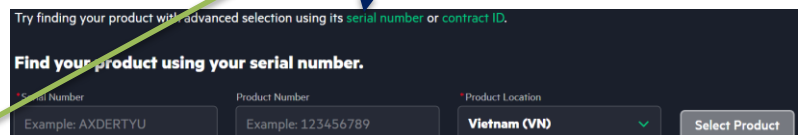
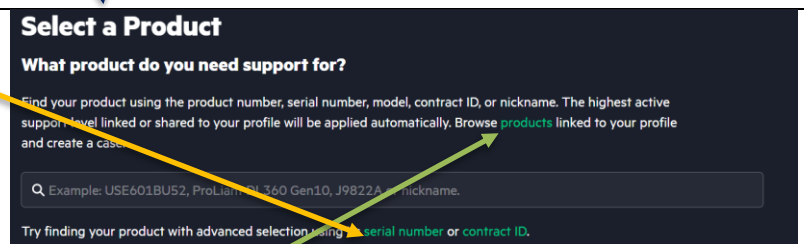
1. Truy cập website <https://support.hpe.com>
2. Đăng nhập bằng HPE Passport account
3. Chọn "Manage Cases"
4. Chọn "Create Case"

*** Nếu chưa có account, tham khảo tại phần [Tạo tài khoản và đăng nhập](#) để đăng ký

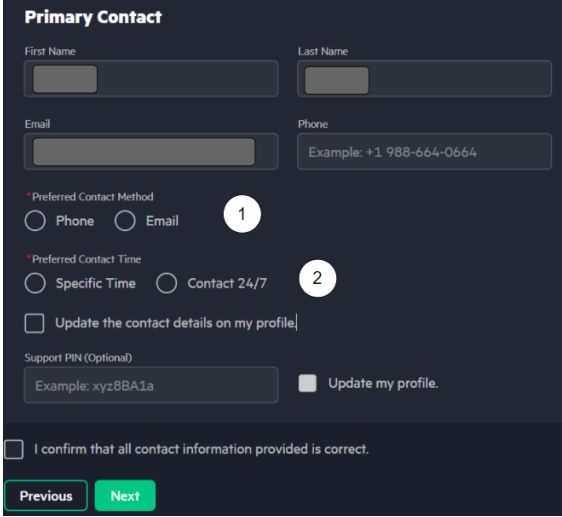
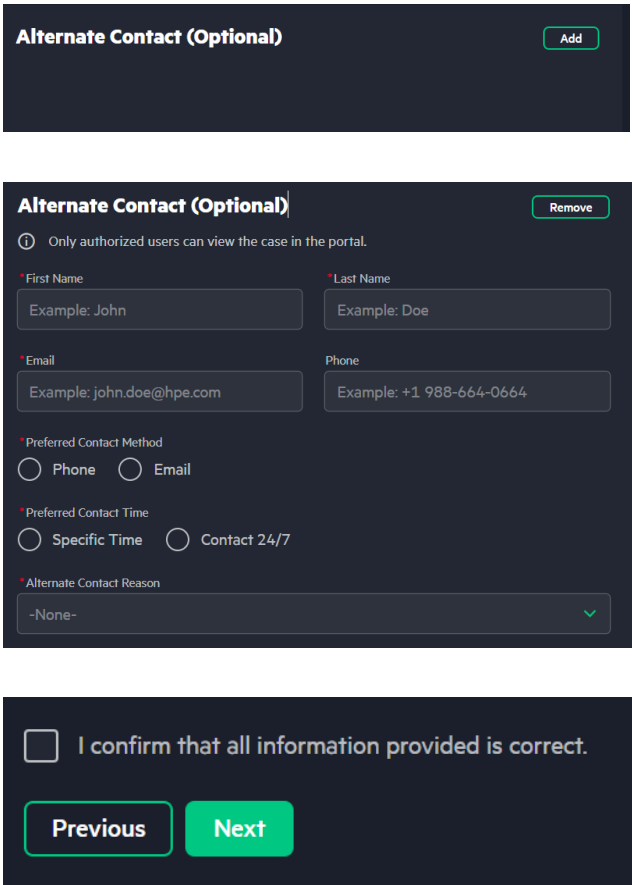
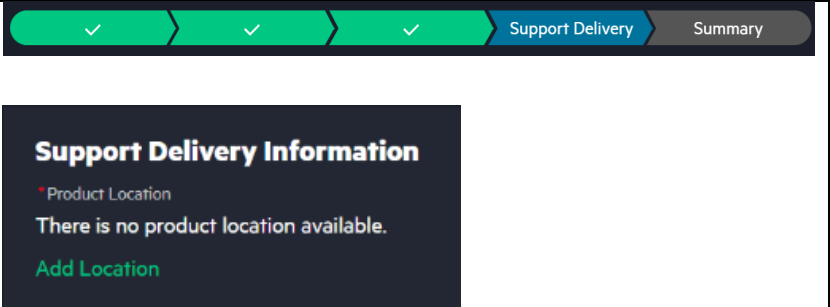


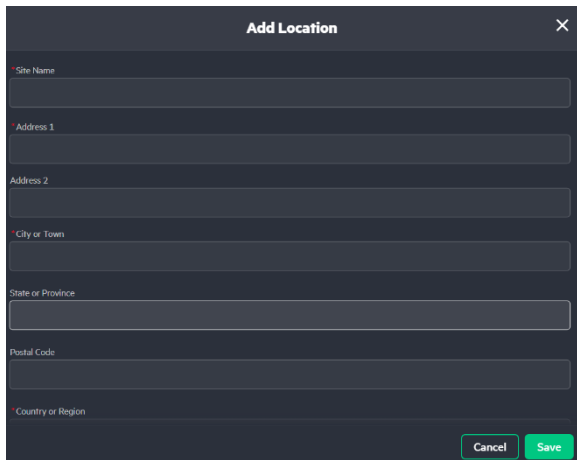
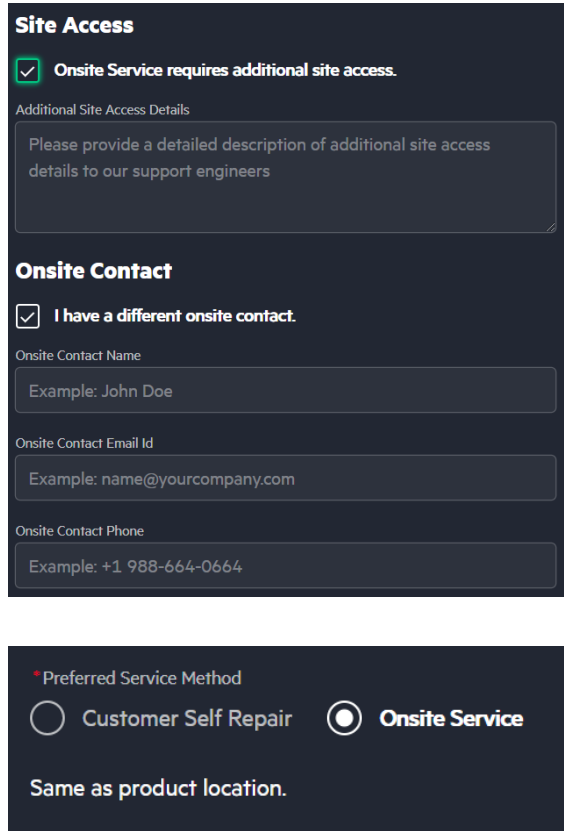
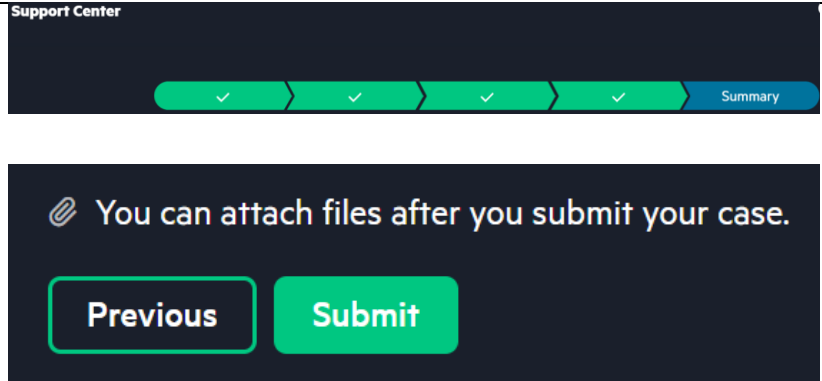
1. Click vào đường dẫn "serial number"
 2. Nhập Serial Number (S/N), Product Number, chọn Product Location (Vietnam). Chọn "Select Product"
- *Serial Number: thông thường là 10 ký tự*
 - *Nếu đã có thiết bị trong tài khoản, chọn đường dẫn "products"*

Thêm thiết bị vào tài khoản tham khảo tại phần [Thêm thiết bị vào tài khoản](#)



<ol style="list-style-type: none"> Nhập tiêu đề (subject) theo định dạng [tên thiết bị - mô tả lỗi] <ol style="list-style-type: none"> Ví dụ: DL380 Gen9 – HDD Failure DL360 Gen9 – DIMM Failure Chọn loại vấn đề mà thiết bị đang gặp phải Chọn Severity – Mức độ nghiêm trọng (chọn 1 trong 3) 3 – Normal (thiết bị đang hoạt động bình thường) 2 – Critical degrade (thiết bị đang hoạt động nhưng có cảnh báo lỗi) 1 - Critical Down (thiết bị hoàn toàn không hoạt động) 	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ✓ Issue Description Contact Informa... Support Delivery Summary </div> <h3 style="color: green; margin-top: 10px;">Điền thông tin bằng tiếng Anh</h3> <div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 10px;"> <p>Issue Description</p> <p>*Subject</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Bắt buộc phải điền 1 </div> <p>Issue Type</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> --None-- 2 ▼ </div> <p>*Severity ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> --None-- Bắt buộc phải chọn 3 ▼ </div> <p>Customer Reference ID ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; height: 20px;"></div> <p>Operating System</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> --None-- 4 ▼ </div> </div> <div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>*Severity ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 3 3-Normal ▼ </div> <p>--None--</p> <p>✓ 3-Normal</p> <p>2-Critical Degraded</p> <p>1-Critical Down</p> </div>
<p>Nhập lỗi chi tiết</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi nào xảy ra lỗi? - Thiết bị cảnh báo ở đâu? (đèn LED, màn hình khởi động) - Có thay đổi gì gần đây? - Lỗi thể hiện ở đâu? (kèm theo lỗi hoặc hình ảnh từ cảnh báo) - Copy text lỗi vào đây 	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ✓ Issue Description Contact Informa... Support Delivery Summary </div> <h3 style="color: green; margin-top: 10px;">Điền thông tin bằng tiếng Anh</h3> <div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 10px;"> <p>*Issue Description ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;"> <p>Please provide a detailed description of the symptoms you have observed, exact error messages you have encountered (copy paste if you can), associated part numbers, logs and the programs, commands or devices that are involved.</p> </div> </div>
<p>Nhập các bước đã làm để khắc phục lỗi – nếu có</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khởi động lại thiết bị - Nâng cấp firmware/driver - Có thể giả lập lại lỗi 	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ✓ Issue Description Contact Informa... Support Delivery Summary </div> <h3 style="color: green; margin-top: 10px;">Điền thông tin bằng tiếng Anh</h3> <div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 10px;"> <p>Troubleshooting Steps Taken ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;"> <p>Please provide any corrective actions you have taken, the results of those actions.</p> </div> </div>
<p>Cung cấp thông tin người phụ trách</p> <ol style="list-style-type: none"> Tên, Email, phone# 	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ✓ Issue Description Contact Informa... Support Delivery Summary </div>


<p>2. Cách thức liên hệ: điện thoại, email</p> <p>3. Thời gian thích hợp để liên hệ (hoặc kiểm tra/chỉnh sửa thông tin có sẵn)</p> <p>Chú ý: Các thông tin tên, email, sđt được tự động điền theo tài khoản HPE Passport</p>	
<p>Nếu có hơn 1 người phụ trách, click vào "Add" trong mục "Alternative Contact (Optional)" và nhập đầy đủ thông tin</p> <p>Sau khi kiểm tra lại đúng hết tất cả các thông tin, tích chọn và ấn Next</p>	
<p>Điền thông tin địa chỉ đặt thiết bị, Chọn mục "Add Location"</p>	

<p>Điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu</p>	
<p>- Nếu có yêu cầu đối với người đến nơi đặt thiết bị, thì tích chọn "Site Access" và điền thông tin yêu cầu</p> <p>- Nếu có thông tin liên hệ khác tại nơi đặt thiết bị, tích chọn "Onsite Contact" và điền thông tin theo yêu cầu</p> <p>Chọn phương pháp dịch vụ</p> <p>- Customer Self Repair: HPE sẽ chuyển linh kiện, khách hàng tự thay thế với hỗ trợ từ xa của hpe</p> <p>- Onsite Service: yêu cầu kỹ sư hpe hỗ trợ thay thế linh kiện tại nơi đặt thiết bị</p>	
<p>Xác nhận lại các thông tin và click submit.</p>	

Nếu đã có sẵn log file, nên upload log sau khi submit

[View All Cases](#)

Case Number: 5327170130

 Asset Serial Number
SGH304M3AS

Product Number
652065-B21

Severity
3-NORMAL

Case Status
In Progress

2

Case Details Case Summary

▼ Attachments (0)

🕒 Files uploaded before March 09, 2021, have been sent to your HPE Support Agent and are no longer displayed here.

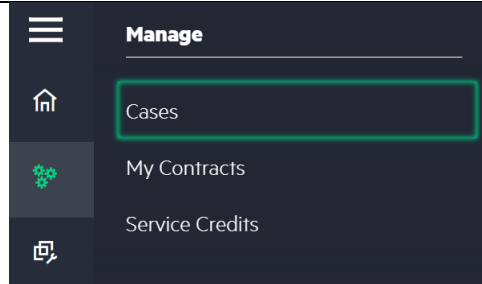
No attachments to display.

[Upload Files](#) Or drop files

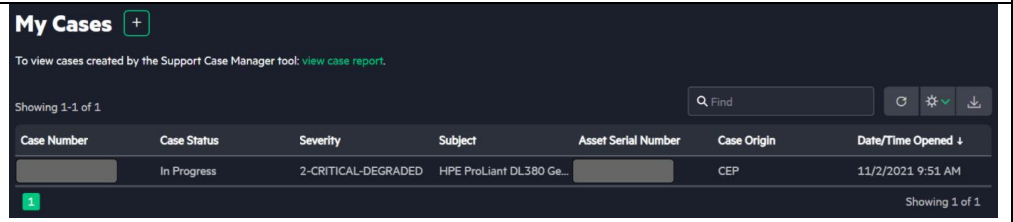
[Need to attach files larger than 2GB?](#)

Kiểm tra trạng thái case

Chọn biểu tượng bánh răng "Manage", rồi chọn Cases



Thông tin danh sách case sẽ được hiện ra



My Cases +

To view cases created by the Support Case Manager tool: [view case report](#).

Showing 1-1 of 1

Case Number	Case Status	Severity	Subject	Asset Serial Number	Case Origin	Date/Time Opened ↓
	In Progress	2-CRITICAL-DEGRADED	HPE ProLiant DL380 Ge...		CEP	11/2/2021 9:51 AM

Showing 1 of 1

Tạo tài khoản và đăng nhập

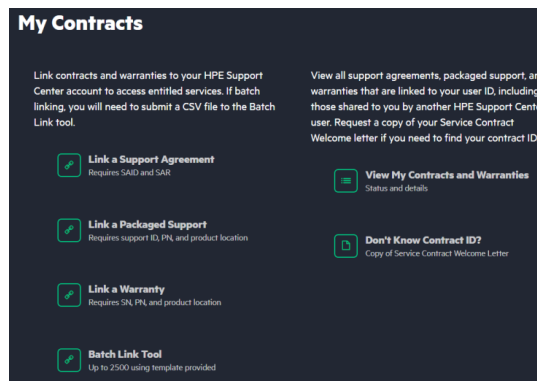
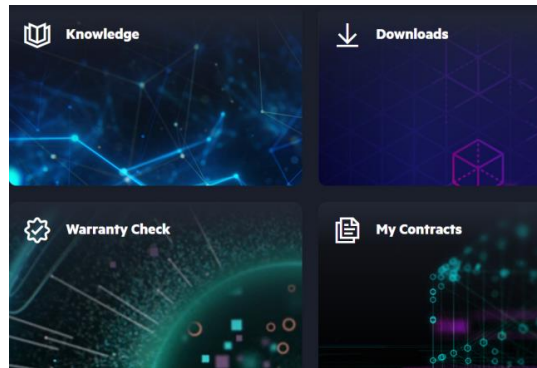
Bước 1: Truy cập website	https://cf.passport.hpe.com/hppcf/createuser.do
Bước 2: Nhập thông tin yêu cầu Email liên hệ/mật khẩu Câu hỏi bảo mật Thông tin cá nhân Thông tin công ty	<p>Required * → * bắt buộc điền</p> <p>Sign in information ?</p> <p>E-mail address *</p> <input type="text"/> <p>This will also be your user ID.</p> <p>Password * ?</p> <input type="password"/> <p>Confirm password *</p> <input type="password"/>
Bước 4: Xác nhận tài khoản qua email	Kiểm tra email và làm theo hướng dẫn
Bước 5: Đăng nhập vào HPE Support Center https://support.hpe.com nhập username/ password	<p>User ID</p> <p>Your user ID may be your email</p> <hr/> <p>Password</p> <hr/> <p>Remember my user ID <input type="checkbox"/></p>

Thêm thiết bị vào tài khoản

1. Đăng nhập HPE Support Center:
<https://support.hpe.com>
2. Tại màn hình chính Home, kéo xuống tìm chọn "My Contracts"
3. Chọn liên kết bằng 1 trong 2 loại

Thiết bị có hợp đồng dịch vụ
(Link a support agreements)

Thiết bị có bảo hành chuẩn
(Link a warranty)



Thiết bị chỉ có bảo hành chuẩn

Chọn "Link a warranty"
Nhập thông tin yêu cầu

Serial# có định dạng 10 ký tự
Ví dụ: SGH737XAW0

Product#: có định dạng 6-3 chữ số,
hoặc chỉ có 6 chữ số
Ví dụ: 844352-B21, J9782A

Product location: Nơi mua thiết bị.
Nếu mua ở Việt Nam: Chọn Vietnam
hoặc Singapore

Ownership Type:
- Single: 1 người quản lý
- Multiple: nhiều người quản lý

Item	Product serial number *	Product number * <i>i</i>	Product location
1.	S/N 10 ký tự <i>i</i>	xxxxxx-xxx	Singapore <i>v</i>

Assign nickname <i>i</i>	Ownership type * <i>i</i>
--------------------------	---------------------------

tên server	+	Multiple <i>v</i>
------------	---	-------------------

*** Nếu nhận được báo lỗi
Thiết bị có hợp đồng dịch vụ, cần
phải liên kết theo cách "hợp đồng
dịch vụ"

Thiết bị có hợp đồng dịch vụ

Nhập số SAID, SAR, chọn Ownership
→ Submit

Kiểm tra hợp đồng dịch vụ để có được
số
SAID (Service Agreement ID)
SAR (Support Account Reference)
Ví dụ như hình bên →

Required *

Service Agreement ID: 1063 4533 3938
Support Account Reference: 7000INGM/TG.SW
HP Foundation Care NBD Service

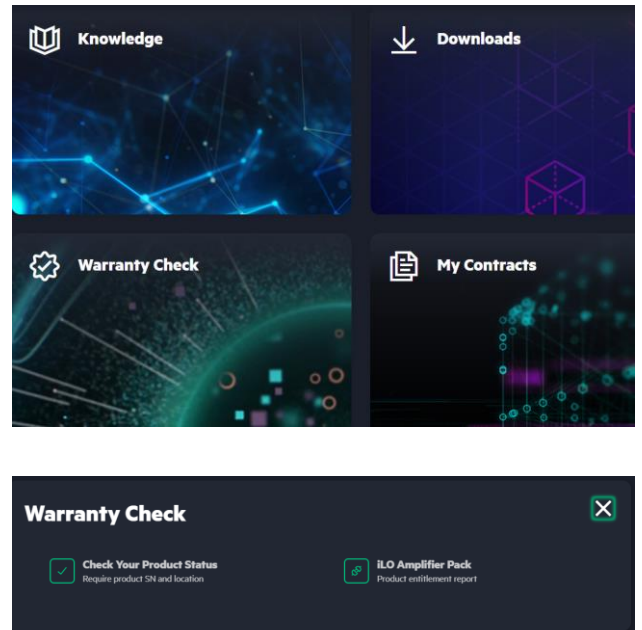
Kiểm tra trạng thái hợp đồng bằng
cách vào mục: "View my contracts
and warranties"

Kiểm tra thời gian hỗ trợ

1. Truy cập: <https://support.hpe.com>

2. Tại màn chính Home, kéo xuống và tìm chọn "Warranty Check"

3. Chọn "Check Your Product Status"



Nhập serial number của thiết bị

Serial# có định dạng 10 ký tự
ví dụ: SGH737XAW0

Nơi mua: Chọn Vietnam hoặc Singapore
Click "Submit"

*** Trường hợp không tìm được, cần phải kiểm tra lại serial# hoặc nhập thêm product#

Item	Product serial number	Country of purchase
1	<input type="text"/>	Vietnam <input type="button" value="v"/>

Item	Product serial number	Country of purchase
1	SGH737XAW1 <input type="text"/>	Vietnam <input type="button" value="v"/>

This product cannot be identified by serial number alone. Please enter a product number below.

Product number *

Màn hình kết quả thể hiện

Service Type:

Base Warranty: bảo hành chuẩn

Nếu có thêm service type khác, có nghĩa thiết bị có hợp đồng dịch vụ

Active: còn thời gian hỗ trợ

Expired: hết hạn hỗ trợ

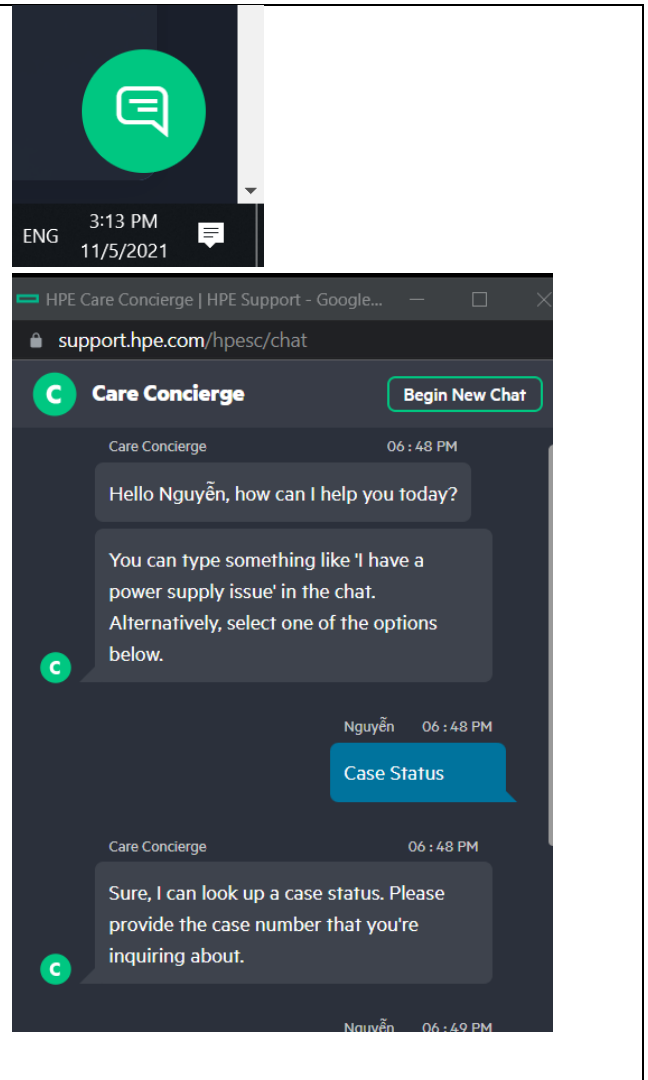
Type	Identifier	Service type	Start date	End date	Status
Base Warranty	SGH737XAW1	Why: HPE HW Maintenance Onsite Support	Sep 25, 2017	Dec 23, 2020	Active

Service type	Start date	End date	Status
HPE Proactive 24 SVC			
HPE Hardware Maintenance Onsite Support	Aug 25, 2014	Aug 24, 2017	Expired

Tham khảo thêm

1. Hỗ trợ online - Chat with Care Concierge (Chatbot)

- Đăng nhập HPE Support Center
<https://support.hpe.com>
- Click biểu tượng tin nhắn góc bên phải, cuối màn hình



2. Hỗ trợ qua điện thoại (hotline)

Số hotline

(23) 6445 8250 (dành cho bảo hành chuẩn và hợp đồng dịch vụ "Techcare")

(23) 6445 8251 (dành cho hợp đồng dịch vụ "Complete Care")

Yêu cầu chuẩn bị các thông tin sau trước khi gọi

Serial# của thiết bị

Tên sản phẩm hoặc mã sản phẩm

Lỗi đang xảy ra

Thông tin người phụ trách kỹ thuật (mobile, email)

Địa chỉ đặt thiết bị