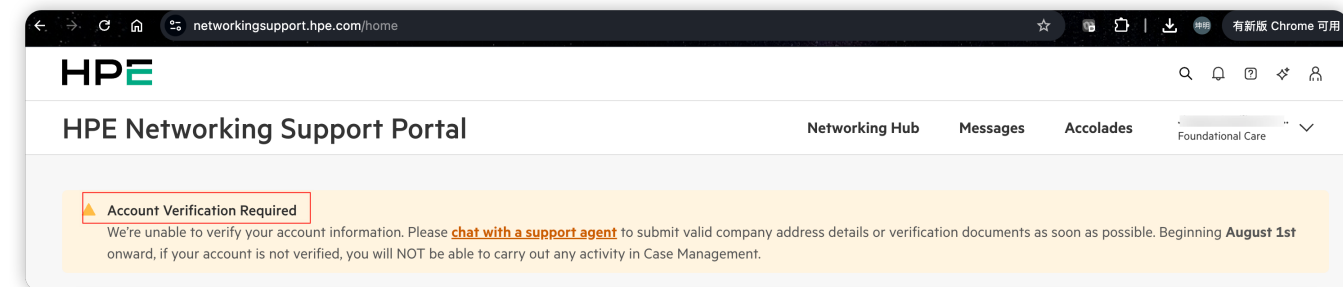


NSP账户验证banner处理完整流程

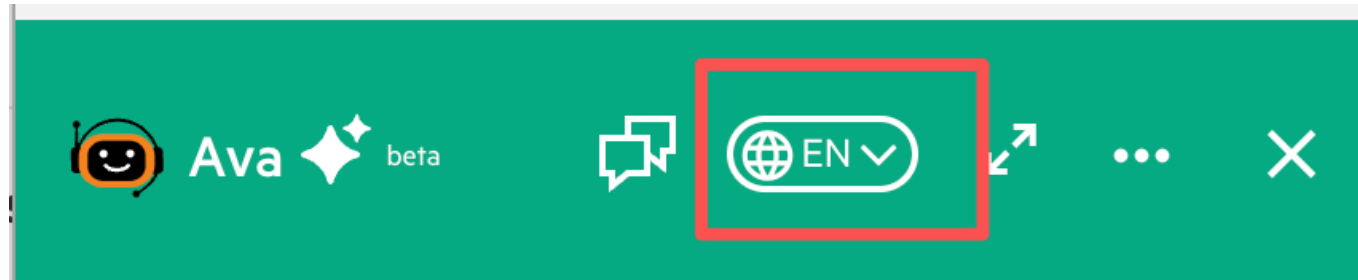
最近在登录NSP网站后会出现账户验证请求的横幅，提示如果不在2026年8月1日前完成更新，那么后续无法通过账户开case等，横幅内容如下：



处理过程如下

1、按照横幅提示点击chat with a support agent，会自动引导你去和Ava机器人对话，在对话框里输入你的问题，比如横幅里提示的内容，ava机器人和你确认完故障信息后会自动帮你转到人工客服，然后你继续与人工客服交流，交流到最后，人工客服会告诉你已经帮助提交了相关材料，后续我们只需要耐心等待处理结果即可，然后会话结束后会自动生成一个subject为Account verification required的case id。

Tips：在与Ava机器人聊天的过程中可以尝试在Ava机器人最上面选择简体中文进行交流



2、自动产生的caes id可以在Case management里看到，你和Ava机器人聊天的过程明细信息会显示在issue里。

3、接下来你会收到HPE Case Management System给你发的邮件（我是隔日收到的邮件），按照邮件里内容提供相关的信息即可

所需信息截图如下：

A gentle follow-up on this case, please help to advise if the banner issue still persist in your Networking Support Portal account. If yes, can you share the needed information below for us to move forward on this case.

Current NSP Account Name
Complete address (street, city, state, country)
Correct NSP Account Name (if current NSP Account name is incomplete and/or a domain/email address instead of a legal Company Name)

Any of the following documentations;

VAT/Tax Information Screenshot
Company Registration copy with Complete Legal Name & Address
D&B Screenshot
Official Website of the customer with Complete Legal Name & Address
Once we receive the required information, we will promptly proceed with modification in to your account.

4、按照邮件内容提供上述信息，NSP账户名、完整地址正常提供，Any of the following documentations部分因为不确定所提供的信息不符合系统要求，因此我提供了增值税信息截

图、公司营业执照、公司官网（包含完整公司名称、地址）。

5、大概20分钟左右会收到HPE Case Management System的确认邮件，确认信息如下：

Thank you for providing the required information.

We have completed the necessary internal actions to address the account verification banner on your account. Please be advised that the banner will be automatically removed within 10 business days.

As this change affects all users associated with the account name you provided, we kindly ask that you inform your colleagues about the banner and the expected 10-business-day waiting period.

Since there are no further actions required from our side, please confirm if we can now formally closing this case?

Should you have any other concerns, please feel free to reach out to us and we will be happy to assist you.

Thank you for your patience, understanding, and cooperation throughout this process.

大概意思是HPE系统已完成内部处理，该横幅将在 **10 个工作日内** 自动移除。

并且此变更将影响与所提供的公司名称关联的所有用户，预计需要等待的 10 个工作日处理期。

然后就是确认是否可以正式关闭case的请求，正常回复即可完成。

Tips：

在账户验证申请处理期间，**不会被临时暂停使用工单系统（case system）**。在审核期间，可以继续正常访问和使用工单系统。

并且**无需等待**账户验证提示横幅（banner）被移除，也**无需等待**验证流程完全结束，即可直接使用工单系统。

也就是说，只要你收到了第5步显示的HPE Case Management System回复处理邮件时，本次账户验证横幅的问题已经得到了解决，并且也不会影响后续case系统的使用了。