

요약 정보

# Priority Services



## 신뢰할 수 있는 글로벌 IT 지원

사용자의 위치에서 사용자의 언어로 업무를 지원하는 수준 높은 엔터프라이즈급 IT 지원을 통해 빠르게 정상적인 운영 상태로 되돌아갈 수 있습니다.



### Priority Services의 이점:



더 손쉬운 기업 지원



세계 최고의 고객 지원 경험



IT 헬프데스크 생산성 향상



신뢰할 수 있는 IT 파트너 관계

## 이제 엔터프라이즈급 글로벌 지원을 제공할 때입니다.

HP케어팩의 구성품인 Priority Services로 전 세계에서 IT 성과를 최적화하십시오. Priority Services는 전체 PC, 모니터 및 상업용 프린터 설치 기반 요구를 관리하고 경영진 수준의 성과 보고를 제공해 헬프데스크 워크로드를 줄임으로써 엔터프라이즈 IT 성과를 강화할 수 있도록 설계되었습니다. 또한 Priority Services는 IT 지원 요구와 Tech-to-Tech 지원을 관리하고 전향적으로 계획하는 지정된 HP Global Customer Support Manager를 통해 문제가 발생하기 전에 파악할 수 있도록 돕습니다.<sup>1</sup>

## 작용 원리

Priority Services는 내부 헬프데스크를 이용하는 HP 상업 고객에게 1년, 3년, 4년 또는 5년의 서비스 수준으로 제공됩니다. Priority Services는 Priority Access,<sup>2</sup> Priority Access Plus,<sup>3</sup> 및 Priority Management의 3계층 솔루션으로 구성됩니다.<sup>4</sup>

- **Priority Access** 는 언제 어디서나 고급 글로벌 지원 담당자 및 전체 온라인 도구에 대한 액세스를 제공하여 지원 요구를 신속하게 해결해 헬프데스크 생산성을 높입니다.
- **Priority Access Plus** 는 Priority Access, 의 모든 기능뿐 아니라 지정된 HP Global Customer Support Manager, 설치 기반에 대한 지원 사례 정기 보고, 지원 요구를 관리하고 해결하는 전담 원격 지원, 전용 보고 경로도 제공합니다.
- **Priority Management** 는 Priority Access, 의 모든 기능뿐 아니라 고객의 본사와 동일한 지역에 위치한 HP Global Customer Support Manager 가동 중지 시간을 줄이는 부품 우선순위, 탁월한 지원 경험을 보장하는 추가 모니터링 및 전향적 계획도 제공합니다.

각 계층은 IT 지원 문제를 빠르게 해결할 수 있는 고급 글로벌 지원 담당자 및 온라인 도구에 대한 액세스를 지원하고 세계 최고의 IT 파트너를 통해 전 세계 60개 이상의 국가에서 20개 이상의 언어로 전 세계적으로 일관된 지원을 제공함으로써 프리미엄급 IT 지원을 제공할 수 있도록 고안되었습니다.



### Priority Access

- T를 위해 고안된 기술 지원
- 글로벌 경험
- 직접 액세스
- 온라인 사례 관리 도구

### Priority Access Plus

Priority Access의 모든 기능과 다음 서비스 제공:

- 지정된 지원 전문가
- 문제 관리
- 성과 보고

### Priority Management

Priority Access의 모든 기능과 다음 서비스 제공:

- 지정된 지역 내 지원 담당자
- 전향적인 지원 계획
- 문제 관리
- 성과 관리
- 부품 우선순위

### Priority Access

긴급한 지원 요구를 해결하고 생산성을 높일 수 있는 프리미엄 액세스

HP는 조직이 IT 헬프데스크의 숙련된 원격 지원 담당자에게 액세스할 수 있는 더 직접적인 방법이 필요하다는 점을 이해하고 있습니다. Priority Access는 고객의 내부 진단을 활용하여 표준 문제해결 단계를 우회하고 지원 통화 시간을 단축합니다.

#### 기능

- 최종 고객이 아닌 IT 전문가를 위해 고안된 기술 지원
- 60개가 넘는 국가에서 20개 이상의 언어로 제공되는 전 세계적으로 일관된 경험
- 고유 PIN을 이용해 특별히 훈련된 HP IT 지원 전문가에게 우선적으로 액세스할 수 있는 권한 부여
- 웹 기반 제출 및 추적 솔루션 제품군을 통해 24x7 사례 제출 및 관리

#### 이점

- 빠른 해결로 지원 통화 시간 단축
- 온라인 사례 관리 시스템으로 헬프데스크 생산성 극대화
- 특별히 훈련된 HP IT 지원 전문가 및 온라인 지원 도구에 대한 24/7 직접 액세스 제공

### Priority Access Plus

전담 원격 연락 지점 및 분기별 성과 보고

기업에 추가 보장 범위와 통찰력이 필요할 경우 Priority Access Plus는 HP GCSM(Global Customer Support Manager)의 전담 지원과 제품 품질 및 서비스 상태에 대한 경영진 수준의 보고뿐 아니라 Priority Access의 모든 이점도 제공합니다.

#### 기능

Priority Access Plus는 Priority Access의 모든 기능과 다음 서비스를 제공합니다.

- 특별한 문제가 발생할 경우 고객의 단일 연락 지점 역할을 하는 HP GCSM
- 고객의 지원 요구를 관리하고 해결하는 전담 원격 지원 전문가
- 분기별로 이루어지는 경영진 수준의 성과 보고

#### 이점

- 지원 요구를 해결하고 HP 내에서 단일 연락 지점 역할을 하는 지정된 GCSM
- 지속적인 비즈니스 운영을 보장하는 능률적인 프로세스, 운영 및 분기별 보고

## Priority Management

Priority Management는 성과 관리 및 부품 우선순위와 같은 모든 지원 요구를 해결하고 관리하며 자세한 경영진 보고를 제공하는 지역 내 HP GCSM뿐 아니라 Priority Access의 모든 이점도 제공하여 고객의 현재 및 향후 요구에 초점을 맞춥니다.

### 기능

Priority Management는 Priority Access의 모든 기능과 다음 서비스를 제공합니다.

- 글로벌 지원 및 성과 요구를 해결하는 지정된 지역 내 GCSM
- 전략적 비즈니스 요구와 IT 요구사항을 해결하는 맞춤형 전향적 지원 계획
- 60개 이상의 국가에서 제공되는 고객 지원을 통해 항상 필요한 부품을 얻을 수 있도록 보장하는 부품 주문 관리 우선순위
- 설치 기반의 지원 상태를 추적하는 정기적인 상태 커뮤니케이션과 월별 또는 분기별 제품 품질 및 서비스 상태에 대한 경영진 수준의 보고

### 이점

- 전향적인 서비스로 고객을 대신해 지원 요구 및 성과 해결
- 지속적인 비즈니스 운영을 보장하는 능률적인 프로세스, 운영 및 보고
- 여러 국가의 브랜드/원격 사무소 전반에 걸친 포괄적이고 일관된 문제 관리 및 프리미엄 지원

## Priority Access 제공 사양

### IT위해 고안된 기술 지원

최종 사용자가 아닌 IT 전문가를 지원할 수 있도록 고안된 이 기능은 고객의 진단을 활용하여 표준 문제해결 단계를 우회하므로 지원 통화 시간을 최대 30%까지 단축하여 정상적인 운영 상태로 빠르게 되돌립니다.

### 글로벌 경험

60개가 넘는 국가에서 20개 이상의 언어로 전 세계적으로 일관된 경험을 제공합니다. 특정 국가 정보는 Priority Services 국가 범위를 참조하십시오.

### 직접 액세스

고객의 IT 헬프데스크 팀에 수신자 부담 전화와 고유 PIN을 통해 특별히 훈련된 HP IT 지원 전문가에게 액세스할 수 있는 우선순위를 부여합니다.

### 온라인 사례 관리 도구

인터넷을 통해 24x7 지원 사례를 제출하고 관리할 수 있도록 HP Support Case Manager와 같은 편리한 웹 기반 제출 및 추적 솔루션을 제공합니다.

## Priority Access Plus 제공 사양

### Priority Access

Priority Access에서 공식적으로 제공하는 모든 기능을 포함합니다.

### 문제 관리

특별한 주의를 요하는 문제가 발생할 경우 HP 내에서 단일 연락 지점 역할을 하는 전담 원격 지원 전문가가 고객에게 지정됩니다.

### 성과 보고

실행 계획이 포함된 분기별 성과 요약본 아니라 지원 품질을 추적하는 경영진 수준의 보고와 정기적인 상태 커뮤니케이션도 제공합니다.

## Priority Management 제공 사양

### Priority Access 및 Priority Access Plus

Priority Access와 Priority Access Plus에서 공식적으로 제공하는 모든 기능을 포함합니다.

### 지원 담당자 지정

고객의 글로벌 지원 요구를 충족할 수 있도록 고객의 지역에 위치한 HP GCSM이 지정됩니다.

### 전향적인 지원 계획

이 서비스를 구매하면 HP GCSM이 고객 및 HP 계정 팀과 만나 지리적 영역, 권리, SLA, 특정 지원 지침을 포함해 고객의 비즈니스 및 IT 요구사항을 충분히 이해할 수 있는 정보를 연습니다. 그런 다음 GCSM이 고객의 요구를 충족할 수 있도록 맞춤형 전향적인 지원 계획을 구현합니다.

### 문제 관리

고객이 수립한 목표와 비교하는 정기적인 핵심 운영 성과 지표 모니터링을 포함해 고객의 지원 요구 및 성과를 능동적으로 관리하고 해결하는 지정된 지원 전문가를 제공합니다. 또한 철저한 근본 원인 분석, 시정 조치 계획, 해결 일정을 제공합니다.

### 부품 우선순위

자연재해나 일상적인 기술 문제가 발생했을 때 이 기능은 필요할 경우 내부 재고 공급, 긴급 공장 배송 및 중개인 구매를 포함(단, 이에 국한되지 않음)한 이례적인 방법을 활용해 고객에게 필요한 재고를 확보하여 고객에게 최종 사용자 가동 시간을 개선하는 부품에 우선적으로 액세스할 수 있는 권한을 제공합니다.

### 성과 관리

고객의 고유한 제품 품질 및 서비스 상태를 평가하는 경영진 수준의 보고와 설치 기반의 지원 상태를 추적하는 정기적인 상태 커뮤니케이션을 제공합니다. 또한 월별 및 분기별로 HP GCSM과 함께 성과 지표를 검토하고 문제 요약 및 근본 원인 실행 계획을 포함해 목표와의 편차를 해결할 수 있는 실행 계획을 수립하는 서비스를 포함합니다.

## Priority Services 국가 범위

<b>북미</b> 캐나다 미국	니카라과 파나마 페루 푸에르토리코 우루과이 베네수엘라	말레이시아 뉴질랜드 필리핀 싱가포르 대한민국 대만 태국	핀란드 프랑스 독일 그리스 헝가리 아일랜드 이스라엘 이탈리아 룩셈부르크 네덜란드 나이지리아 노르웨이 폴란드 포르투갈 카타르	러시아 사우디아라비아 슬로바키아 슬로베니아 남아프리카 공화국 스페인 스웨덴 스위스 터키 아랍에미리트 영국
<b>남미</b> 아르헨티나 브라질 칠레 콜롬비아 코스타리카 도미니카 공화국 에콰도르 과테말라 온두라스 멕시코	<b>아시아태평양 및 일본(APJ)</b> 오스트레일리아 중국 홍콩 인도 인도네시아 일본	<b>유럽, 중동 및 아프리카(EMEA)</b> 오스트리아 벨기에 체코 덴마크 이집트		

## 지원되는 Priority Services 언어

HP 지원 센터에서는 다음 언어를 지원합니다.

인도네시아어 광둥어 체코어 덴마크어 네덜란드어	영어 핀란드어 프랑스어 독일어 힌디어	이탈리아어 일본어 한국어 표준 중국어 노르웨이어	폴란드어 포르투갈어 러시아어 스페인어	스웨덴어 터키어
---------------------------------------	----------------------------------	--	-------------------------------	-------------

## 주문 정보

자세한 내용을 확인하거나 Priority Services를 주문하려면 현지 HP 영업 사원에게 연락하십시오.

### 제품 주문 정보

PC 파트 번호	설명	프린트 파트 번호	설명
U7C98E	1년 Priority Access PC <sup>2</sup>	U1PB1E	1년 Priority Access Print <sup>2</sup>
U7C99E	3년 Priority Access PC <sup>2</sup>	U1PB2E	3년 Priority Access Print <sup>2</sup>
U1PV6E	4년 Priority Access PC <sup>2</sup>	U4ZX6E	4년 Priority Access Print <sup>2</sup>
U1PV7E	5년 Priority Access PC <sup>2</sup>	U4ZX7E	5yr Priority Access Print <sup>2</sup>
U9DL9E	1년 Priority Access Plus PC <sup>3</sup>	U9DB6E	1년 Priority Access Plus Print <sup>3</sup>
U9DM0E	3년 Priority Access Plus PC <sup>3</sup>	U9DB7E	3년 Priority Access Plus Print <sup>3</sup>
U9DM1E	4년 Priority Access Plus PC <sup>3</sup>	U9DB8E	4년 Priority Access Plus Print <sup>3</sup>
U9DM2E	5년 Priority Access Plus PC <sup>3</sup>	U9DB9E	5년 Priority Access Plus Print <sup>3</sup>
U7D00E	1년 Priority Management PC <sup>4</sup>	U1PB3E	1년 Priority Management Print <sup>4</sup>
U7D01E	3년 Priority Management PC <sup>4</sup>	U1PB4E	3년 Priority Management Print <sup>4</sup>
U1PV8E	4년 Priority Management PC <sup>4</sup>	U4ZX8E	4년 Priority Management Print <sup>4</sup>
U1PB9E	5년 Priority Management PC <sup>4</sup>	U4ZX9E	5년 Priority Management Print <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Priority Management에서만 제공.

<sup>2</sup> Priority Access를 사용하려면 최소한 250대 이상의 HP PC 및/또는 HP 상업용 프린터가 설치되어 있어야 합니다. 장치 최소 설치 기반을 충족하려면 유효한 HP 보증 또는 HP 연장 하드웨어 서비스 계약이 필요합니다.

<sup>3</sup> Priority Access Plus를 사용하려면 최소한 1,000대 이상의 HP PC 및/또는 HP 상업용 프린터가 설치되어 있어야 합니다. 장치 최소 설치 기반을 충족하려면 유효한 HP 보증 또는 HP 연장 하드웨어 서비스 계약이 필요합니다.

<sup>4</sup> Priority Management를 사용하려면 최소한 1,000대 이상의 HP PC 및/또는 HP 상업용 프린터가 설치되어 있어야 합니다. 장치 최소 설치 기반을 충족하려면 유효한 HP 보증 또는 HP 연장 하드웨어 서비스 계약이 필요합니다.

업데이트 등록  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



동료와 공유



이 문서 평가

추가 정보:  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

HP 서비스는 구매 시 고객에게 제공되거나 표시된 해당 HP 서비스 이용약관의 적용을 받습니다. 고객은 적용 가능한 현지 법률에 따라 추가 법적 권리를 보유할 수 있으며 그러한 권리는 어떤 식으로든 HP 서비스 이용약관 또는 HP 제품과 함께 제공되는 HP 제한 보증의 영향을 받지 않습니다.

© Copyright 2016 HP Development Company, LP. 여기에 수록된 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. HP는 HP 제품 및 서비스와 함께 제공된 보증서에 명시된 사항에 대해서만 보증합니다. 이 문서의 어떤 내용도 추가 보증으로 간주되어서는 안 됩니다. HP는 이 문서에 포함된 기술 또는 편집상의 오류나 누락된 내용에 대해 책임지지 않습니다.

4AA4-7500KOP, 2016년 8월

