

Priority Access, Priority Access Plus 및 Priority Management Services



Priority Services - HP 케어 서비스

중요 서비스 기능

Priority Access

- IT 헬프데스크 담당자를 위해 고도로 숙련된 원격 지원 담당자와 직접 연결할 수 있는 기능 제공
- 내부 진단을 활용해 효율적으로 수리를 처리하고 문제를 해결하여 헬프데스크 통화 시간 단축
- 60개가 넘는 국가에서 20개 이상의 언어로 전 세계적으로 일관된 경험 제공
- 특별 온라인 사례 관리 도구에 대한 액세스 제공

Priority Access Plus

- Priority Access Service의 모든 기능 포함
- 고객의 지원 요구를 관리하는 전담 원격 연락 지점 제공
- 분기별로 성과 보고 제공

Priority Management

- Priority Access Service의 모든 기능 포함
- 고객의 지역에서 HP Global Support Manager 제공 - 지정된 HP 지원 전문가가 고객의 글로벌 지원 요구를 관리하고 능동적으로 계획하는 단일 연락 지점의 역할을 함
- 가동 중지 시간을 줄이고 더 빠르게 정상적인 운영 상태로 되돌리는 부품 우선순위 제공
- 수준 높은 지원 경험을 제공하는 성과 모니터링, 경영진 수준의 보고, 전략적인 지원 계획 지원

서비스 개요

Priority Services는 전 세계에 있는 여러분 회사의 IT 직원과 협력하여 조직에 수준 높은 글로벌 지원을 제공해 엔터프라이즈 IT 성능을 강화할 수 있도록 설계되었습니다. Priority Services는 IT 지원 요구를 능동적으로 계획 및 관리하고 헬프데스크 리소스의 유효성 및 생산성을 높일 수 있도록 Tech-to-Tech 지원을 제공하는 HP Global Support Manager를 포함하는 IT 지원 서비스입니다. HP는 고객이 현재 직면하고 있는 기술 문제를 해결할 수 있도록 고안된 서비스와 지원을 제공해 회사가 신속하게 정상적인 운영 상태로 되돌아갈 수 있도록 지원함으로써 고객의 요구에 집중합니다.

Priority Services는 IT 헬프데스크를 이용하는 HP 커머셜 고객에게 제공됩니다. Priority Services는 (1) Priority Access1, (2) Priority Access Plus2 및 (3) Priority Management Service의 3가지 계층으로 제공됩니다.3 Priority Access는 Global Support Agents에 대한 프리미엄 액세스와 고객의 지원 요구를 더 신속하게 처리하여 헬프데스크 생산성을 높이는 고급 도구를 제공합니다. Priority Access Plus는 Priority Access의 모든 기능 외에도 전용 보고 경로뿐 아니라 고급 지원 담당자에 대한 액세스 및 설치 기반에 대한 지원 사례 정기 보고 기능도 제공합니다. Priority Management는 고객의 지역에서 지원 요구를 능동적으로 모니터링하고 관리하는 HP Global Support Manager뿐 아니라 Priority Access의 모든 기능도 제공합니다.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
IT를 위해 고안된 기술 지원	•	•	•
글로벌 경험	•	•	•
직접 액세스	•	•	•
온라인 사례 관리 도구	•	•	•
지원 담당자 지정		•	•
전략적인 지원 계획			•
문제 관리		•	•
부품 우선순위			•
성과 보고		•	•
성과 관리			•

사양

표 1. Priority Access 기능

기능	제공 사양
IT를 위해 고안된 기술 지원	최종 사용자가 아닌 IT 전문가를 지원할 수 있도록 고안된 이 기능은 고객의 진단을 활용하여 표준 문제해결 단계를 우회하므로 HP 표준 원격 지원에 비해 지원 통화 시간을 최대 30%까지 단축합니다.
글로벌 경험	이 기능은 60개가 넘는 국가에서 20개 이상의 언어로 전 세계적으로 일관된 경험을 제공합니다. 특정 국가 정보는 '지리적 범위' 섹션(표 4)을 참조하십시오.
직접 액세스	고객 IT 헬프데스크 팀이 수신자 부담 전화와 고유 PIN을 이용해 특별히 훈련된 HP IT 지원 전문가에게 액세스할 수 있는 우선순위를 얻습니다.
온라인 사례 관리 도구	이 기능은 웹 기반 제출 및 추적 솔루션을 포함한 지원 도구를 제공합니다. HP SCM(Support Case Manager)은 24x7 액세스를 제공하고 고객이 인터넷을 통해 지원 사례를 제출하고 관리할 수 있도록 지원합니다. 구매 시 고객에게 전송되는 프로그램 온보딩 정보에 추가 액세스 정보가 포함되어 있습니다.

표 2. Priority Access Plus 기능

기능	제공 사양
Priority Access	이 서비스에는 표 1에 나와 있는 Priority Access의 모든 기능이 포함되어 있습니다.
지원 담당자	이 기능은 고객의 지원 요구를 관리하고 해결하는 전담 원격 지원 전문가를 제공합니다.
문제 관리	이 기능은 고객의 지원 요구를 관리하고 해결하는 전담 원격 지원 전문가를 제공합니다.
성과 보고	이 기능은 고객의 고유한 제품 품질 및 서비스 상태를 평가하는 경영진 수준의 보고를 제공합니다.

표 3. Priority Management 기능

기능	제공 사양
Priority Access	이 서비스에는 표 1과 2에 나와 있는 Priority Access 및 Priority Access Plus의 모든 기능이 포함되어 있습니다.
지원 담당자 지정	고객의 지역에서 글로벌 지원 요구 충족을 담당하는 HP GCSM(Global Customer Support Manager)이 고객에게 지정됩니다. GCSM은 고객의 비즈니스 및 전략적 IT 요구사항을 충분히 이해하고 있는 고도로 훈련된 전문가입니다. 고객의 본사와 동일한 지역에 위치한 GCSM은 고객의 경영진과 협력하여 전략적인 지원 결정을 내립니다. 특별한 주의를 요하는 문제가 발생할 경우 GCSM이 HP 내에서 고객의 단일 연락 지정 역할을 하게 됩니다. 그러한 역할에서 GCSM은 HP의 서비스 전문가를 지정하여 고객의 고유한 요구사항을 빠르고 효과적으로 해결할 수 있습니다.
전향적인 지원 계획	HP Support Manager는 고객과 협력하여 고객의 비즈니스 및 전략적 IT 요구사항을 이해한 후에 고객의 요구를 충족할 수 있도록 맞춤형 전향적인 지원 계획을 고안하고 구현합니다. 고객이 이 서비스를 구매하면 Support Manager가 고객 및 HP 계정 팀과 만나 고객의 지리적 영역, 권리, SLA, 특정 지원 지침을 포함해 고객의 비즈니스 및 IT 요구사항을 충분히 이해할 수 있는 정보를 얻습니다.
문제 관리	이 기능은 고객의 지원 요구 및 성과를 능동적으로 관리하고 해결하는 지정된 지원 전문가를 제공합니다. HP GCSM은 정기적으로 핵심 운영 성과 지표를 모니터링하고 고객이 수립한 목표를 기준으로 결과를 추적합니다. 이 기능은 정기적인 고객 업데이트를 통해 철저한 근본 원인 분석, 시정 조치 계획, 해결 일정을 제공합니다.

기능	제공 사양
부품 우선순위	고객이 자연재해나 일상적인 기술 문제를 경험할 경우 이 기능은 고객에게 최종 사용자 가동 시간을 개선하는 부품에 우선적으로 액세스할 수 있는 권한을 제공합니다. 부품이 부족할 경우 재고가 확보되면 HP Priority Management 고객의 주문이 우선적으로 처리됩니다. 또한 지원 팀이 내부 재고 공급, 긴급 공장 배송 및 중개인 구매를 포함(단, 이에 국한되지 않음)한 이례적인 방법을 활용해 이러한 고객을 위한 재고를 확보할 수 있습니다.
성과 보고	이 기능은 설치 기반의 지원 상태를 추적하는 정기적인 상태 커뮤니케이션뿐 아니라 고객의 고유한 제품 품질 및 서비스 상태를 평가하는 경영진 수준의 보고도 제공합니다.
성과 관리	이 기능은 HP Global Support Manager와 함께 성과 지표를 요약하는 월별 및 분기별 검토를 제공합니다. 분기별 성과 요약 보고서는 목표와의 편차를 해결할 수 있는 실행 계획을 제공하며, 매달 열리고 달하는 보고에 문제 요약 및 근본 원인 실행 계획이 포함됩니다.

표 4. 서비스 수준 옵션

옵션	제공 사양
기간	Priority Services는 1년, 3년, 4년 또는 5년의 적용 기간 동안 제공됩니다. 적용 기간은 선택한 패키지의 설명에 표시되어 있습니다.

서비스 이용 자격

- HP PC 및 상업용 프린터 제품과 HP 또는 HP 공인 리셀러가 판매한 HP 지원 제품만 해당됩니다. 이 서비스는 PC 제품인 데스크탑, 노트북, 워크스테이션, 소매 POS 제품, 씰 클라이언트 및 태블릿으로 제한됩니다. HP 모니터가 데스크톱 또는 워크스테이션 장치와 함께 포함될 예정입니다.
- 고객이 이 서비스를 받는 하드웨어에 대한 유효한 HP 보증,케어팩 또는 하드웨어 서비스 계약을 보유하고 있어야 합니다.
- Priority Services를 구매하는 고객은 설치 기반이 모두 보증 기간 내 HP PC 및 상업용 프린터 장치로 이루어져 있어야 합니다.
- 고객은 최종 사용자 장비의 HP 기술 문제에 대한 하드웨어 진단을 수행하는 IT 부서 또는 고객 공인 IT 헬프데스크 서비스 제공자가 있어야 합니다. 고객의 IT 헬프데스크 전문가나 고객 공인 파트너의 전문가만이 Priority Services에 연락해 지원을 요청할 수 있습니다.
- Priority Access를 구매하는 고객은 최소한 250대 이상의 보증 기간 내 HP PC 및/또는 상업용 프린터 장치 설치 기반이 있어야 합니다.
- Priority Management를 구매하는 고객은 최소한 1,000대 이상의 보증 기간 내 HP PC 및/또는 상업용 프린터 장치 설치 기반이 있어야 합니다.
- Priority Access Plus를 구매하는 고객은 최소한 1,000대 이상의 보증 기간 내 HP PC 장치 설치 기반이 있어야 합니다.

지리적 범위

표 4. 지리적 범위

지역	국가
아메리카	아르헨티나, 브라질, 캐나다, 칠레, 콜롬비아, 코스타리카, 도미니카 공화국, 에콰도르, 과테말라, 온두라스, 멕시코, 니카라과, 파나마, 페루, 푸에르토리코, 우루과이, 미국, 베네수엘라
유럽, 중동, 아프리카	오스트리아, 벨기에, 체코 공화국, 덴마크, 이집트, 핀란드, 프랑스, 독일, 그리스, 헝가리, 아일랜드, 이스라엘, 이탈리아, 룩셈부르크, 모로코, 네덜란드, 나이지리아, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 카타르, 러시아, 사우디 아라비아, 슬로바키아, 슬로베니아, 남아프리카, 스페인, 스웨덴, 스위스, 터키, 아랍 에미리트 연합국, 영국
아시아 태평양 및 일본	오스트레일리아, 중국, 홍콩, 인도, 인도네시아, 일본, 말레이시아, 뉴질랜드, 필리핀, 대한민국, 싱가포르, 대만, 태국

지원되는 언어

HP 지원 센터에서는 바하사어, 광둥어, 체코어, 덴마크어, 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 독일어, 힌디어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 만다린어, 노르웨이어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 스페인어, 스웨덴어, 터키어를 지원합니다.

고객의 책임

고객이 지정된 고객 책임을 이행하지 않을 경우 HP의 자유재량에 따라 HP 또는 HP 공인 서비스 제공업체는 i) 설명된 대로 서비스를 제공할 의무가 없거나, ii) 일반적인 시간 및 재료를 바탕으로 산정한 비용을 고객에게 부과하여 해당 서비스를 제공합니다.

이를 위해 고객은 다음을 수행합니다.

- 유효한 HP 보증, 케어팩 또는 하드웨어 서비스 계약이 있는 전체 HP 설치 기반의 정확한 추정치 제공
- 지원 프로세스 요청 전 내부 문제해결 및 진단 수행
- 지원 프로세스 중 고객이 지정한 지원 담당자에게 다음을 수행하게 함
 - HP가 적시에 전문적인 지원을 제공하고 지원 자격의 수준을 결정하는 데 필요한 모든 정보 제공
 - HP의 요청에 따라 HP가 문제를 식별 또는 해결하는 데 도움이 되는 기타 합리적인 활동 수행

서비스 제한

다음과 같은 활동(단, 이에 국한되지 않음)은 이 서비스에서 제외됩니다.

- 유효한 HP 보증, 케어팩 또는 하드웨어 서비스 계약이 없는 하드웨어('서비스 이용 자격' 섹션에 명시된 하드웨어 제외)
- HP 보증 및 적용 가능한 HP 하드웨어 지원 계약에서 보증하지 않는 경우 확인 테스트 프로세스 도중 발생한 하드웨어 관련 문제 해결
- 고객이 HP에서 제공한 시스템 수정, 수리, 패치 또는 수정을 통합하지 않음으로 인해서 발생한 서비스
- 고객이 이전에 HP에서 권유한 방지 조치를 수행하지 않음으로 인해서 발생한 서비스
- HP에서 HP 직원이 아닌 사람이 하드웨어, 펌웨어 또는 소프트웨어를 무단으로 설치, 수리, 유지보수 또는 수정함으로 인해 발생했다고 판단한 서비스
- 이 문서에 명확하게 지정되지 않은 서비스

부품 우선순위는 도미니카 공화국, 에콰도르, 과테말라, 온두라스, 니카라과, 우루과이에서는 사용할 수 없습니다.

일반 조항/기타 예외 조항

- Priority Services 활성화 프로세스는 구매 후 30일 이내에 시작됩니다.
- HP는 고객이 고객의 보증 내 설치 기반에 대해 부정확하거나 허위인 정보를 제공할 경우 이 서비스를 거부할 수 있는 권한을 보유합니다.
- HP는 정확한 규모의 제품군이 설치되어 있는지 확인하기 위해 고객의 보증 내 설치 기반에 대한 정기 감사를 수행할 수 있는 권한을 보유합니다.
- 이 서비스를 제공할 수 있는 HP의 능력은 고객이 HP에 제공하는 정보의 정확성 및 완전성뿐 아니라 고객의 완전하고 시기 적절한 협력에 달려 있습니다.
- 지리적 위치와 언어는 변경될 수 있습니다.

주문 정보

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

표 5. 제품 주문 정보

PC 부품 번호		프린터 부품 번호	
U7C98E	1년 Priority Access	U1PB1E	1년 Priority Access
U7C99E	3년 Priority Access	U1PB2E	3년 Priority Access
U1PV6E	4년 Priority Access	U4ZX6E	4년 Priority Access
U1PV7E	5년 Priority Access	U4ZX7E	5년 Priority Access
U9DL9E	1년 Priority Access Plus	U9DB6E	1년 Priority Access Plus
U9DM0E	3년 Priority Access Plus	U9DB7E	3년 Priority Access Plus
U9DM1E	4년 Priority Access Plus	U9DB8E	4년 Priority Access Plus
U9DM2E	5년 Priority Access Plus	U9DB9E	5년 Priority Access Plus
U7D00E	1년 Priority Management	U1PB3E	1년 Priority Management
U7D01E	3년 Priority Management	U1PB4E	3년 Priority Management
U1PV8E	4년 Priority Management	U4ZX8E	4년 Priority Management
U1PV9E	5년 Priority Management	U4ZX9E	5년 Priority Management

추가 정보

hp.com/go/priorityservices

- ¹ 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.
- ² 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.
- ³ 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



동료와 공유



이 문서 평가

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.

4AA4-7521K0P, 2016 년 8 월

