

HP Priority Services



Priority Access Welcome Package

이 문서는 새로운 Priority Access 서비스를 최대한 활용할 수 있는 유용한 정보를 제공합니다.



Priority Access



IT 전문가 연결



온라인 도구



글로벌

프로그램 개요

긴급한 지원 요구를 해결하고 생산성을 높이는 프리미엄 액세스

HP는 조직이 IT 헬프데스크의 숙련된 원격 지원 담당자에게 액세스할 수 있는 더 직접적인 방법이 필요하다는 점을 이해하고 있습니다. 24/7 이용할 수 있는 온라인 사례 관리 도구인 HP Priority Access는 내부 진단을 활용하여 헬프데스크 통화 시간을 줄이고, 효율적으로 수리를 처리하고, 문제를 더 빠르게 해결합니다.

Priority Service 제품

Priority Access는 HP의 Priority Services에서 제공되는 2가지 기능 중 하나입니다. 나머지 기능은 Priority Management입니다. Priority Management는 Priority Access와 관련된 기능뿐 아니라 지정된 Global Customer Support Manager, 부품 우선순위, 글로벌 관리 보고서도 제공합니다. Priority Management에 대해 자세히 알아보려면 HP 담당자에게 연락하십시오.

IT를 위해 고안된 기술 지원

최종 사용자가 아닌 IT 전문가를 지원할 수 있도록 고안된 이 기능은 IT 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 제공되는 전 세계적으로 일관된 경험을 제공합니다. 특정 국가 정보는 "HP Priority Service PC 및 프린터 헬프라인 번호"를 참조하십시오.

Priority Access



IT 전문가 연결



온라인 도구



글로벌

프로그램 개요 - 계속

Priority Access 사용 방법

IT 헬프데스크는 다음 2가지 방법을 이용해 Priority Access 지원에 연락할 수 있습니다.

- 직접 액세스
- Support Case Manager를 통한 온라인 액세스

직접 액세스

수신자 부담 전화를 통해 우선적으로 액세스하여 PC 및 프린터 IT 문제를 더 빠르게 해결할 수 있습니다. 고유 PIN을 사용해 전 세계의 특별히 훈련된 지원 전문가와 직접 커뮤니케이션할 수 있습니다.

온라인 사례 관리 도구

웹 기반 제출 및 추적 솔루션입니다. HP SCM(Support Case Manager)은 24x7 액세스를 제공하고 사용자가 인터넷을 통해 지원 사례를 제출하고 관리할 수 있도록 지원합니다. SCM에 액세스하려면 www.hp.com/go/scm 으로 이동하십시오.

HP Priority Access 시작하기

이 사이트는 Priority Access의 이점을 활용할 수 있는 정보를 제공합니다. 사이트에서 다음 문서 및 정보를 찾을 수 있습니다. 각 문서와 정보를 검토하십시오.

- Priority Access의 PIN 코드 지침
- HP 콜센터 헬프라인 전화번호
- Support Case Manager/온라인 도구 및 동영상

업데이트 등록

hp.com/go/getupdated

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.

4AA6-6197KOP, 2016년 8월

