

프리미엄 지원 서비스

효율성 향상 및 한층 생산적인 업무 환경 구축

이점

- 업무 환경 내 효율성 향상 및 생산성 실현
- 정상 업무 시간 중 또는 근무 후 안정성 및 유용성에 대한 지속적인 지원으로 가동 중단 시간 감소
- 중요한 문제에 대한 빠른 지원 지원과 소프트웨어 배포 시 주말 현장 지원을 확대해 생산성 보호

요약

Siemens Digital Industries Software 솔루션을 최대한 활용하려면 제품에 맞는 올바른 지원 옵션을 선택해야 합니다. 프리미엄 지원으로 작업 환경의 생산성과 효율성을 높일 수 있으며, 안정성과 유용성이 지속적으로 개선되며 가동 중단 시간 감소 및 비용 절감 효과를 누릴 수 있습니다.

Standard, Silver, Gold 세 가지 지원 옵션 중 귀사의 요구사항에 가장 효과적으로 부합하는 옵션을 택할 수 있습니다.

지원 옵션

Standard 지원

Standard 지원에는 필수 조건과 모든 기본 수준의 지원이 포함됩니다:

- 솔루션 센터 지식 기반
- 문서
- 데이터 다운로드/업로드
- 라이선스 관리
- 하드웨어 또는 소프트웨어 인증
- 전화 지원
- 웹 기반 사고 보고

프리미엄 지원 옵션

	Standard	Silver	Gold	
기본 ME&S 계약 (필수)	✓	✓	✓	8x5 이슈 로깅, 지원 센터, 커뮤니티 액세스, 소프트웨어 다운로드, 자료, 라이선스 관리
심각도에 따른 차등 대응		주요 (P1) 문제에 2시간	주요 (P1) 문제에 1시간	주요 (P1) 문제를 위한 대응 시간 서비스 수준 계약, 비주요 (P2) 문제에 8시간 대응
지원 클라우드 환경		✓	✓	OOTB 제품 환경
고객 지원 문제 관리		✓	✓	시급 사안에 대한 에스컬레이션 지원
주중 24시간 지원		✓	✓	주요 문제에 대한 주중 24시간 지원
연중무휴 24시간 지원			✓	주요 문제에 대한 연중무휴 24시간 지원
주말 중 현장 업그레이드 지원			✓	모든 업그레이드 차단 문제 에스컬레이션을 위한 주말 기술 지원 센터

프리미엄 지원 옵션

Silver 지원

Silver 지원에는 모든 표준 지원 사항이 포함되며, 다음과 같은 부가가치 서비스가 추가로 제공됩니다:

- 주중 24시간 지원
- 주요 (P1) 문제에 2시간 대응
- 지원 협업 환경
- 고객 지원 문제 관리

주중 24시간 대응은 주중 생산성을 극대화하기 위해 주요 문제에 대한 지원 확장이 필요한 고객을 위해 마련되었습니다.

지원 협업 환경은 즉시사용가능 (OOTB) 제품 클라우드 환경으로, 고객 요청에 따라 제공됩니다.

비즈니스상 시급한 사안을 쉽게 에스컬레이션 할 수 있도록 고객 지원 팀에 대한 즉시 액세스가 제공됩니다. 고객 지원 관리자는 문제 에스컬레이션과 해결 과정을 감독하며 지정된 커뮤니케이션 계획에 기반해 고객이 지속적인 업데이트를 제공합니다.

Gold 지원

Gold 지원은 지원 시간을 확장해 연중무휴 지원에 주력합니다. Gold 지원에는 모든 Standard 및 Silver 지원과 더불어 다음 지원이 추가로 제공됩니다:

- 연중무휴 24시간 지원
- 주요 (P1) 문제에 1시간 대응
- 주말 업그레이드 즉시 지원

연중무휴 지원은 전담 팀을 배정해 중요 사안에 대해 주말을 포함한 상시 지원을 필요로 하는 고객을 위해 마련되었습니다.

주말 업그레이드 즉시 지원은 기술 및 소프트웨어 문제의 신속한 해결하거나 에스컬레이션 하기 위해 소프트웨어 롤아웃 및 업그레이드 중 특수 지원이 필요한 고객을 위해 마련되었습니다. 고객은 연간 두 건의 롤아웃 프로젝트를 계획할 수 있으며, 즉시 처리하는 모든 문제는 자동 에스컬레이션됩니다.



Siemens Digital Industries Software
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

미주 지역 +1 314 264 8499
유럽 지역 +44 (0) 1276 413200
아태 지역 +852 2230 3333

© 2020 Siemens. 관련 Siemens 상표 목록은 [여기서](#) 확인할 수 있습니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자에 귀속됩니다.

71939-78528-C10-KO 2/20 LOC