



한국 IBM 소프트웨어 고객을 위한 소프트웨어 지원 절차 안내



고객 지원

IBM 소프트웨어를 통해 시스템을 구현하고 운영하는 중에 고객 사에서 예기치 못한 문제를 발견하는 경우 불만이 발생할 수 있습니다. 본 문서는 고객이 IBM에서 필요한 지원 서비스를 받을 수 있는 방법을 소개합니다.

IBM 지원 제품 및 서비스

소프트웨어 제품 지원 서비스를 받고자 하는 모든 고객 사는 지원 받고자 하는 시점에 현재 유효한 지원 서비스 권한을 보유하고 있어야 합니다. 고객 담당자가 고객사의 지원 서비스 권한을 점검 및 확인하고 해당 소프트웨어의 등록 여부 및 어느 분이 지원 서비스에 접근할 수 있는지 담당자 여부를 확인합니다.

IBM의 4단계 지원

1. **Warranty Services/Self Help**
2. **Basic Support** (소프트웨어 유지보수, Passport Advantage, Renewal)
3. **IROS (Issue Resolving On site Service)** - 문제해결을 위한 방문 지원 서비스
4. **Premium Support** - 고객에게 능동적 지원 서비스를 제공하는 프로그램
<http://www-306.ibm.com/software/support/premium/>

문제 보고

고객은 웹 형식의 전자지원요청(Electronic Support Request: ESR) 틀이나 아래의 지원 콜 센터 번호를 통해 문제를 보고할 수 있습니다. 문제관리기록(Problem Management Record: PMR)을 활용하여 해당 문제 보고 및 해결을 위한 정보를 주고 받을 수 있습니다. 유효한 지원 서비스 권한을 가진 고객과 IBM 직원은 웹에서 PMR을 해당 문제 해결을 위한 진행상황을 파악 할 수 있습니다. 소프트웨어 문제를 보고하려고 할때는, 이미 보고된 문제인지 확인하시고, PMR 번호(형식: nnnnn,nnn,834 / n = 숫자)를 부여 받았는지 확인하시기 바랍니다. - <http://www-306.ibm.com/software/support/probsub.html>

ESR 또는 전화로 PMR 제출 시 항상 다음 사항을 준비하십시오

7자리 IBM 고객 번호 (PA Site Number)

담당자분 성함

구두 요청인 경우 연락할 수 있는 전화번호

소프트웨어가 설치된 관련 운영 체제 및 데이터베이스 정보

귀사의 비즈니스 요구사항에 미치는 영향과 관련된 문제의 심각도

회사명

선호하는 연락수단 (음성 또는 전자메일)

관련 제품 및 버전 정보

문제 상세 설명

IBM 고객 지원 서비스 제공 시 고객의 책임

IBM이 지원 서비스를 제공하는 동안, 고객은 IBM 지원 센터와 협조하여 자신의 시스템 및 장애 요소에 관한 정보를 제공할 책임이 있습니다. 여기에는 장애 발생 당시의 문서 캡처, 트랩 또는 트레이스의 출력물 포매팅, 지원 센터로의 정보 발송, 수정 사항 수령 및 수정 사항의 적절성을 확인하는 과정인 수정 사항 적용, 제거 및 테스트, 그리고 이전 코드에 수정 사항을 적용할 수 없는 경우 이후 버전 설치 등이 포함됩니다. 이를 수행하기 위해 필요한 기술을 보유하고 있지 않거나 해당 작업을 직접 수행하기를 원하지 않는 고객은 추가 비용을 지불하여 IROS (Issue Resolving On site Service IBM) 또는 비즈니스 파트너와 같은 서비스 제공업체에게 이 작업을 의뢰할 수 있습니다. 숙련된 지원 인력의 확보가 항상 중요합니다.

PMR의 심각도 수준 점검

‘심각도’란 고객의 비즈니스에 미치는 문제를 처리하는 중요도에 대해 알려줍니다. 새로운 PMR의 응답 시간은 2시간입니다. 고객이 24x7으로 지원 팀과 정보 교환이 가능한 경우 합의된 심각도 1 문제들에 대해서는 24x7 지원이 가능합니다.

심각도 1 IBM 소프트웨어의 장애로 인해 고객사의 해당 소프트웨어가 설치된 시스템이 중단되어 즉각적 해결책 필요한 경우

심각도 2 해당 프로그램을 사용할 수는 있지만 시스템 사용이 심각하게 제한된 경우

심각도 3 심각성 낮은 영향을 미치지만 프로그램은 사용할 수 있는 경우

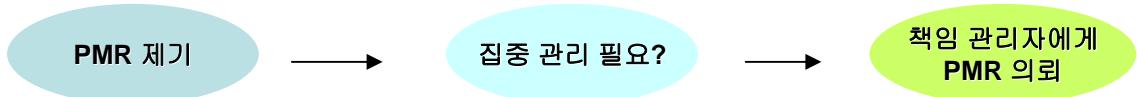
심각도 4 비즈니스에 미치는 영향이 미미한 경우

PMR 상태 점검:

고객은 ESR 도구를 통해 PMR의 최신 상태를 확인할 수 있습니다. PMR의 소유자(Owner) 필드는 해당 문제에 배정된 기술 지원 엔지니어의 이름을 제공합니다. ESR 도구는 아래 인터넷 주소를 통해 액세스할 수 있습니다.

<http://www-306.ibm.com/software/support/probsub.html>

문제 확대 적용 해결



당사는 IBM 지원 서비스가 “업체 최고 수준”이라고 믿고 있습니다. 서비스 과정에서 언제라도 당사가 약속을 이행하지 못하고 있다고 느낀다면 책임 관리자(Duty Manager)와의 상담을 요청하시거나 귀사의 고객 서비스 책임자 또는 지사 관리자에게 전화를 걸어 해당 문제에 대해 주의를 환기시켜 주십시오. IBM 관리자에게 의뢰될 경우, 즉각적인 주의가 기울여지며 관리진의 관리를 받게 됩니다. 책임 관리자 또는 지사 관리자는 기술 인력과 협조하여 귀하의 요청이 적절하게 처리되도록 최선을 다할 것입니다. 이를 위해 유효한 PMR 번호를 확보하시기 바랍니다. http://techsupport.services.ibm.com/guides/cnts_asiapacific.html

소프트웨어 수명 종료

모든 소프트웨어 제품에는 일정한 수명이 있습니다. 새로운 버전 및 릴리즈가 이전 버전을 대체하고 각 릴리즈는 결국 지원 종료일에 다다르게 됩니다. IBM은 일반적으로 지원 철회 통지를 최소한 철회 발효일 12개월 전에 공표합니다. 공표된 일자 이후에는 정상적으로 지원을 받을 수 없습니다. 추가 정보는 IBM 소프트웨어 지원 라이프사이클 웹사이트를 참조하십시오.

<http://www-306.ibm.com/software/info/supportlifecycle/>

한국 SWG 제품 지원 센터 연락처;

모든 소프트웨어(WebSphere/Lotus/Rationa/Tivoli/DB2, Informix) : 1588-5801

아태지역 IBM 기술 지원 연락처: http://techsupport.services.ibm.com/guides/cnts_asiapacific.html