



## 지원 서비스 가이드



PTC의 서브스크립션 모델로의 이동은 고객이 빠르게 변화하는 오늘날의 환경에서 경쟁력을 갖추는 데 필요한 유연성을 제공하고, 혁신 주기를 가속화하며, 성공에 대한 공동의 헌신을 약속합니다. 서브스크립션 패키지로 고객이 받는 다수의 혜택 중에는 **지원 서비스**가 포함됩니다. 지원 수준은 계약, 사용 중인 제품 및 필요한 지원에 따라 달라질 수 있습니다. 가입자에게는 애드온 옵션을 통해 더욱 개선된 유용한 지원도 제공됩니다. 따라서 모든 고객이 필요한 지원을 받을 수 있습니다.

### 지원 패키지

PTC 지원 패키지는 정기적인 소프트웨어 기능 향상, 웹 기반의 기술 지원, 소프트웨어 사용 방법 관련 지원 그리고 ISO 품질 프로세스에서 인증한 전문가 팀의 기술지원 엔지니어를 포함하는 포괄적인 지원 서비스를 제공합니다. PTC 지원 패키지의 각 기능은 다음과 같은 목표를 달성하기 위한 비즈니스 가치를 제공하도록 설계되었습니다.

- 생산성 최대화
- 시스템 기능 및 성능 최적화
- 비용 관리

### 사전 예방적 서비스

#### 주문형 시스템 스캔

주문형 시스템 스캔은 골드 및 골드+ 레벨 지원을 사용하는 모든 고객에게 제공되며 관리자가 PTC 소프트웨어 환경과 관련된 안정성, 성능 및 보안 권장 사항을 수동으로 확인할 수 있는 기능을 제공합니다. 스캔할 시스템 파일을 업로드하기만 하면 알려진 문제 또는 검색된 개선 사항에 대한 권장 작업을 확인할 수 있습니다.

#### 사전 예방적 모니터링 및 지침 서비스

현재는 Windchill 및 Integrity 고객만 사전 예방적 지원 서비스를 이용할 수 있습니다. PTC의 사전 예방적 지원 서비스는 사용자 생산성을 증진하고 보안을 개선하며 시스템 관리 작업을 줄이도록 설계된 혁신적인 지원 서비스를 제공합니다.

## ISO9001 Quality Standard

PTC의 지원 서비스는 최고 수준의 국제 품질 표준에 따른 인증을 받았습니다. 이 인증은 세계 최고 수준의 지원 조직으로서 PTC 기술 지원의 성과를 보여줍니다. 지원 서비스는 일관된 서비스, 지속적인 내부 개선, 고객 만족도 개선을 지원합니다.

### 자세히 알아보기

# 패키지

	실버 지원 패키지	골드 지원 패키지	골드+ 지원 패키지
소프트웨어 서비스			
소프트웨어 업데이트 및 유지 관리 릴리즈		포함	포함
eSupport 서비스			
eSupport 도구	포함	포함	포함
PTC 기술 자료	24 x 7	24 x 7	24 x 7
성능 어드바이저, 핵심 기능	포함	포함	포함
성능 어드바이저, 고급 기능	서브스크립션	서브스크립션	포함
사전 예방적 지원 서비스			
주문형 시스템 스캔	사용 불가	포함	포함
사전 예방적 모니터링 및 지침	사용 불가	사용 불가	포함
기술지원 엔지니어(Assisted Support)			
커뮤니티 지원	포함	포함	포함
지원 데스크	사용 불가	웹 및 전화	웹 및 전화
가용성	사용 불가	24시간/주 5일	24시간/주 7일
언어	영어	현지 언어(제공되는 경우)	현지 언어(제공되는 경우)
응답 시간	사용 불가	심각도 0: 1시간 이내 심각도 1: 2시간 이내 심각도 2: 4시간 이내 심각도 3: 24시간 이내	심각도 0: 30분 이내 심각도 1: 2시간 이내 심각도 2: 4시간 이내 심각도 3: 24시간 이내
응답 빈도(*'작업 중' 케이스 처리 상태에만 적용되며 하위 상태에는 적용되지 않음)	사용 불가	심각도 1: 4일(영업일) 이내 심각도 2: 6일(영업일) 이내 심각도 3: 최상의 노력	심각도 1: 3일(영업일) 이내 심각도 2: 5일(영업일) 이내 심각도 3: 최상의 노력
기업 시스템 가동 중지 복구	사용 불가	24시간 이내	24시간 이내
선택적 지원 서비스			
업그레이드 및 마이그레이션 주말 지원	선택 사항		
전담 지원 엔지니어	선택 사항		
TSAM(고객 기술 지원 관리자)	선택 사항		
연장 지원	선택 사항		

버전 7/2020.

현재 지원 제공 대상인 영구 라이선스 소유자는 만료 전까지 지원 계약을 계속 갱신할 수 있습니다. 라이선스가 만료된 경우에는 지원을 갱신할 수 없지만 라이선스를 서브스크립션으로 변환할 수는 있습니다. PTC는 서브스크립션 변환 오류를 제공하고 있습니다. [갱신 어드바이저](#)에게 자세한 내용을 문의하십시오.

# 선택적 지원 서비스

PTC는 고객이 필요할 때 전문 지식과 업계 최고의 지원 서비스를 받을 수 있도록 유연한 지원 및 지원 옵션을 제공합니다. 개별 프로젝트에 맞춰 설계된 일련의 선택적 서비스를 이용하는 동시에 지원 범위를 연장하고 필요할 때 또는 지속적으로 전문 지식에 액세스할 수 있으므로 필요할 때 필요한 지원을 받을 수 있습니다. 갱신 어드바이저나 PTC 파트너에게 요청하시면 요구 사항을 분석하고 견적을 계산해 드립니다.

## TSAM(고객 기술 지원 관리자)

TSAM(고객 기술 지원 관리자)은 지원 팀의 확장된 일원으로서 전체 기술 지원 조직과 긴밀하게 협력하여 주요 지원 문제와 프로젝트 기반 지원 요구사항을 일관성 있게 관리하고 우선 순위를 지정할 수 있도록 도와줍니다. 처음부터 체계적인 계획이 수립되면 TSAM(고객 기술 지원 관리자)은 정기적인 소통 작업, 활동 보고와 검토를 통해 고객과 PTC 지원 팀이 프로젝트를 성공적으로 완료하고 문제를 해결할 수 있도록 안내합니다. 고객은 TSAM(고객 기술 지원 관리자)과의 발전된 관계를 바탕으로 고객 시스템의 가치를 극대화할 수 있습니다.

## 업그레이드 및 마이그레이션 주말 지원

주말 작업이 시작되기 전에 PTC 지원 엔지니어가 고객의 IT 환경과 프로젝트 계획, 그리고 조직에 필요할 수 있는 지원 범위를 충분히 파악하는 서비스입니다. 업그레이드 및 마이그레이션 주말 지원 일정을 사전에 예약하면 직접 액세스 가능한 PTC 지원 엔지니어가 배정됩니다. 이 지원 엔지니어는 주말 동안 상위 수준의 지원 서비스를 제공합니다. 시스템 업그레이드, 데이터 마이그레이션 또는 기타 주말 작업을 수행하는 경우 업그레이드 및 마이그레이션 주말 지원을 사용하십시오.

## 전담 지원 엔지니어

이 서비스는 Go Live 이벤트 또는 기타 중요 시점의 이벤트에 필요한 전담 지원 및 관리를 제공합니다. 이 서비스를 받는 동안에는 전담 지원 엔지니어에게 직접 전화 및 이메일로 연락하여 지원 대기 없이 즉각적인 응답을 받을 수 있습니다. 지원 엔지니어는 예정된 활동을 완벽하게 인지하고 있으므로 필요할 때 언제든지 지원을 받을 수 있습니다.

## 연장 지원

소프트웨어 개발이 중단된 후에도 1년간 SPR(소프트웨어 성능 보고서)를 계속 이용할 수 있습니다. 연장 지원 기간은 특정 제품을 대상으로 표준 지원 기간이 끝난 후 시작됩니다. 소프트웨어의 최신 버전으로 업데이트할 계획이 있는 기업에서는 연장 지원 기간에 생산 현장에 사용되고 있는 기존 버전을 안전하게 운영할 추가 시간을 확보하고, 새로운 버전으로 전환하는 과정에서 발생하는 소프트웨어 문제 해결에 관한 지원을 받을 수 있습니다.

## 문의처

PTC 서브스크립션을 통해 최대한의 혜택을 받으실 수 있도록 갱신 어드바이저가 항상 대기하고 있습니다. 계약, 갱신 또는 추가 요구 사항에 대한 문의가 있으면 언제든지 알려주십시오. 이 [양식](#)을 작성하시면 저희가 다시 연락드리겠습니다!

## 피드백 제공

이 정보가 도움이 되셨나요? 갱신 어드바이저에 대한 피드백이 있으신가요? 여러분의 소중한 [의견](#)을 알려주십시오!

PTC 및 PTC 로고는 미국 및 기타 국가에서 PTC 또는 그 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다.

J13399-PTC 갱신 툴킷 지원 서비스 - 10/19