IBM® Rational® Customer Support 소개

(Get to know: IBM Rational Customer Support)

작성일: 2009년 9월 24일

Rational. software

e business on demand.

© 2009 IBM Corporation

목차

- 본 자료 목적
- RCS 에 대하여
- RCS의 전 세계 24시간 지원 체계
- RCS 지원 통계
- 고객 응대 목표 와 PMR 중요도 (severity)
- RCS 지원 밖의 내용들
- 과학적인 문제 해결 방법론
- RCS에 연락주시기 전에…
- Rational Accelerated Value Program
- RCS 지원 website 와 그 외 자료 및 트레이닝 솔루션

© 2009 IBM Corporation

본 자료 목적

- 정확하고 빠르게 RCS 로의 연락 및 이슈 전달 방법을 Rational 고객께 제공
- Rational 고객께 유용한 툴과 Support 프로세스의 소개
- 가장 효과적으로 RCS의 도움을 받는 방법
- 높은 수준의 고객 만족을 유지하기 위한 RCS 의 노력 소개

© 2009 IBM Corporation

RCS의 전 세계 24시간 지원 체계

고객의 성공을 위한 전 세계 ***500+*** *명 의 지원 전문가 팀*

지원 언어

한국어

영어

일본어

중국어 **(2)**

불어

독어

포루투갈 어

스페인어

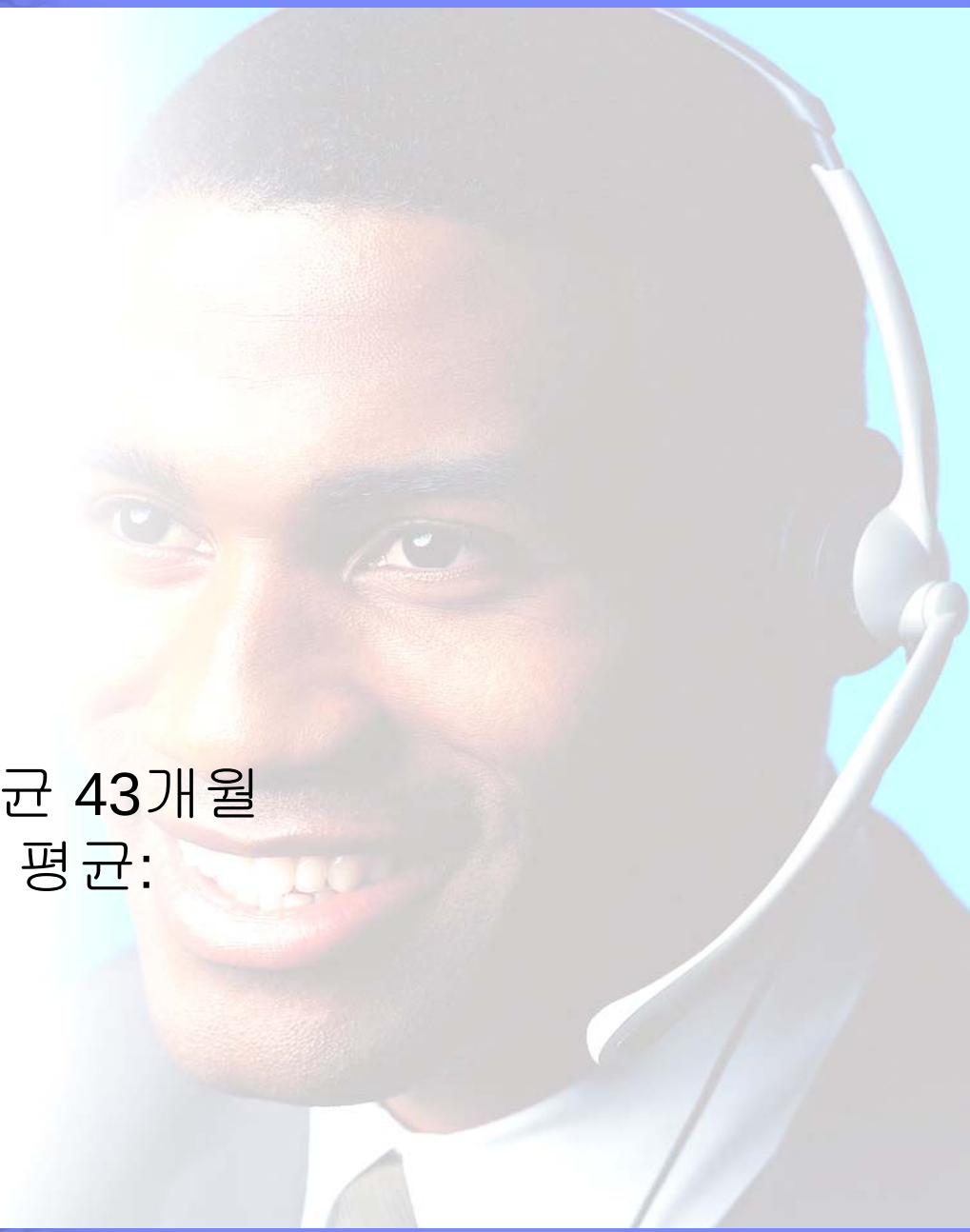
이탈리아 어

One Global Team, For a Globally Distributed Marketplace

© 2009 IBM Corporation

RCS 지원 통계(2008)

- 81,000+ 건의 PMR
  - 한국 및 아태지역 - 12,700
  - 유럽/아프리카- 16,800
  - 남북 아메리카- 51,500
- **RCS** 만족도 서베이 결과**: 90%** 만족도
  - RCS 엔지니어의 지원 경력: 평균 43개월 – 높은 직업 만족도 (동종 업계 평균: 18개월)



© 2009 IBM Corporation

고객 응대 목표와 PMR 중요도 (severity)

- 모든 고객 이슈에 대한 2시간 내 응답
- Severity 1 이슈에 대한 24/7 지원 (영어 지원 포함)
- Severity 2 - 4 이슈에 대한 고객 업무 시간내 지원
  (고객 시간 오전8:00 – 오후 5:00)
- 횟수와 고객측 담당자에 무관한 무제한 지원

중요도 (Severity)	중요도 정의
1	즉시 대응이 필요한 사안. 제품을 사용할 수 가 없어서 고객 업무 프로세스에 심각한 영향을 주는 경우
2	제품을 사용할 수는 있지만, 고객 업무 프로세스에 심각한 제약 사항이 발생하는 경우
3	제품의 일부 기능등이 수행되지 않는 경우. 하지만 이러한 제약 사항이 고객 업무 프로세스에 미치는 영향은 심각하지 않은 경우
4	업무 프로세스상의 영향은 적거나 거의 없는 경우. 고객이 문제의 workaround 등을 이미 알고 있는 경우.

© 2009 IBM Corporation

RCS 지원 밖의 내용들

- 방문 지원 (On-site support)
  - RCS, Rational 개발팀, 영업부서 등에서 방문 지원이 필요하다고 결론되는 경우 제외
- Network 디자인
  - Network 디자인의 개선등은 IBM 영업을 통해 도와드릴 수 있습니다.
- 지원 만료(EOS: End of Support) 이후의 지원 요청
  - 별도의 EOS 구매 계약으로 '예외'적 지원을 받으실 수 있습니다.
- 고객 측 코드 (exits 코드, applications, script 등) 의 분석
- Data/database 디자인 및 복구
  - 하지만 특정 상황 경우 '도움'을 드리는 차원에서 가능
- IBM 제품이 아닌 제품의 진단 및 분석
- 성능 및 튜닝
  - 하지만 IBM 제품에 관한 내용이면 최대한 지원

© 2009 IBM Corporation

과학적인 문제해결 방법론:Kepner-Tregoe (KT)

"Clients expect their business to be supported homogeneously, despite the complexity of their IT infrastructure."

KT 란?

- 문제 해결, 의사 결정, 프로젝트 진행 등에 목적된 공인 문제 해결 방법론 (Certified problem resolution process)
- RCS는 본 KT 방법론을 2007년에 전면 도입함

소프트웨어 문제 해결의 어려움과 과학적 방법론의 필요성

- 효과적이지만 사용하기 쉬운 간단한 방법으로 복잡하고 다양한 기술적 환경 문제에 접근
- 초기에 문제의 원인 파악을 위해, 고객과의 효과적인 상호작업을 극대화 (RCS의 효과적인 질문과 고객측 설명을 유도)
- 고객과 RCS 간의 상호 질문 및 설명 간소화
- 빠르고 정확한 문제 해결
- IBM RCS의 Level 2 와 Level 3 엔지니어들간의 효율적인 문제에 관한 의사 소통 방법 확보

성과

- 논리적이고 과학적인 문제 해결 방법론인 KT 를 통해 :
  - Critical situations (CritSit) 의 감소
  - PMR 종료를 위한 프로세싱 시간
  - 고객 만족도 증대
  - RCS 지원 비용 감소

© 2009 IBM Corporation

RCS에 연락 주시기 전에..

	고객 측 체크 리스트
✓	간결하지만 구체적인 (간단 명료한) 문제의 정의
✓	문제와 관련한 모든 배경자료. 이를테면, ▪ 제품의 상세 버젼 ▪ operating system 의 상세 버젼 ▪ 최신의 patch 등은 설치되어 있는지 ▪ 이전에도 문제가 있었는지? 문제 재현은 가능한지? ▪ 혹시 있었다면, 시스템 자원의 변경 (서비스팩, 타 제품의 업그레이드 등)
✓	꼭 확보해야할 자료를 참고 (Must-Gather 문서 참고) ▪에러 스크린샷/메시지, trace, dump 등의 진단에 꼭 필요한 자료
✓	업무 프로세스 진행에 주는 영향 및 고객이 생각하는 severity

© 2009 IBM Corporation

Rational Accelerated Value Program (AVP)

- 고객 환경에 대한 이해를 기반으로한 IBM의 고객 가치 프로그램
  - IBM에서 먼저 움직이는, 고객을 찾아가는 관계
  - 고객 IT 팀의 확장으로서의 자리매김
  - IBM내에 고객 지원에 대한 대안및 요건 모색
- 문제 방지를 위한 선제적 서비스
  - 기 축적된 고객에 대한 이해를 바탕으로 문제 발생을 미연에 방지
- 현재 진행중인 PMRs 과 미래 계획에 관한 주기적 리포팅
  - 기술적 문제에 관한 방문 (on-site) 해결 가능
- IBM과 고객 상호간의 문제 해결 능력 향상
  - 고객의 업무 프로세스 상에서 IBM 제품의 쓰임새를 깊히 이해함으로서, 향상된 고객 지원가능
- 고객의 needs에 맞는 knowledge 공유

프로그램 소개

IBM Rational Accelerated Value Program - http://ibm.com/software/rational/support/tsas/

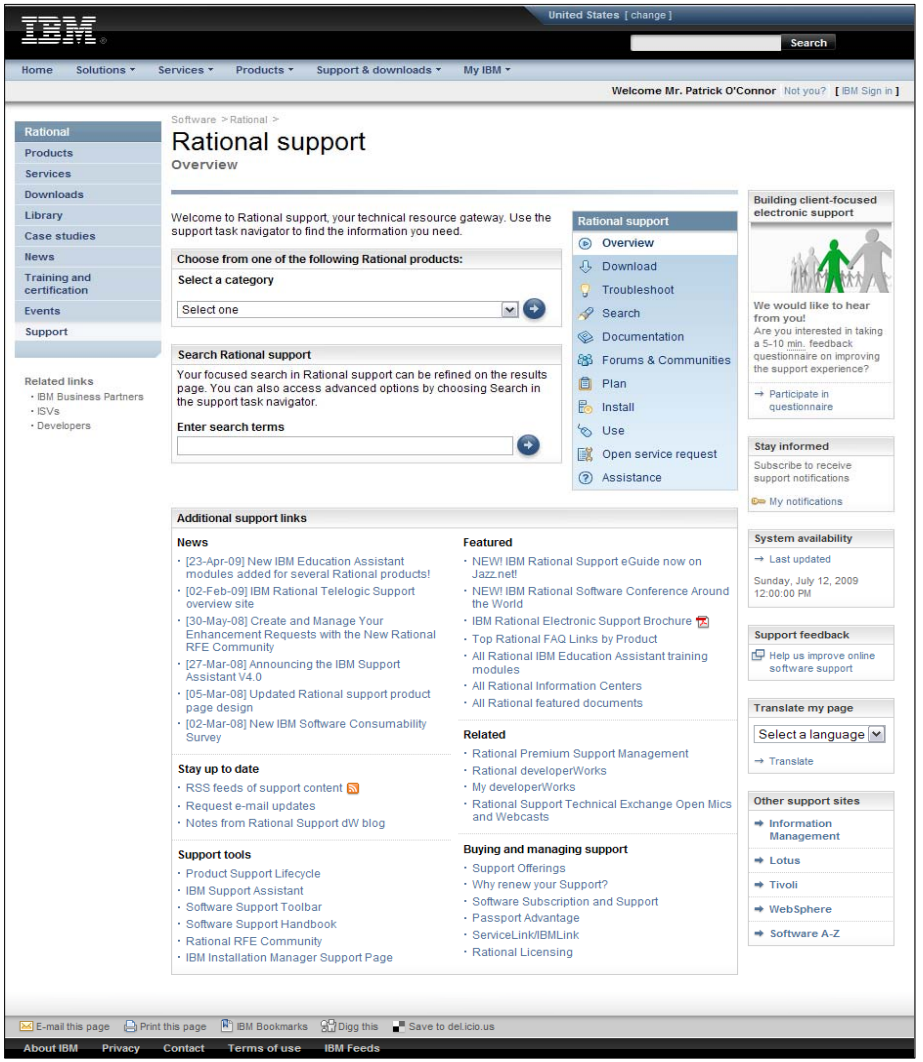
IBM Software Accelerated Value Program - http://ibm.com/software/support/acceleratedvalue/

© 2009 IBM Corporation

IBM Rational Software Support Website

쉽게 접근 할 수 있는 방대한 기술 문서, 매뉴얼, news update 등등

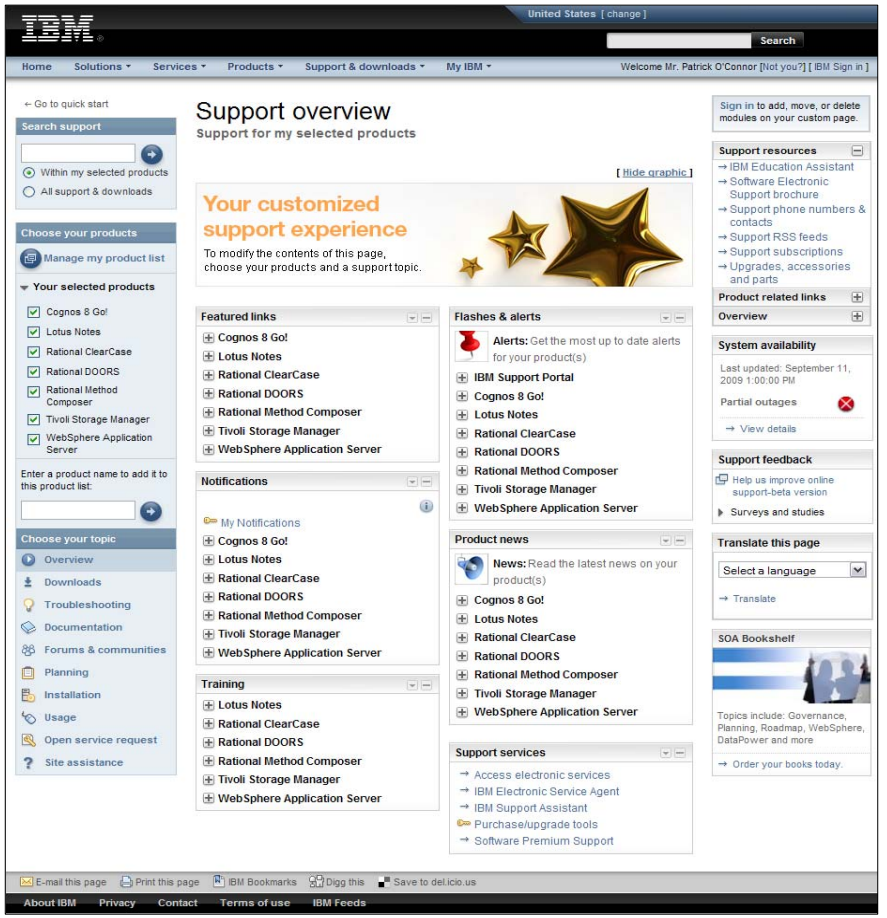
- 태스크 기반의 RCS 대표 사이트
  - http://ibm.com/rational/support/ - 각 테스크에 맞는 별도의 페이지 제공
  - 모든 Rational 제품의 테크노트, 패치다운 로드,솔루션 서치, 지원 매뉴얼 등은 여기에 모여 있습니다.
- IBM 의 대표적인 Developerworks (개발자 web site)
  - http://ibm.com/developerworks/rational/
  - IBM 제품을 사용하는 전세계 재발자등의 community site. 다양한 툴, 예제코드 와 교육자료들.
- IBM Support Assistant (ISA)
  - http://ibm.com/software/support/isa/
  - (무료) IBM 제품에 대한 eclipse workbench 방식의 Q&A
- IBM Software Support 툴바(Toolbar)
  - http://ibm.com/software/support/toolbar/
  - Ibm.com 내의 중요한 정보를 Web browser 안에서 접근 할 수 있는 toolbar
- Passport Advantage
  - http://lotus.com/services/passport.nsf/WebDocs/Passport_Advantage_Home
  - IBM software 라이센스 갱신과 서포트 갱신
- Service Request (SR)
  - http://www.ibm.com/support/servicerequest
  - 7 days/week, 365 days/year PMR을 오른하고 진행상황을 보실 수 있습니다.



© 2009 IBM Corporation

새로운 IBM Support Portal

- 전세계 고객을 위한 하나로 통합된 IBM의 Support Portal
- IBM Support Portal: http://ibm.com/support/entry/portal
- IBM Support Portal 데모 비디오:
  https://www-951.ibm.com/blogs/SPNA/entry/the_ibm_support_portal_videos
- 지원 툴과 Support Potal 에 대한 Support Community 블로그
  https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/IBMElectronicSupport/
- 릴리스 노트나 News 또는 제품 Alert 에 관한 IBM Support Portal
  https://www-951.ibm.com/blogs/SPNA/
- Support 관한 Feedback: spe@us.ibm.com



© 2009 IBM Corporation

개선 사항을 위한 Rational RFE Community

Rational® RFE Community 를 통해 Rational 개발팀과 고객들께서 직접 제품 개선 요청 (RFE: requests for enhancement) 이나 아이디어등을 나누실 수 있습니다.

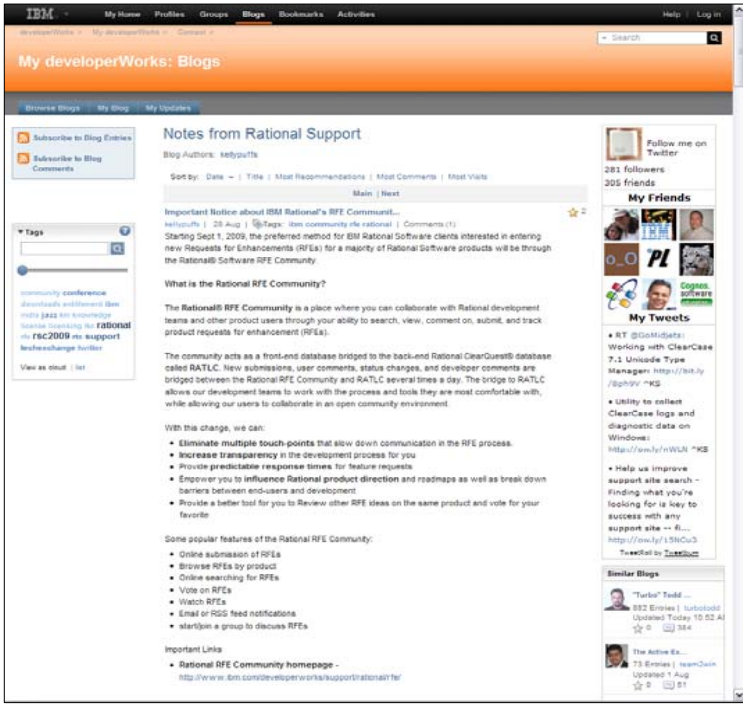
- **Benefits**
  - 개선 사항 요청에 대한 빠른 피드백
  - 예상 응대 시간 확인
  - Rational 제품 개발 방향에 고객들의 직접 참여
  - 고객과 계획된 제품 로드맵의 공유
  - 제품 개발과 실 사용 고객의 장벽 제거

http://www.ibm.com/developerworks/support/rational/rfe/

© 2009 IBM Corporation

최신 소식 업데이트 받기

- **My Notifications 을 통한 e-mail 업데이트**
  - My Notifications 을 통해 e-mail, RSS 피드 또는 custom web page 로 매일 또는 매주 업데이트를 받으실 수 있습니다.
  - http://ibm.com/software/support/einfo.html
- **Rational Support Blog 에서 소식을 받으실 수도 있습니다.**
  - 이 정기적 업데이트에는 제품 지원 업데이트, 릴리스, 이벤트 등을 받으실 수 있습니다.
  - 현재 이벤트는 https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/nfrsblog/ 에 있습니다.
- **Rational Support 를 Twitter 에서도 접하실 수 있습니다.**
  - Rational Support Twitter 를 통해 다양한 IBM community 정보도 있습니다. (@rationalsupport) http://twitter.com/rationalsupport



© 2009 IBM Corporation

Rational Customer Support 에 연락하기

- **Web**
  - 지원 요청 (SR: Support Request)
    - http://www.ibm.com/support/servicerequest
  - IBM Support Assistant (ISA)
    - http://ibm.com/software/support/isa/
- **Email**
  - sw_support_ap@au1.ibm.com
- 전화
  - 수신자 부담 한국 고객 전용 007986115216
  - http://www.ibm.com/planetwide/ (기타 지역)
- **IBM Rational Support** 와 화일이나 큰 용량의 자료를 주고 받으시려면,
  - http://www-1.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21231556
- 진행하시는 **PMR** 을 에스컬레이션 하시려면
  - PMR 담당 RCS 엔지니어에게 에스컬레이션 요청을 하시거나,
  - (미국) 1-800-IBM-SERV 로 전화하셔서 **Rational Duty Manager** 를 찾으시면 됩니다.

© 2009 IBM Corporation

IBM Rational 트레이닝 솔루션

IBM Rational boot camps
ibm.com/training/us/catalog/rational/bootcamps

IBM Rational instructor-led online training
ibm.com/training/us/catalog/rational/ilo

IBM Rational Web-based training library
ibm.com/training/us/catalog/rational/weblibrary

Rational Software 개발툴을 사용하시면 개발 생산성을 높일 수 있습니다.

- 비즈니스 프로그램을 개발하는데 생산성을 높일 수 있습니다.
- 공동 작업을 지원하는 강력한 방법을 접하실 수 있습니다.
- 자동화되고 간소화된 탄력적인 개발 라이프싸이클을 경험 하실 수 있습니다.
- 개발 요건 정의 관리의 개선으로 프로젝트 리스크를 줄일 수 있습니다.

Top-Rated 트레이닝 코스들

- Essentials of the Rational Unified Process, v7.0 – **RP401**
- Essentials of Configuration Management with Rational ClearCase UCM – **RS401**
- Administration Workshop for Rational ClearCase for Windows – **RSP01**
- Administration Workshop for Rational ClearCase for UNIX – **RSP02**
- Mastering Requirements Management with Use Cases – **RR611**
- Mastering Rational ClearCase Administration for Windows – **RS601**
- Mastering Rational ClearQuest Administration – **RS631**
- Mastering the Management of Iterative Development – **RP601**

최근에 준비된 새로운 트레이닝 코스들

- Essentials of IBM RequisitePro Client for Web, v7.1 – **YR202**
- Essentials of IBM Rational Build Forge, v7.0.1 – **RS543**
- Essentials of Manual Testing with IBM Rational Manual Tester – **RT421**
- Essentials of IBM Rational Systems Developer for Systems Development, v7.0 – **RD582**
- Mastering Servlet and JSP Development with Rational Application Developer, v7.0 – **RD792**
- Mastering Web Application Development with Rational Application Developer, v7.0 – **RD794**
- Pattern Implementation Workshop with IBM Rational Software Architect, v7.0 – **RD801**
- Functional Elements of IBM Rational Portfolio Manager, v7.1 – **RP110**

ibm.com/training/us

© 2009 IBM Corporation

유용한 Link 들

IBM Support Portal - http://ibm.com/support/entry/portal

- Single, unified and centralized view of all technical support tools and information, covering all IBM products

Rational Support main page - http://ibm.com/rational/support/

- Support for all Rational products plus downloads, searches, problem reporting, support handbook

developerWorks - http://ibm.com/developerworks/rational/

- Premier technical community resource for software developers, providing a wide range of tools, code, and education

IBM Education Assistant - http://ibm.com/software/info/education/assistant/

- Multimedia education modules

Software Support Handbook- http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html

- Worldwide numbers, escalation options, support processes

IBM Support Assistant (ISA) - http://ibm.com/software/support/isa/

- Free local software serviceability workbench that helps you resolve questions & problems with IBM software

IBM Software Support Toolbar - http://ibm.com/software/support/toolbar/

- Navigate quickly to important ibm.com areas, plus perform targeted searches right from your browser's toolbar

Passport Advantage - http://ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/

- Acquire new IBM software licenses, renew maintenance, and technical support

Service Request (SR) - http://ibm.com/software/support/probsub.html

- Submit & manage Problem Management Records (PMRs) on demand: 24 hours/day, 7 days/week, 365 days/year

© 2009 IBM Corporation

감사합니다.

© 2009 IBM Corporation