

Support Guide 정책 및 절차

sales.korea@veeam.com, 2022. Q4

목차

1. Support Guide 정책

2. Support Guide 절차

3. 글로벌 기술 지원 센터 및 정책

Support Guide 정책

Veeam 고객사에서 발생한 이슈를 효과적으로 대응하고 신속하게 처리하기 위해 아래와 같이 파트너, 총판 엔지니어, Veeam Korea SE가 협업하여 문제를 해결합니다. 특히 PoC, 검수 전 고객, 증설이 예정되어 있는 고객의 경우 즉시 총판 및 Veeam Korea SE가 협업 지원합니다.

파트너	<ul style="list-style-type: none">▪ <u>제품 구성 및 설치 시 반드시 사전 요구 사항 및 제약 사항 확인</u>▪ 문제 발생 시 고객사 현장/원격 지원 및 장애 상황 정리 (예외 사항으로 PoC, 검수 전 고객 또는 증설이 예정되어 있는 고객의 경우 Case Open 후 즉각 Veeam에 문의)▪ 다양한 Veeam 리소스 및 구글 검색을 통해 자체적으로 문제 해결 시도▪ 1차 문제 해결 실패 시 총판 엔지니어에게 문의▪ Veeam 글로벌 기술 지원 센터에 Case Open 및 진행▪ Case Open 후 빔 소프트웨어 장애 및 기술이슈 등록양식 작성 및 Veeam Korea로 전달
총판 엔지니어	<ul style="list-style-type: none">▪ 파트너 기술 이슈 문의에 대한 사전 요구 사항 준수 및 제약 사항이 없는지 재확인▪ 파트너 자체적으로 해결하지 못하는 이슈에 대한 문제 해결 시도 (검색, 현장/원격 지원)▪ 해결 방안이 없을 경우 파트너사에 즉시 Case Open 요청
Veeam Korea SE	<ul style="list-style-type: none">▪ 파트사에서 전달한 빔 소프트웨어 장애 및 기술이슈 등록양식 확인▪ Open Case 리뷰, 관리 및 문제 해결 시도

목차

1. Support Guide 정책

2. Support Guide 절차

3. 글로벌 기술 지원 센터 및 정책

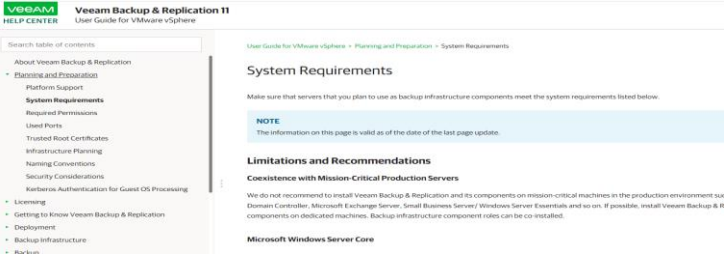

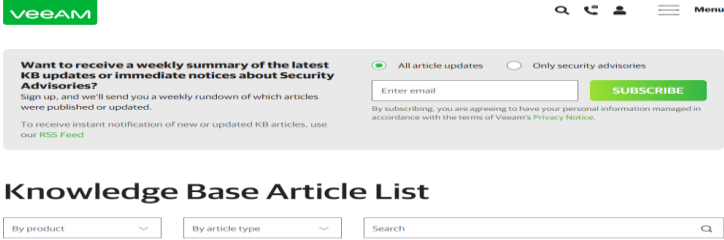
Support Guide 절차

아래 순서 따라 이슈 발생 시 문제 해결을 시도합니다. 운영 서버 다운 또는 DB 중단과 같이 심각한 경우 또는 PoC 등 영업 관련 딜의 경우 즉시 Veeam Korea SE에게 연락하고 함께 상의하면서 대응합니다.

일반 문제	심각한 문제	영업 관련 딜
<ul style="list-style-type: none">설치 문제구성 문제백업 문제복구 문제등등	<ul style="list-style-type: none">백업 및 복구 시 운영 서버 중단백업 및 복구 시 DB 서비스 중단CDP 및 복제 시 운영 VM 중단등등	<ul style="list-style-type: none">PoC 중 고객검수 전 고객증설이 예정되어 있는 고객
<ol style="list-style-type: none">문제 확인1일 동안 문제 장애 처리 시도 및 Veeam Forum, Knowledge에서 유사 내용을 검색Veeam Forum, Knowledge에 답이 없으면 총판 엔지니어에게 전화로 문의총판 엔지니어와 문제 장애 처리 시도 및 유사 내용 검색미해결 시 글로벌 기술 지원 센터에 Case Open<u>6. Escalation Support 번호와 내용을 support 양식에 채워서 Veeam에 제출</u>3일 동안 본사 Support Engineer와 응대 후 해결되지 않으면 총판에 알리고 상황이 심각한지, 그대로 대응할지 판단장기간 미해결로 상황이 심각하면 파트너 엔지니어가 Veeam SE에게 연락하고 함께 상의하면서 대응	<ol style="list-style-type: none">문제 확인즉시 글로벌 기술 지원 센터에 Case Open<u>3. 즉시 Escalation Support 번호와 내용을 support 양식에 채워서 Veeam에 제출</u>즉시 문제 장애 처리 시도 및 Veeam Forum, Knowledge에서 유사 내용을 검색<u>5. 한시간 이내에 총판 엔지니어와 Veeam SE에게 전화로 문의</u>Veeam SE와 함께 상의하면서 대응	<ol style="list-style-type: none">문제 확인즉시 글로벌 기술 지원 센터에 Case Open<u>3. 즉시 Escalation Support 번호와 내용을 support 양식에 채워서 Veeam에 제출</u>즉시 문제 장애 처리 시도 및 Veeam Forum, Knowledge에서 유사 내용을 검색<u>5. 한시간 이내에 총판 엔지니어와 Veeam SE에게 전화로 문의</u>Veeam SE와 함께 상의하면서 대응

Veeam 리소스

Veeam의 다양한 리소스를 활용하여 동일 또는 유사 이슈 존재 여부, 문제 해결 방안을 검색합니다.

리소스	상세 설명	URL	페이지
온라인 메뉴얼	<ul style="list-style-type: none">사전 요구 사항 및 제약 사항 확인	https://www.veeam.com/documentation-guides-datasheets.html?productId=8&version=product%3A8%2F154	
Community Forums	<ul style="list-style-type: none">에러 메시지를 통한 동일 이슈 및 유사 이슈 검색시간적 여유가 있는 이슈의 경우 Case open 전 Forum에 문의기타 호환성 문의	https://forums.veeam.com/	
Knowledge Base	<ul style="list-style-type: none">에러 메시지를 통한 동일 이슈 및 유사 이슈 검색다양한 Veeam 권장 사항 및 구성 가이드 제공	https://www.veeam.com/knowledge-base.html?page=1	



목차

2. Support Guide 절차

3. 글로벌 기술 지원 센터 및 정책

글로벌 기술 지원 센터

기본적으로 한국 근무 시간에 케이스를 Open하면 APJ의 TSE에게 할당되게 되며, 그 이후 시간에 Open 시 EMEA 또는 AMER의 TSE에게 할당되게 됩니다.



Support Tiers

코드 수정이 필요한 경우를 제외하고 대부분의 케이스는 Tier 1 TSE들과 진행하게 됩니다.

Tier 1

첫 번째 지원 엔지니어.
다국어 지원. 모든 제품의
기능을 다루는 다양한 팀.
심각한 장애에 대한 전담 팀.

Tier 2

QA 및 DEV와의 상호 작용이
필요한 복잡하고 우선
순위가 높은 문제에 중점을
둡니다. 새로운 솔루션 및
코드 수정.

Tier 3

복잡한 시나리오와 종종
제품 재설계 또는 비공개
핫픽스 생성에 대한 심층
분석이 필요한 문제. 제품
코드에 대한 액세스.

QA / DEV

심층 분석 및 코드 검토가
필요한 문제 또는 인프라
관련 시나리오의 경우 기술
지원팀과의 상호 작용.

케이스 Severity 레벨 설정

Sev1 설정 필요 시 반드시 Veeam Korea SE들과 사전 협의가 필요하며, 운영 시스템 다운을 제외한 심각한 케이스는 Sev2로 Open을 합니다. 그 외에 백업 실패, 백업/복구 성능 저하 등은 Sev3로 Open을 합니다. 기타 질의 관련 케이스는 Sev4로 Open을 하시면 됩니다.

심각도	상세 설명	목표 응답 시간 (Production Renewal)	목표 응답 시간 (Basic Renewal)
Severity 1	<ul style="list-style-type: none">Veeam으로 인한 비즈니스 크리티컬 소프트웨어 중지 또는 Veeam 관리 시스템이 작동 불가능하거나 사용할 수 없는 경우 (백업/복구 불가한 상황)운영 시스템이 중단되어 가동이 안되는 경우	1시간	2시간
Severity 2	<ul style="list-style-type: none">운영 시스템에 부정적인 영향을 주지만 시스템이 중단되지 않은 경우운영 시스템이 일시적으로 중단된 경우제품이 작동하지만 심각하게 제한적으로 사용 가능한 경우	3시간	8시간
Severity 3	<ul style="list-style-type: none">Veeam의 대부분 기능을 여전히 사용할 수 있는 상황에서 일부 백업 또는 설치 실패인 경우백업/복구 성능 저하 발생 또는 모니터링에 문제가 발생하는 경우	6시간	12시간
Severity 4	<ul style="list-style-type: none">제품 기능에 문제가 없고 단순 질문하는 경우	8시간	24시간

Renewal 타입에 따른 기술 지원 센터 지원 가능 시간

- Production : 24/7/365
- Basic : 한국 근무 시간 기준 (09:00AM ~ 6PM)

veeam

<https://www.veeam.com/ko>
sales.korea@veeam.com