



JUNIPER CARE SERVICE

서비스 개요

Juniper Care Services는 주니퍼 네트워크의 기술 지원 엔지니어의 및 하드웨어 대체 옵션의 신속한 대응을 통해 귀하의 네트워크 니즈에 맞는 타이밍에 적절한 리소스 선택을 지원합니다. Juniper Care는 운영 효율성을 높이며 운영 비용을 낮춥니다. 이 덕분에 직원들은 장비 조율이 아닌 비즈니스 운영에 집중할 수 있게 됩니다.

제품 설명

동급 최고의 기술 지원을 연중무휴 제공합니다. 업계 최초로 지원 전문가 협회(ASP)가 선정한 10대 웹 지원 사이트 목록에 6년 연속으로 오르는 영예를 떠안은 검증된 온라인 지원을 활용하십시오. 다른 어떤 네트워킹 회사도 ASP awards를 연속으로 4회 이상 수상한 적이 없습니다.

- 귀하의 조직은 네트워크 가용성 극대화를 선결 과제로 삼고 있습니까?
- 사내 IT 인력이 부족한 상황입니까?
- 네트워크 기반 위험을 줄이는 동시에 네트워크 투자 가치를 높여야 합니까?
- 현재 기술 지원 비용을 절감하고자 합니까?

위 질문 중 하나라도 "예"라고 답하신 분은 Juniper Care Services 네트워크 가용성 전문가들로 구성된 당사 엔지니어 및 기술자들은 가동 시간, 유틸리티 및 가치 최적화를 보장하는 운영 지원을 통해 귀하의 조직이 가장 극심한 네트워크 요구 사항을 충족하도록 지원할 수 있습니다.

서비스 설명

Juniper Care는 기존의 연중무휴 원격 기술 지원, 하드웨어 대체 서비스 및 온라인 지원을 결합합니다. 단순한 장애 수정 서비스 이상을 제공하는 Juniper Care는 고성능 네트워킹 투자를 보호하는 동시에 네트워크를 안정적으로 운영할 수 있도록 설계된 기술 및 운영 지원을 통해 네트워크 요구를 충족할 수 있도록 지원합니다.

- 사용하기 쉽고 완벽하게 정의된 주니퍼 지원 API를 통해 CRM(Customer Relationship Management) 또는 티켓 시스템을 주니퍼의 것과 통합하십시오.
- Juniper Care는 수상 경력에 빛나는 연중무휴 기술 지원 및 자동화를 통해 직원 생산성을 높이고 운영 비용을 절감합니다
- 네트워크가 성장함에 따라 더 많은 기능이 필요해지는 경우, 쉽게 Juniper Advanced Care 또는 Juniper Premium Care로 전환하실 수 있습니다.



그림 1: Juniper Care Services 포트폴리오를 통해 귀하에게 맞는 수준의 서비스를 고를 수 있습니다

기능 및 이점

표 1. Juniper Care Services 기능 및 이점

기능	기능 설명	이점
기술 지원	주니퍼 네트워크의 기술 지원 엔지니어, 소프트웨어 업데이트, 온라인 기술 자료, 온라인 도구 및 하드웨어 교체 옵션을 활용할 수 있습니다.	포괄적인 구축 후 기술 지원 계획을 마련하여 귀하의 네트워크만의 고유한 요구 사항을 충족할 수 있습니다.
주니퍼 지원 인사이트	네트워크 전반에 걸쳐 실행 가능한 운영적으로 건강한 인사이트를 획득하세요. 이 솔루션은 AI 기반 지원을 모든 Junos 디바이스로 확장하여 우수한 고객 지원 경험을 제공합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 네트워크 성능 및 가동 시간을 개선하세요. 관리 비용, 노력 및 네트워크 관리의 복잡성을 줄여보세요. 네트워크 운영을 간소화하세요.
지원 포털	지원 사례, RMA, 설치 기반(자산), 서비스 계약 및 구매 제품에 대한 특정 알림을 포함하여 사용자에 대한 필수 최신 지원 데이터를 제공합니다.	보다 개인적이고, 능동적이며 효율적인 제품 지원 니즈 관리가 가능해집니다.
서비스 API	완전히 지원되고 안전하고 REST 기반 주니퍼 지원 사례 API의 통합된 세트를 제공합니다. 이는 기존 온보딩 프로세스를 통해 여러 작업 프로세스에 대한 전체 시스템 간의 통합을 제공합니다.	주니퍼를 통한 고객의 지원 CRM/티케팅 시스템을 통합하여 데이터 복제를 피합니다. 프로세스를 간소화하고 사용자가 CRM/티케팅 시스템에 데이터를 한 번만 입력하면 되기 때문에 수고를 덜어줍니다.
주니퍼 소프트웨어 지원 평가 도구(JSSET)	설정 가능한 고객 프로파일 기반 Junos 소프트웨어 결함을 알리는 능동적인 버그 알림(PBN)을 지원하는 안전한 포털을 제공합니다.	네트워크 디바이스에 영향을 미칠 수 있는 중요/주요 문제에 대해 경고합니다. 다양한 Junos 버전의 영향과 잠재적 노출을 결정하는 데 도움이 됩니다.
디지털 어시스턴트 지원	제품, 사례, RMA, 소프트웨어 다운로드, 환영 편지, 암호 지원 및 지식 검색에서 연중무휴로 지원을 제공합니다.	<ul style="list-style-type: none"> AI 기반 NLP(Natural Language Processing) 기반의 연중무휴 어시스턴트에서 도움과 지원을 받으세요. 사례 접수 또는 통화 안내 없이 일반적인 문제를 해결하세요.

Juniper Care 혜택

Juniper Care 혜택은 표 2에서 확인하실 수 있습니다. 하드웨어 교체 옵션을 결정하고 JSP(주니퍼 지원 포털)의 액세스를 획득하여 소프트웨어 업데이트 및 온라인 사후 판매 도구에 액세스하려면 기본 지원 수준을 선택하세요.

표 2. Juniper Care 혜택

	Juniper Care Core	Juniper Care Core Plus	Juniper Care Next-Day Delivery	Juniper Care Next-Day Ship	Juniper Care Next-Day Onsite	Juniper Care Same-Day	Juniper Care Same-Day 2-Hour	Juniper Care Same-Day Onsite
JTAC 24시간 365일 대응	X	X	X	X	X	X	X	X
소프트웨어 릴리스	X	X	X	X	X	X	X	X
JSP 온라인 E-Support	X	X	X	X	X	X	X	X
공장 회수		X						
다음 영업일 고급 교체 부품 배송			X		X			
다음 영업일 고급 교체 부품 배송				X				
당일 4시간 이내 고급 교체 부품 배송						X		X
당일 2시간 이내 고급 교체 부품 배송							X	
현장 기술자					X			X
서비스 API	X	X	X	X	X	X	X	X
소프트웨어 지원 평가 도구(JSSET)	X	X	X	X	X	X	X	X
주니퍼 지원 인사이트	X	X	X	X	X	X	X	X

또한 주니퍼는 브라질, 인도 및 중국에 거주하는 고객에게만 익일 배송 서비스 수준을 제공합니다. 자세히 알아보려면 [Juniper Care 서비스 설명](#) 문서를 참조하시기 바랍니다.

모든 하드웨어 교체 옵션을 보시려면 www.juniper.net/support/rma-procedure.html에 게시된 주니퍼의 현재 RMA 정책 및 절차를 따르시기 바랍니다.

주니퍼 결함이 있는 FRU(현장 교체 가능한 부품)를 주니퍼 네트워크가 지정한 RMA 반납 창고 위치에 반납하세요. 위치는 <https://support.juniper.net/support/rma-locations/>에서 확인할 수 있습니다. 반환소 위치는 변경될 수 있으며 교체품은 신규, 또는 리퍼 제품일 수 있습니다. 실제 배송 시간은 현실적으로 주니퍼의 손을 벗어난 상황, 상황별로 적용 가능한 수출 또는 수입 규제 및 라이선싱 요구 사항, 또는 현지 세관 절차의 영향을 받을 수 있는 점을 유의하시기 바랍니다.

JTAC 액세스

주니퍼 네트워크 기술 지원 센터(JTAC) 지원을 받으시면 연중무휴 무제한으로 지원 센터 엔지니어들에게 전화 및 온라인 지원을 받을 수 있습니다. 귀하의 모든 지원 니즈에 대한 단일 연락 창구인 JTAC 엔지니어들은 풍부한 대규모 네트워크 지원 경험을 보유하고 있습니다. JTAC 엔지니어는 시스템 문제 진단, 구성, 해결 및 기타 솔루션 도출을 지원할 수 있습니다. 가능한 한 신속한 JTAC 대응을 보장하기 위해 모든 우선 순위 문제는 자동적으로 고위 관리직에게 에스컬레이션 경보를 전달합니다.

소프트웨어 릴리스

주니퍼 네트워크는 출시 준비를 마치는 즉시 모든 신규 소프트웨어 릴리스에 대한 액세스를 귀하에게 제공합니다.

주니퍼 지원 인사이트

[Juniper Support Insights](#)는 AI 기반 지원을 Junos 디바이스로 확장하여 IT 및 네트워크 운영 팀에 사전 예방적이고 운영적으로 건강한 인사이트를 전체 네트워크 전반에 걸쳐 제공합니다. 사용하기 쉽고 안전한 Juniper Support Insights는 네트워크와 네트워크 운영을 간소화하는 데 사용할 수 있는 실행 가능한 인텔리전스를 위해 Junos 기반 플랫폼을 주니퍼 클라우드에 연결합니다. 데이터는 수집되고 주니퍼 특정 지식(알려진 결함, 계약 상태, 수명 종료/지원 종료 (EOL/EOS), 제품 지식 기반, 보안 취약성)과 상관관계가 있으며, 이후 실행 가능한 인사이트로 선별됩니다. Juniper Support Insights는 디바이스 온보딩 및 발견을 관리하고 운영 대시보드 및 보고서를 보는 데 사용되는 보안 포털에 대한 액세스를 제공합니다. 보안 및 개인정보 보호에 대한 자세한 내용은 [보안 및 개인정보 보호 개요 기술 요약](#)을 참조하시기 바랍니다.

주니퍼 지원 포털 온라인 지원

JSP(주니퍼 지원 포털)은 네트워크 투자의 지원을 보장하는 데 필요한 정보, 답변, 도구 및 서비스 옵션을 위해 주니퍼의 수상 경력에 있는 온라인 포털에 대한 셀프 서비스 액세스를 제공합니다. JSP 내 기능에는 소프트웨어 다운로드, 기술 경고 및 게시판, RMA 요청 및 주니퍼 네트워크 지식 기반이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

JSP(주니퍼 지원 포털)은 주니퍼의 고객 서비스 조직에 대해 기본 도구로 설계된 셀프 서비스 고객 지원 포털입니다. 빅데이터 인프라 기반의 포털은 데이터가 정확하고 이용 가능하도록 보장합니다. 이는 사용자 인터페이스를 통해 최신 지원 정보를 제공합니다.

공장 회수

주니퍼 네트워크가 주니퍼가 발급한 RMA(Return Materials Authorization)에 명시된 FRU를 교체, 또는 수리하고 지정한 RMA(Return Materials Authorization) 반환소에서 결함있는 FRU를 접수한 뒤 영업일 10일 이내에 해당하는 경우에 맞게 교체품, 또는 수리된 FRU를 배송 주소로 배송해드립니다. 수리되거나 교체된 FRU는 주니퍼 지역 물류 센터에서 배송될 수 있습니다.

익일 배송

주니퍼 네트워크는 RMA가 현지 시간(배송 주소 기준) 영업일 오후 3시까지 발행되는 경우, 다음 영업일에 결함이 있는 반품된 하드웨어를 받기 전에 배송 주소로 FRU 교체품을 보냅니다. RMA가 오후 3시 이후에 발행되는 경우 주니퍼 네트워크는 영업일 기준 2일째에 교체 FRU를 배송합니다. "익일 배송"은 재고 여부에 따라 달라질 수 있습니다.

당일 지원

주니퍼 네트워크가 FRU 교체품을 RMA(Return Materials Authorization) 발급 4시간 이내로 결함있는 하드웨어를 수령하기 전에 배송 주소로 연중무휴 배송해드립니다. "당일"은 재고 여부에 따라 달라질 수 있습니다.

당일 배송 2시간

주니퍼 네트워크가 FRU 교체품을 RMA(Return Materials Authorization) 발급 2시간 이내로 결함 있는 하드웨어를 수령하기

전에 배송 주소로 연중무휴 배송해드립니다. "당일 배송 2시간"은 가능 여부를 확인하셔야 합니다.

현장 기술자

주니퍼 네트워크의 부품 결함 및 교체 승인의 최종 진단에 따라 숙련된 서비스 기사가 설치된 현장에 배치됩니다. 현장에 도착한 지원 기술자는 JTAC 및 고객과의 협력을 통해 문제를 최종적으로 해결하고, 그 뒤에 고객은 결함 있는 제품을 주니퍼 네트워크에 반환합니다. 주니퍼 네트워크 현장 지원은 소프트웨어 문제 해결 또는 제품 구성 지원을 제공하지 않습니다.

서비스 API

주니퍼는 완전히 지원되고 안전하고 REST 기반의 주니퍼 지원 사례 API의 통합 세트를 제공합니다. 이는 기존 온보딩 프로세스를 통해 여러 작업 프로세스에 대한 전체 시스템 간의 통합을 제공합니다. 서비스 API는 기존 온보딩 프로세스를 통해 액세스할 수 있습니다.

주니퍼 소프트웨어 지원 평가 도구

주니퍼 소프트웨어 지원 평가 도구(JSSET)는 서비스에 중대한 영향을 미칠 수 있는 Junos 소프트웨어 결함에 초점을 맞춘 능동적인 버그 알림(PBN)을 제공하는 안전한 포털입니다. 해당 포털은 온디맨드 보고서 생성, 소프트웨어 결함을 평가 및 Junos 소프트웨어 버전 평가를 통한 잠재적 영향 및 위험 노출도 파악에 사용할 수 있습니다.

주요 기능

서비스 API

주니퍼 지원 사례 API는 클라이언트들(주니퍼 고객)이 지원 CRM 또는 티켓 시스템을 주니퍼의 지원 CRM 시스템과 통합할 수 있도록 지원하는 완벽하게 정의된 REST API 세트입니다. 이 B2B 통합의 일부로 클라이언트는 다음을 할 수 있습니다.

- 시스템에 있는 케이스/티켓/인시던트를 기반으로 주니퍼의 지원 CRM 시스템에서 자동으로 케이스/서비스 요청(SR) 생성.
- 해당 API 채널을 통한 케이스/SR 라이프사이클 관리(예: 케이스 업데이트, 파일 첨부, 케이스 에스컬레이션, 또는 케이스 종료 요청).
- 주니퍼 지원 엔지니어가 생성한 케이스/SR에 대한 비동기 업데이트 수신, 및/또는 폴링이 필요 없는 기타 채널 업데이트

자세한 API 온보딩, 설명서, 정의 및 지원 모델을 확인하려면

https://eng.juniper.net/site/global/build/support_automation/support_api/case_api/index.gsp에 있는 설명서를 참조하시기 바랍니다.

주니퍼 소프트웨어 지원 평가 도구

JSSET 포털은 다양한 PBN 기능을 제공합니다. 사용자는 고객 프로파일(예를 들어 Junos 버전 및 하드웨어 인벤토리)을 기반으로 고도의 맞춤형 쿼리를 구축하고, 온라인으로 결과를 미리 보고, 영향 평가를 작성하고, 관련 데이터를 미리 준비된 서식의 보고서 형식으로 내보낼 수 있습니다.

주요 특징은 다음과 같습니다.

- 서비스에 중대한 영향을 미칠 수 있는 Junos 소프트웨어 결함 보고 기능
- 단일 고객 프로필에 여러 쿼리를 첨부하는 기능
- MR, SR 및 X 릴리스에 대한 강력한 "퍼지 검색" 지원(주 릴리스 기반 PR 쿼리 기능 예: 16.1, 17.1, 등)
- 복수의 긍정적 및 부정적 키워드 필터링을 통한 고급 필터링 지원
- 보고서 내보내기 및 사용자 정의 기능

보안 또는 상위 수준 서비스

Juniper Networks® Advanced Care는 전담 전화번호를 통한 24x7 에스컬레이션 관리, 주니퍼 선임 지원 엔지니어 직통 연결을 통한 신속한 지원, 그리고 더욱 빠른 지원 응답 시간을 통해 문제를 신속하고 효과적으로 처리하도록 설계되어 있습니다. 추가 기능에는 온보딩 어시스턴스, 모범 사례 지식 전송 및 맞춤형 보고서가 포함되며, 네트워킹 전문 지식을 향상하고 문제가 발생하기 전에 예측 및 예방하고 관리를 줄이기 위해 모든 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Advance Care 데이터시트](#)를 참조하시기 바랍니다.

주니퍼 네트워크 Premium Care 서비스는 Advanced Care가 제공하는 모든 기능과 가치에 더불어 서비스 관련 문제 및 혜택 관리를 지원하는 단일 연락 지점으로 전담 서비스 매니저를 제공합니다. 자세한 내용은 [Premium Care 데이터시트](#)를 참조하시기 바랍니다.

주니퍼 네트워크 서비스 및 지원

주니퍼 네트워크는 고성능 네트워크를 가속하고, 확장하며, 최적화하기 위한 퍼포먼스 인에이블링 서비스(performance-enabling services)를 제공합니다. 주니퍼 네트워크의 서비스는 비용을 절감하고 위험을 최소화하면서도 운영 효율성을 극대화함으로써 보다 빠른 시간 안에 네트워크의 가치를 실현할 수 있게 해줍니다. 주니퍼 네트워크는 필요한 수준의 성능, 안정성 및 가용성을 유지하도록 네트워크를 최적화하여 최상의 운영을 보장합니다. 자세한 내용은 <https://www.juniper.net/kr/ko/products.html>을 방문하시기 바랍니다.

주문 정보

Juniper Care Services는 전 세계적으로 제공됩니다. 자세히 알아보려면 현지 주니퍼 파트너, 또는 주니퍼 네트워크 현장 영업 매니저에게 문의하시기 바랍니다.

주니퍼 네트워크에 대하여

주니퍼 네트워크는 네트워크 운영을 대폭 간소화하고 최종 사용자에게 탁월한 경험을 제공하는 데 주력합니다. 주니퍼 솔루션은 업계 최고 수준의 인사이트, 자동화, 보안, 시를 통해 실질적인 비즈니스 성과를 도출합니다. 주니퍼는 전 세계 고객이 견고한 연결을 통해 협력을 강화하고 웰빙, 지속 가능성, 평등에 대한 가장 어려운 도전 과제를 해결하도록 지원합니다.

Corporate and Sales Headquarters

주니퍼 네트워크

1133 Innovation Way

Sunnyvale, CA 94089 USA

전화: 888.JUNIPER (888.586.4737)

또는 +1.408.745.2000

www.juniper.net

APAC and EMEA Headquarters

Juniper Networks International B.V.

Boeing Avenue 240 1119 PZ Schiphol-Rijk

Amsterdam, The Netherlands

전화: +31.207.125.700

JUNIPER NETWORKS | Driven by Experience