

EP SVC Process (Total)

EP Mgmt. Team
–Apr'10



목 차

1. **EP SVC Process & Nexgen (SRFR) page.3**
2. **EP SVC Process & HP Spat (Onsite) page.45**
3. **Best EP Award & Worst EP Warning page.79**

[바로가기](#)[바로가기](#)[바로가기](#)

EP SVC Process (SRFR)

EP Mgmt. Team
–Mar'10



Index

- SRFR 란?
- SRFR Process
- SRFR 신청 전 확인작업
 - > H/W 유무상 확인절차
 - > 보증기간에 따른 보증수준의 의미
- SRFR Web 접수
 - > 접수 방법 및 서비스 아이디 확인 및 **Cancel** 방법
 - > 주문 받기
 - > 주문전달
 - > 결함 있는 제품회수
 - > **STATUS**에 따른 설명
- R (Re – repair)건 생성
 - > 생성방법
 - > 주의사항
- SRFR 유의사항
 - > 신청 시 유의사항
 - > 장비 반송 시 유의사항
- SRFR 정산 process

SRFR 란?

SRFR (Supply chain & Repair or Fulfillment Reinvention)

제품 불량 판정 후 불량 부품을 교체하는 방식이 아닌 A/S용으로 준비된 Refurbish 장비로 전체 교체해주는 방식!

고객안내 Script

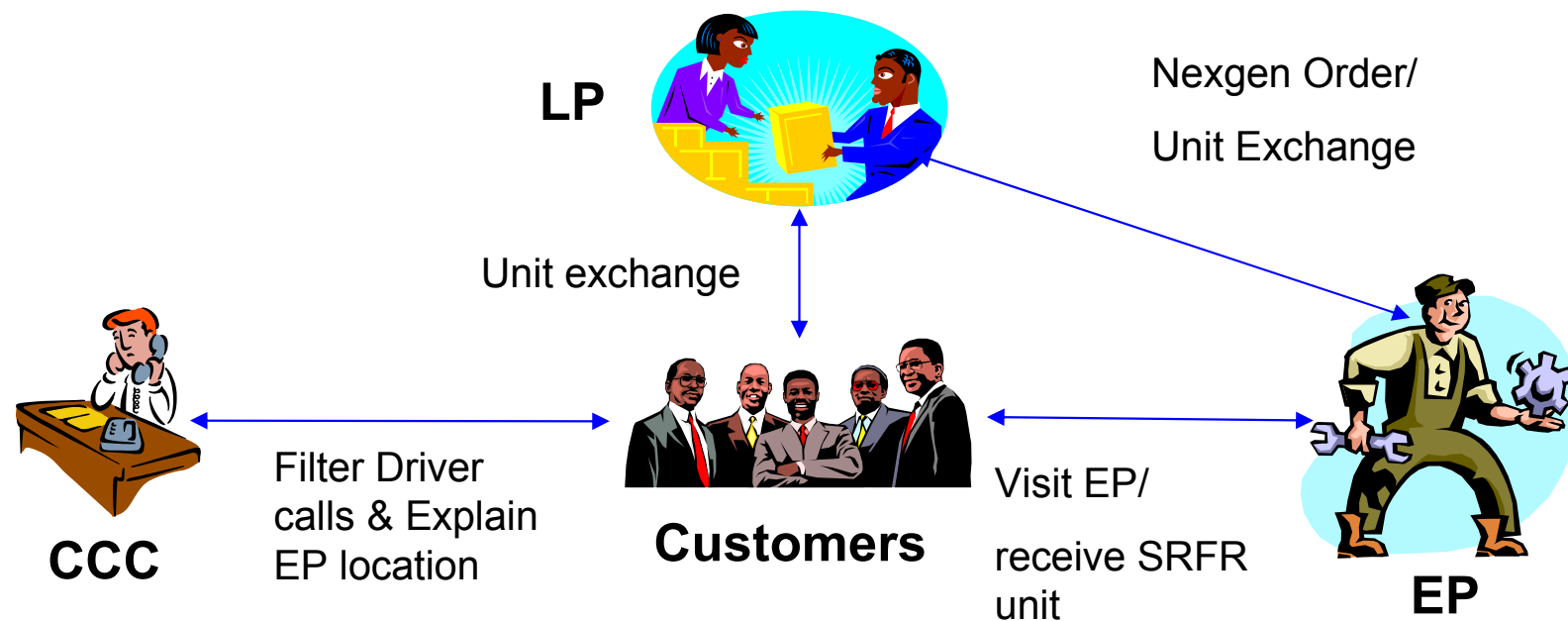
예시1.

- SRFR 제품의 경우 일반 대리점을 통해 판매용으로 출고되는 새상품은 아니나, 생산공장에서 정품A급 부품으로 재생산된 제품입니다. 생산공장에서 출고 시 모든 Test 통과한 제품이기 때문에 고장부분만 수리하는 제품보다 품질이 좋고, 안심하시고 사용하셔도 되는 제품입니다

예시2.

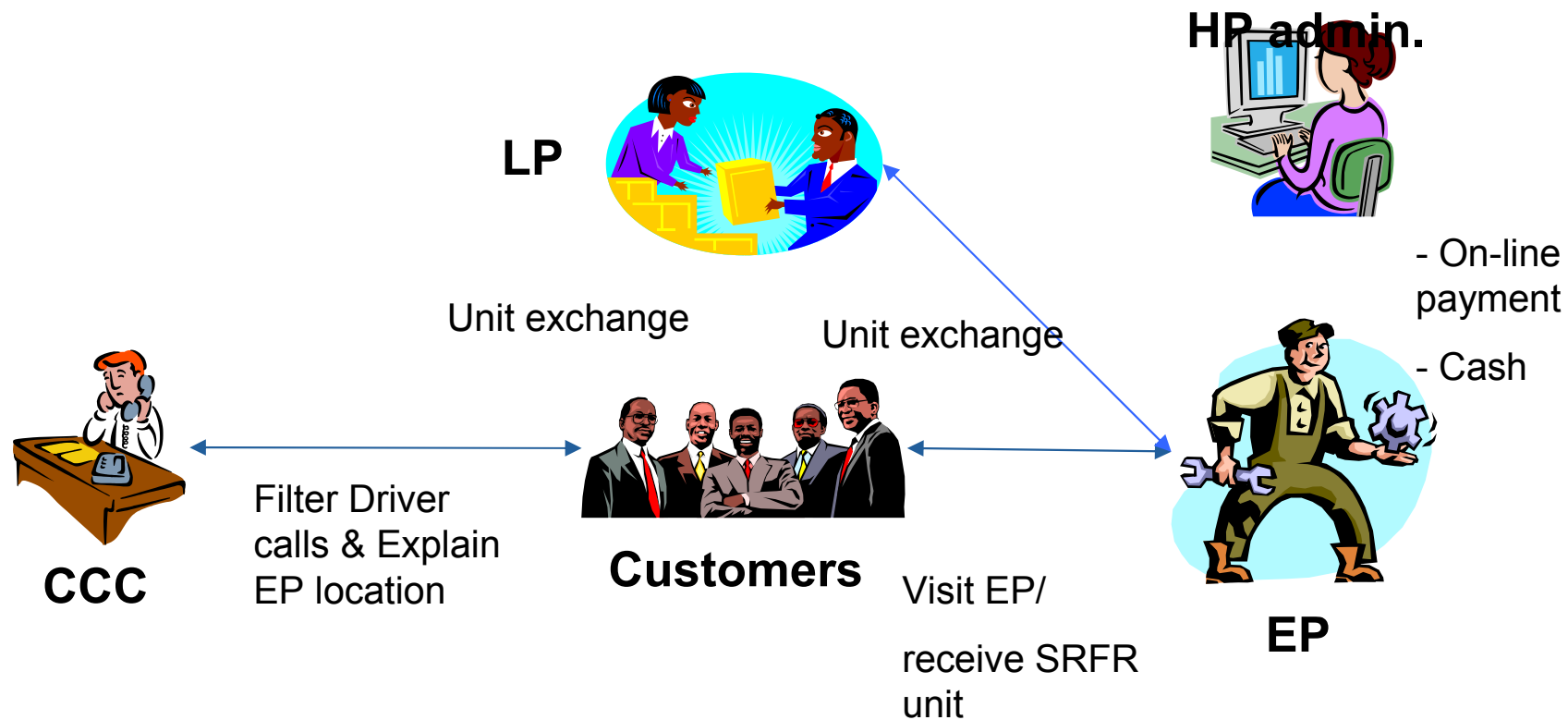
- 저희 HP에서는 고객님의 장비가 하드웨어적으로 불량 시에 파트교환이 아닌 내부 부품은 새 부품이며, 케이스는 재 생산된 서비스용으로 제작된 동일장비로 교체해 드리고 있습니다.

EP Customer walk-in process for SRFR IW case



Customer can get new SRFR unit at home from LP directly
Customer can visit EP and get new SRFR unit indirectly

EP Customer walk-in process for SRFR OOW case

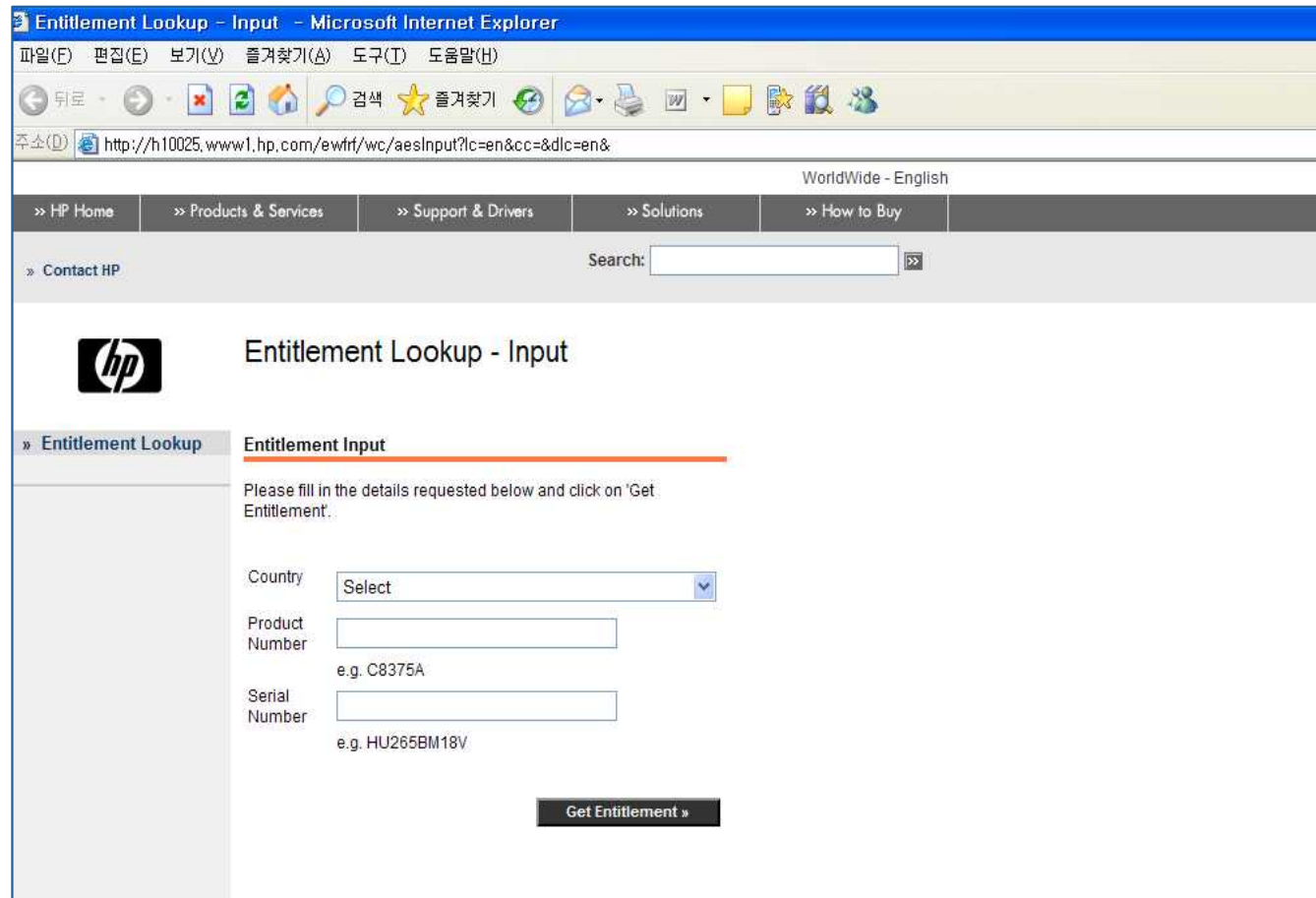


Customer can pay with Cash or Credit card on hpspat on-line payment system

제품 보증기간 조회

hpspat Web-site 보증기간 확인모듈을 통하여 보증기간 확인가능

<http://h10025.www1.hp.com/ewfrf/wc/aesInput?lc=en&dlc=en&cc=us>



Entitlement Lookup - Input - Microsoft Internet Explorer

파일(F) 편집(E) 보기(V) 즐겨찾기(A) 도구(T) 도움말(H)

주소(D) <http://h10025.www1.hp.com/ewfrf/wc/aesInput?lc=en&dlc=en&cc=us>

WorldWide - English

>> HP Home >> Products & Services >> Support & Drivers >> Solutions >> How to Buy

>> Contact HP Search:

hp Entitlement Lookup - Input

>> Entitlement Lookup

Entitlement Input

Please fill in the details requested below and click on 'Get Entitlement'.

Country

Product Number

Serial Number

Get Entitlement »

제품 보증기간 조회

1. warranty 조회 화면 들어가기

Entitlement Lookup - Input - Microsoft Internet Explorer

파일(F) 편집(E) 보기(V) 즐겨찾기(A) 도구(T) 도움말(H)

주소(D) http://h10025.www1.hp.com/ewrf/wc/aesInput?lc=en&cc=&dlc=en&

WorldWide - English

>> HP Home >> Products & Services >> Support & Drivers >> Solutions >> How to Buy

>> Contact HP Search:

Entitlement Lookup - Input

>> Entitlement Lookup

Entitlement Input

Please fill in the details requested below and click on 'Get Entitlement'.

Country

Product Number

Serial Number

Ceountry : Korea 선택

Product number : 필수 기입

Serial number : 10자리 기입

제품 보증기간 조회

2. factory warranty 확인하기

Warranty Category	Base Product Warranty	Warning Message	Successful Completion
Warranty Summary			
Entitlement Type	: HARDWARE SUPPORT		Status : IN
Start Date	: 2007-07-18	End Date	: 2008-10-16
Days Left	: 21		
Warranty Details			
Entitlement Source	: Base Product Warranty		
Warranty Code	: A099	Grace Period	: 90
Offer Status	: IN	Start Date Type	: Ship Date
Offer Start Date	: 2007-07-18	Offer End Date	: 2008-10-16
Offer Length	: 456		

- Warranty details 의 offer end data 기준으로 유무상 구분

- 주의 : warranty summary 의 end data로 유무상 구분하지 말것

제품 보증기간 조회

보증 수준에 따른 설명

FACTORY WARRANTY (IW)

> Web entitlement 조회 시 Warranty Details 항목에서 offer end data가 조회일 기준으로 지나지 않았을 경우

> 고객 영수증 첨부 건으로 구입 후 1년만 적용, POP 작성 후 지점관리팀의 승인을 받은 접수건

* B9180, B8330의 경우는 Warranty Summary의 End date 적용

DELTA SUPPORT PACK (IW)

> 제품 구입 후 한달 이내 HPclub에 가입하여 무상기간을 연장한 장비로 entitlement Warranty Details 항목에서 offer end data가 조회일 기준으로 1년은 경과되었으나, 2년 미만인 경우

(지점관리팀 지역담당자가 대행접수 진행)

> #AB1 장비에 대해 재접수 시 R 생성이 아닌 새로 접수 경우 보증수준을 Delta로 진행

제품 보증기간 조회

보증 수준 설명

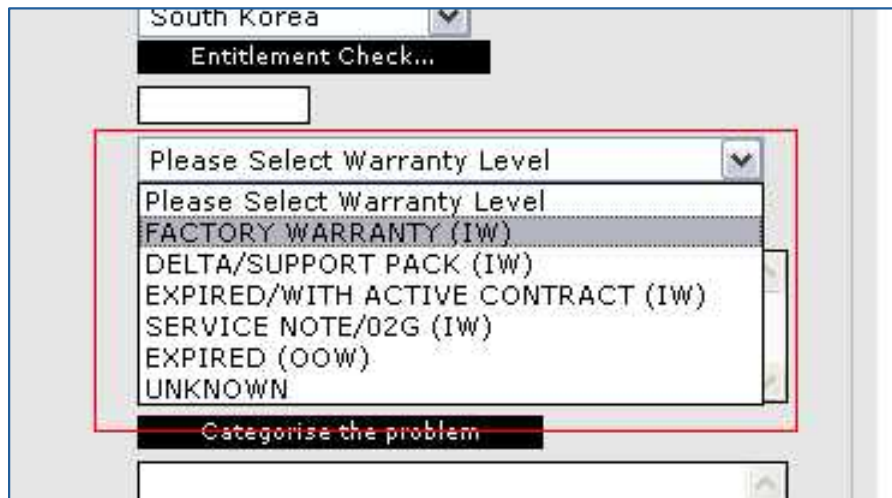
EXPIRED WITH ACTIVE CONTRACT (IW)

> 계약건을 말함, 현재 삼성화재 K550DTN이 이에 해당되며 entitlement Warranty Details 항목에서 offer end data가 조회일 기준으로 1년은 지났고 계약기간이 남아 있는 경우(1년이 안된 장비는 Factory warranty"

EXPIRED(OOW)

> 무상기간이 끝난 유상장비 경우

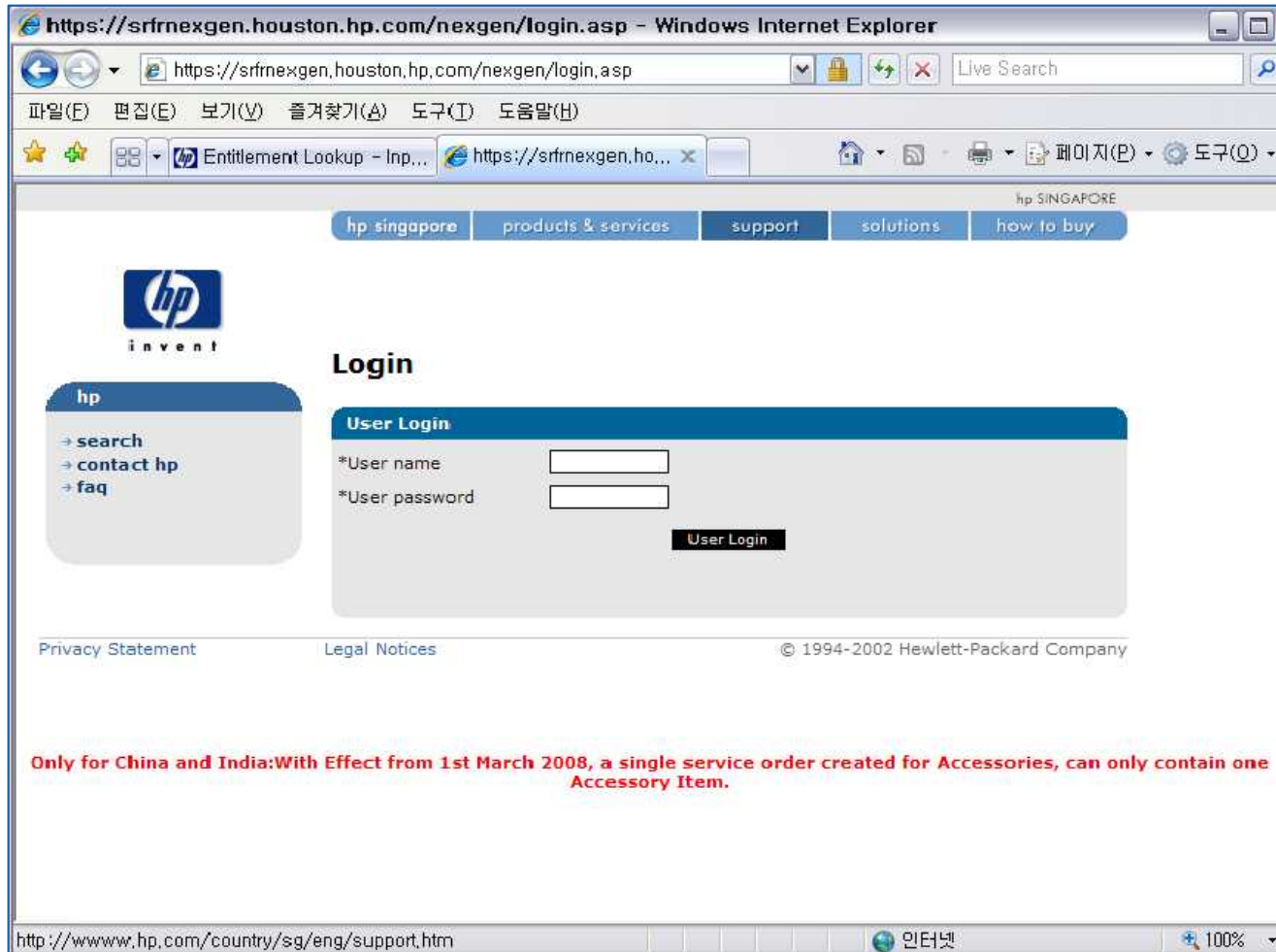
보증 수준 선택방법



The screenshot shows the HP Entitlement Check interface. At the top, there is a dropdown menu for 'South Korea' and a button labeled 'Entitlement Check...'. Below this is a text input field. A red box highlights a dropdown menu titled 'Please Select Warranty Level'. The menu is open, showing the following options: 'Please Select Warranty Level', 'FACTORY WARRANTY (IW)', 'DELTA/SUPPORT PACK (IW)', 'EXPIRED/WITH ACTIVE CONTRACT (IW)', 'SERVICE NOTE/02G (IW)', 'EXPIRED (OOW)', and 'UNKNOWN'. Below the dropdown menu is a button labeled 'Categorise the problem' and another text input field.

Nexgen 진행

<https://srfrnexgen.houston.hp.com/nexgen/login.asp>



hp singapore products & services support solutions how to buy

hp
invent

hp
→ search
→ contact hp
→ faq

Login

User Login

*User name

*User password

User Login

[Privacy Statement](#) [Legal Notices](#) © 1994-2002 Hewlett-Packard Company

Only for China and India: With Effect from 1st March 2008, a single service order created for Accessories, can only contain one Accessory Item.

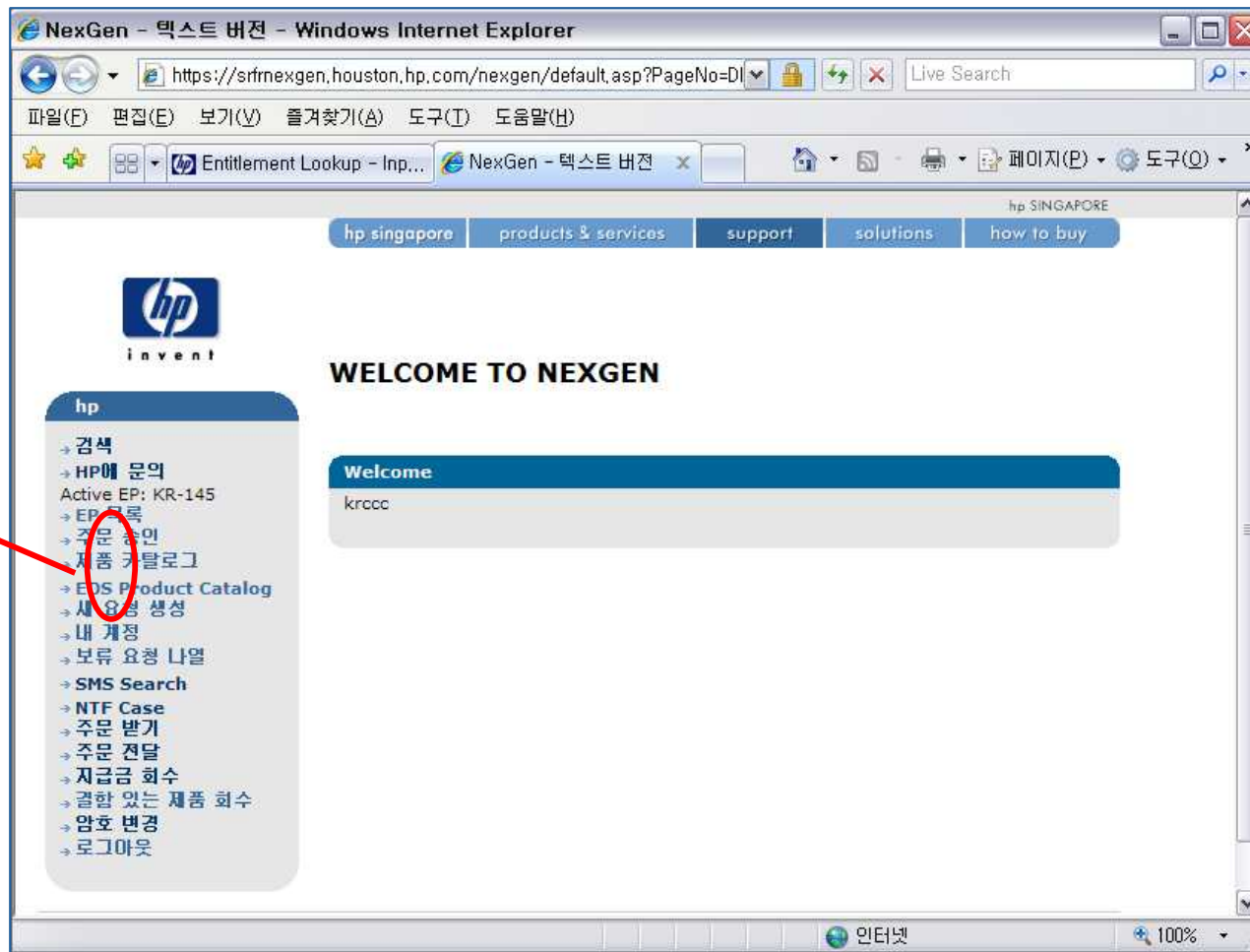
<http://www.hp.com/country/sg/eng/support.htm> 인터넷 100%

Nexgen 진행

접수방법

1. 제품 카다로그 선택

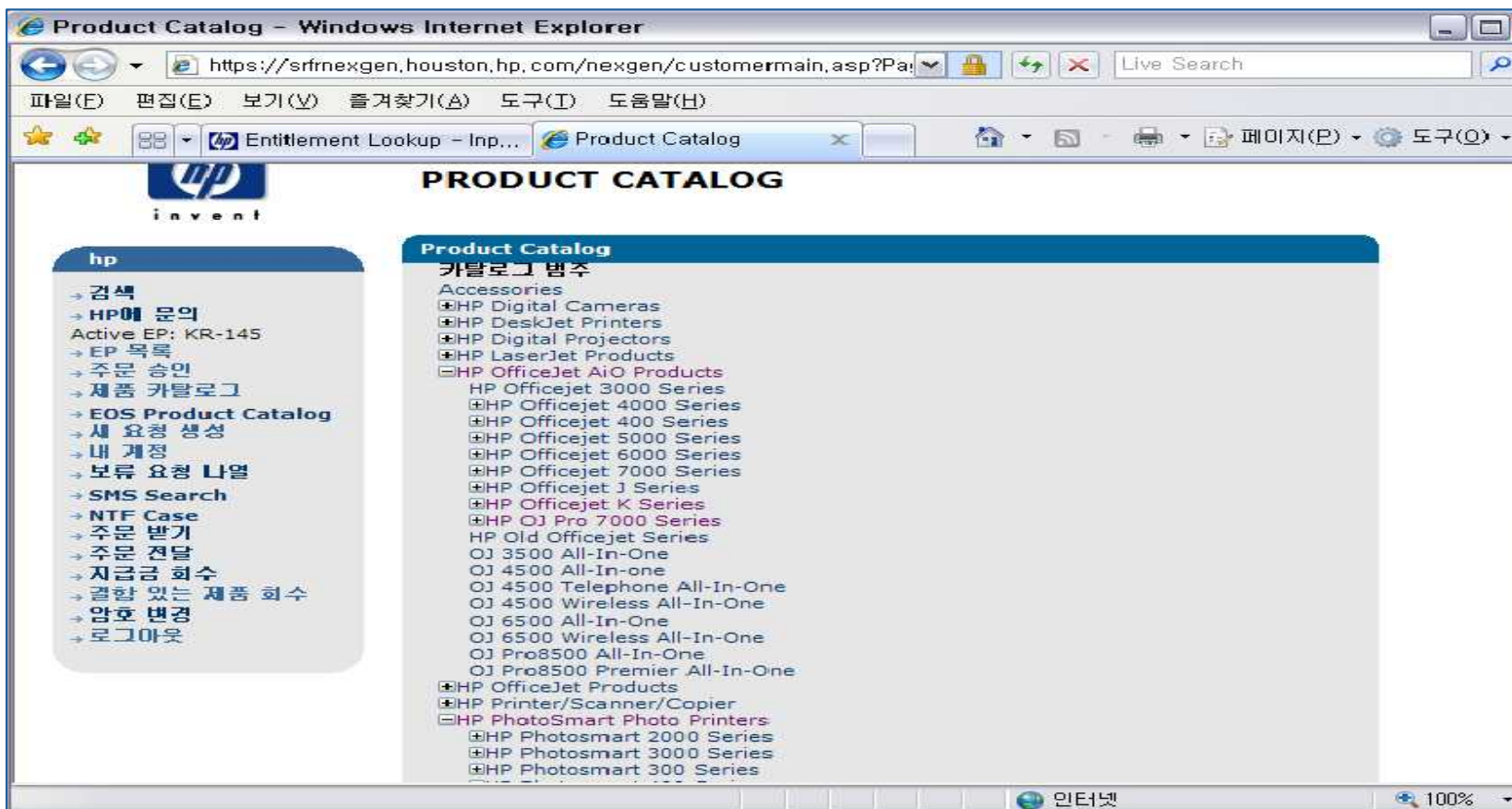
click



Nexgen 진행

접수방법

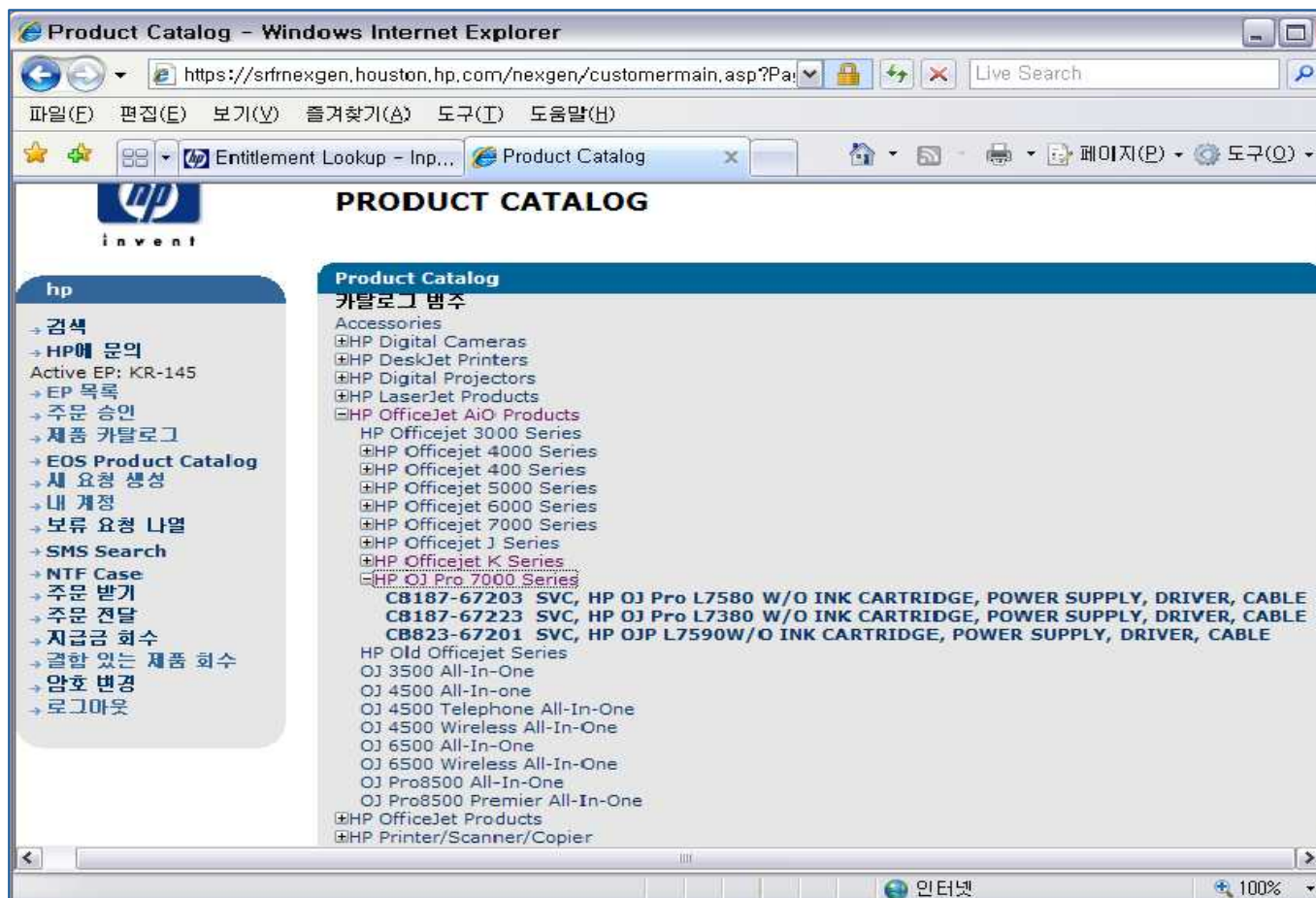
2. SRFR 제품이 나타나면 해당 제품을 선택합니다.



Nexgen 진행

접수방법

3. 시리즈에 해당되는 제품들이 나타납니다..



Nexgen 진행

접수방법

주의!!

정확한 장비 선택으로 접수

- Serial Number는 같으나 다른 장비가 입고 될 경우, LP에서는 미 반납건 처리가 되고 다시 처리를 하려면 Reject 후 새로운 아이디를 생성해야 하므로 기간 지연 및 비용손실 발생

범주의 품목 HP OfficeJet Pro Series

C8157-69400: SVC, HP OJP K 550 W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

C8158-69400: SVC, HP OJP K 550 DTN W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

C8177-69400: SVC, HP OJP K 850 W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

C8178-69400: SVC, HP OJP K 850 D W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

C8185-69400: SVC, HP OJP K5400 DN / DTN
W/O INK CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER,
CABLE

C8194-69400: SVC, HP OJP K5300 W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

CB015-69400: SVC, HP OJP K8600 W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

CB016-69400: SVC, HP OJP K8600 DN W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

CB066-69400: SVC, HP OJP K5456z W/O INK
CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE

Nexgen 진행

접수방법

4. 선택한 제품에 대한 재고와 설명, 가격(부가세제외)이 나옵니다.

click

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://srfnexusgen.houston.hp.com/nexgen/product.asp?PageNO=PRODUCTCARD&Catalog=SG&Cate...>. The page displays the HP logo and a sidebar menu on the left. The main content area is titled 'Product Detail' and shows information for 'SVC, HP OJ Pro L7580 W/O INK CARTRIDGE, POWER SUPPLY, DRIVER, CABLE'. The product model is C8187-67203 and the product number is C8188A. The price is listed as KRW 210,000.00. Below this, there is a table of accessory parts:

Accessory Part No.	Item Description	OOW Price
C8187-60034	Power Adapter	KRW 25,000.00
C9278A	Duplexor	KRW 65,000.00
Q7331-60003	ADF Assy - Paper Pick Module (Simple Repair)	KRW 70,000.00

At the bottom of the product details section, there is a button labeled '새 요청에 추가' (Add to new request), which is circled in red. A red arrow points from the word 'click' to this button.

Nexgen 진행

접수방법

5. 새 요청작성 screen이 나옵니다. (메뉴 바의 새 요청 생성 과 같은 SCREEN)

Nexgen 진행

접수방법

6. 고객정보 입력합니다.(별표표시가 된 곳은 필수입력사항 입니다.)

https://srfnexusgen.houston.hp.com/nexgen/case.asp?PageNO=CREATE-CASE&Catalog=...

https://srfnexusgen.houston.hp.com/nexgen/case.asp?PageNO=CR...

파일(F) 편집(E) 보기(V) 즐겨찾기(A) 도구(T) 도움말(H)

Entitlement Lookup - Inp... https://srfnexusgen.ho...

* 정확한 이메일 주소를 입력하세요

제품 모델명* C8187-67203

제품 번호* C8188A

품목 일련 번호* MY83UH30Z7

국가의 구매 South Korea

구매 날짜 (mm/dd/yyyy)

보증 수준* FACTORY WARRANTY (IW)

Repair Site BENCH

오류 설명* 1. Offer End date : 2009-04-06 / 2. 문제 증상 : LCD 액정에 에러코드 0xaz67b 발생 / 조치 사항 : 아답터 교체 및 초기화 후 하드웨어 정상 발생 / Pages : 1483, 정품 일괄 사용

Remarks

Problem Category* 초기화 문제

Problem Sub Category* 에러 코드 발생 - 코드 기입

보류 계속해서 요청 생성>> NTF Cancel

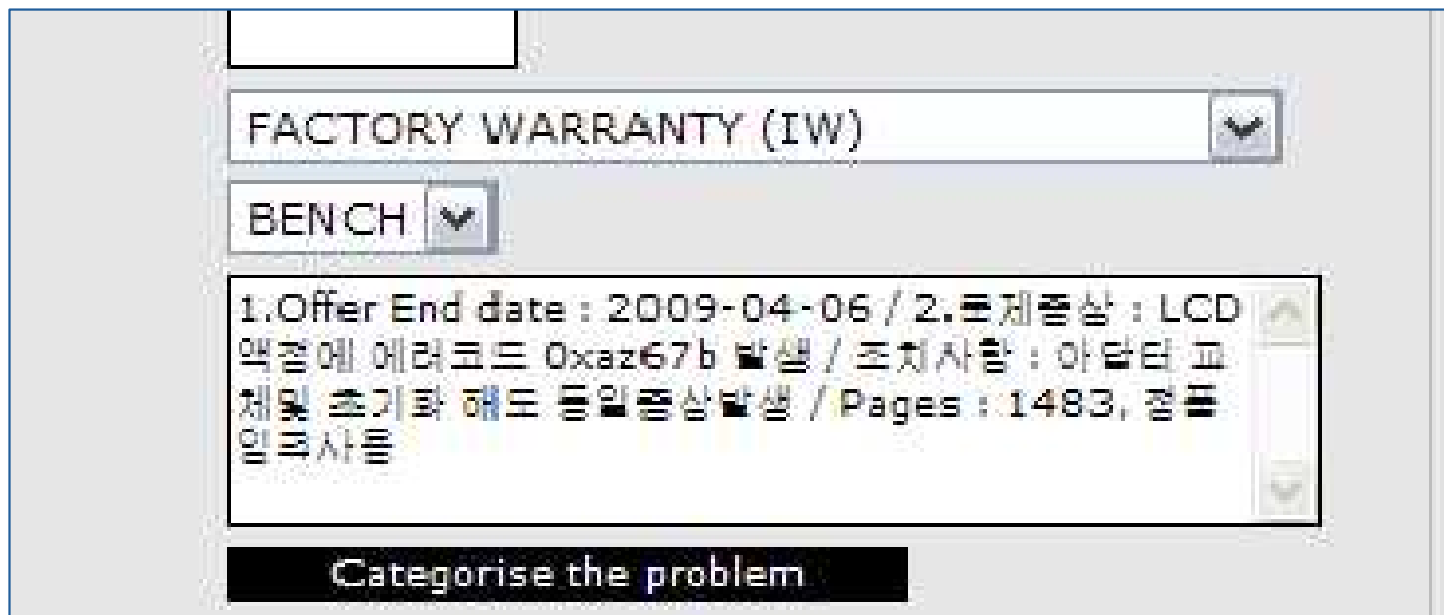
완료 인터넷 100%

Nexgen 진행

문제 증상 기입 방법.

문제 증상 기입 시 아래 5가지 내용에 대해 상세히 기입하여 주시기 바랍니다.

1. Offer End Date – 시리얼번호 조회 후 확인된 보증만료기간 기입.
2. 문제증상(에러코드, 데이터 값 반드시 기입) – 지점에서 확인 한 문제 증상 기입.
3. 조치사항 – 지점 Test 내용 및 점검사항 기입
4. 시리얼 번호 – 장비 일련 번호 기입.
5. 기타 – 정품사용여부, 출력page 수량 등 기입.



FACTORY WARRANTY (IW) ▼

BENCH ▼

1. Offer End date : 2009-04-06 / 2. 문제증상 : LCD 액절에 에러코드 0xaz67b 발생 / 조치사항 : 아달타 교체 및 초기화 해도 동일증상발생 / Pages : 1483, 정품 일괄사들

Categorise the problem

Nexgen 진행

접수방법

7. 다음 screen으로 넘어갑니다. 납품정보란에서 EP 또는 HOME을 선택합니다

* EP → LP에서
good unit을 EP로
보냄.

* HOME → LP에서
good unit을
고객에게 직접 발송

click

Nexgen 진행

옵션 모델 선택 시 주의사항

NEW REQUEST - WARRANTY

Return reason, Accessories & replacement Product

General Information

External Ref. No.

Payment term Select

Error Description & Replacement Product

Error Description test

Replacement Product

Model Name

Please choose substituted product if original product inventory = 0

C8157-69400

C8185-69401

Accessory Information

Default 값 없이 빈 칸으로 되어 있어, 파트 번호 확인 후 선택해야 함

새 요청 - OOW 견적

Return reason, Accessories & replacement Product

General Information

External Ref. No.

Payment term Select

제품

오류 설명

제품 모델명

설명

수량

가장 빠른 납품 날짜 (mm/dd/yyyy)

단위 가격

잉크 인화살표를 눌러, 두 모델 중 하나를 선택할 수 있음.

Q1647-69001

Q1647-69001

CC281AS #AB1

/O INK CARTRIDGE DRIVER CABLE

02/05/2009

KRW 65,000.00

Please choose substituted product if original product inventory = 0

예외 1. Substitution으로 바로 진행되는 모델

2. 두 가지 중, 한 가지 모델을 선택하지 않아도 되는 모델

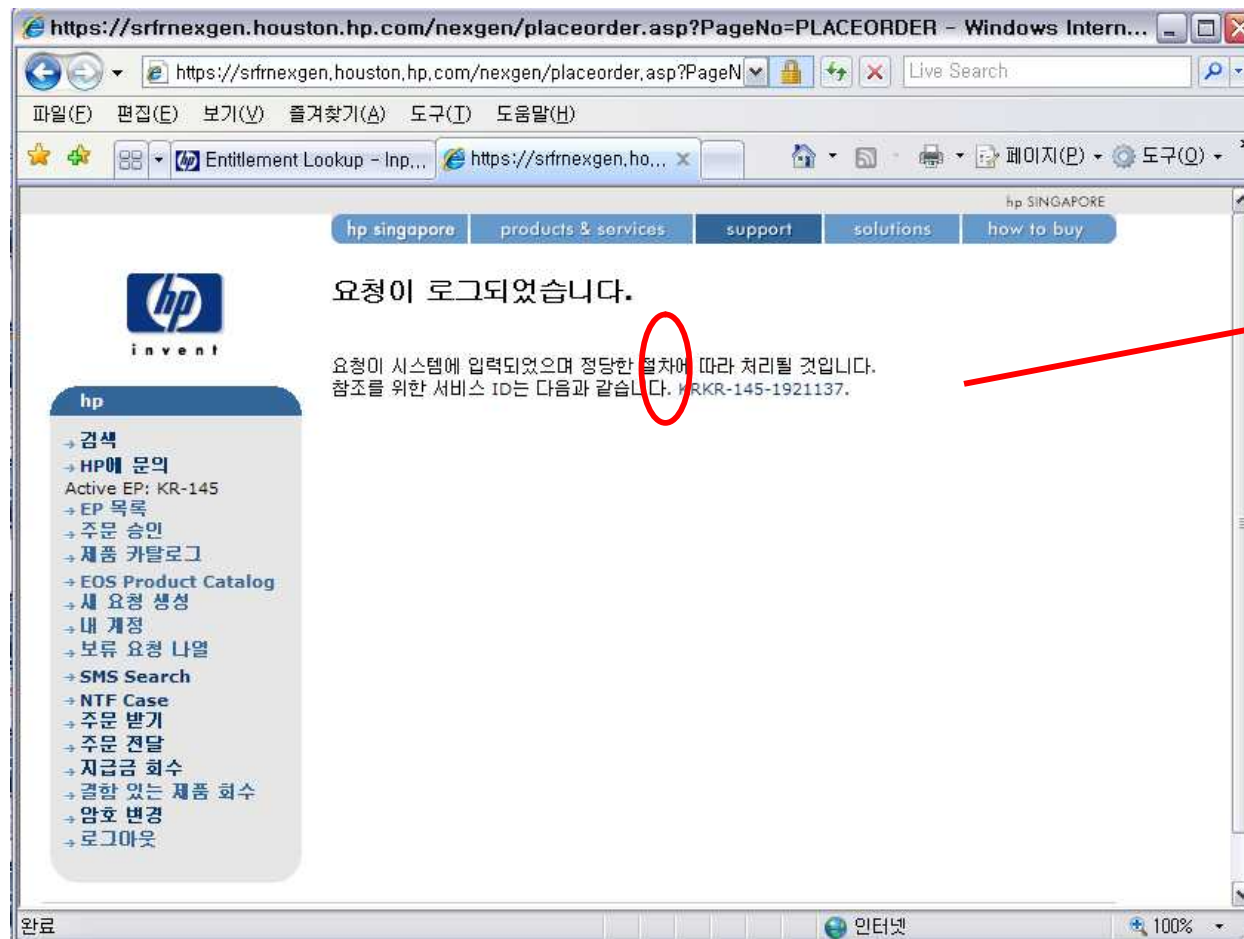
(오리지널 모델로 진행되는 경우)

→ 위 두 경우는 해당 안됨

Nexgen 진행

접수방법

8. 서비스 정보입력을 마쳤습니다. Service ID를 확인할 수 있습니다.

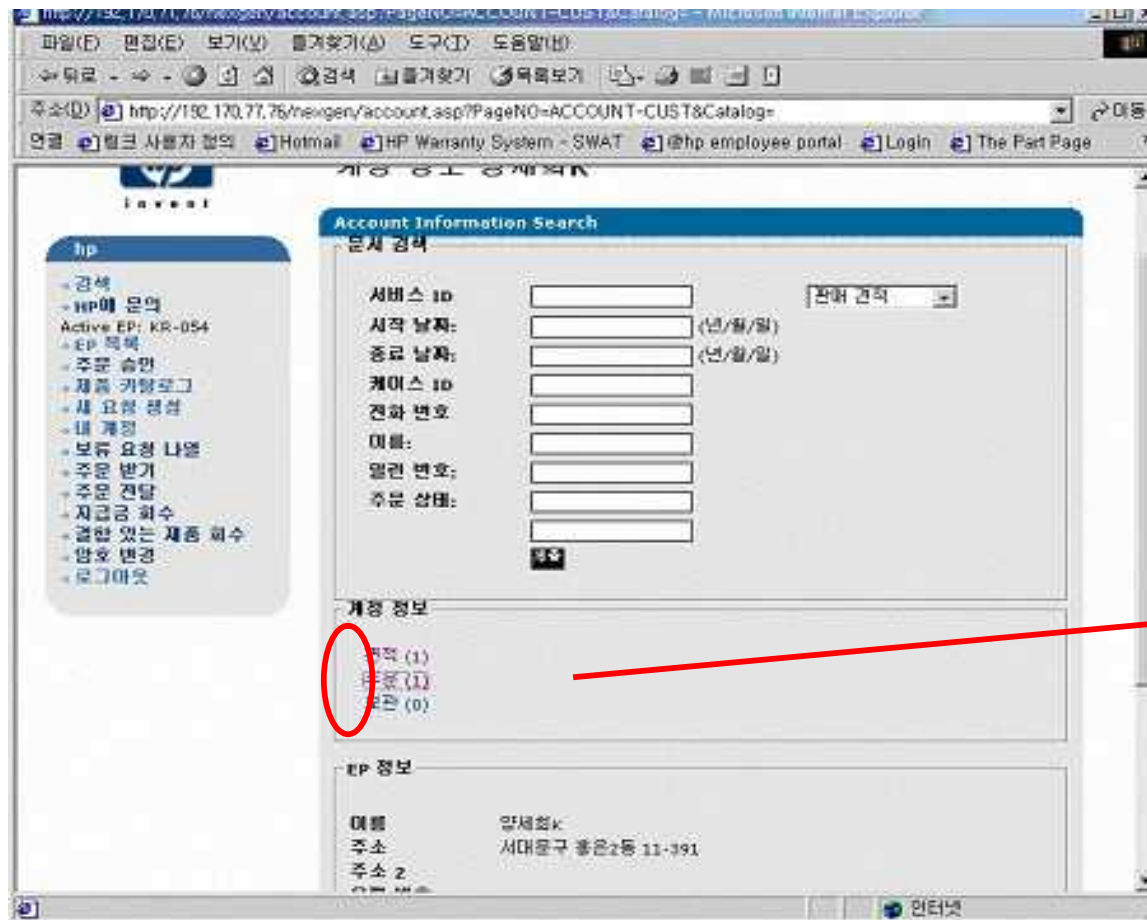


Service ID

Nexgen 진행

접수방법(서비스 ID 확인)

9. 내계정 click했을 경우.견적,주문,보관이 보이는데 주문을 click합니다.



견적 : 유상으로 접수

주문 : 무상으로 접수

or 유상접수 입금 확인건

보관 : 장시간 지난 ID

Nexgen 진행

접수방법

10. ID를 click 합니다.

The screenshot shows the HP Nexgen Service portal interface. On the left is a navigation menu with links like '검색', 'HP에 문의', 'Active EP: KR-054', etc. The main area is titled 'Service 정보' and contains a search form with fields for '서비스 ID', '시작 날짜', '종료 날짜', '게이스 ID', '전화 번호', '이름', '업권 번호', '주문 상태', and '페이지 당 레코드 개수'. Below the search form, a table displays search results. The first row is circled in red, and a red arrow points to it with the word 'click'.

서비스 ID	생성 날짜	주문 상태	게이스 ID
KRKR-054-0007061	11/22/2002	RELEASED	CASE-0009442

Nexgen 진행

접수방법(서비스 아이디 상태 확인 및 취소 방법)

10. 현재 상태 Released 확인 가능합니다.

(LP에서 ship하기 전에는 cancel가능합니다)

hp singapore products & services support solutions how to buy

Service Id: KRKR-054-0007061

Order Information

취소 사유: 취소

External Ref. No.: 입력

연계할 수 있는 문서

현재 서비스 요청 보기

비용 추가

비용 설명:

비용 액수: 비용액수

문서 세부사항

날짜: 22/11/2002

상태: RELEASED

승인됨:

영구지 주소: hp 123 123132

납품처 주소: hp 123 123132

취소 시 취소사유
입력 후 취소버튼
click

Released

Nexgen 진행

접수방법

11. status 가 cancelled로 전환된 것을 확인할 수 있습니다.

The screenshot shows the HP Nexgen Service Center interface. On the left is a navigation menu with links like 'HP 제품 문의', '주문 승인', '제품 카탈로그', etc. The main content area is titled 'Service 정보' and contains a form for searching service records. Below the form, a table displays search results. One result is highlighted with a red circle, showing a status of 'CANCELLED'. A red arrow points from the word 'cancelled' to this status.

서비스 ID	생성 날짜	주문 상태	케이스 ID
KRKR-054-0007061	11/22/2012	CANCELLED	CASE-0009442

Nexgen 진행 - 주문 받기

주문 받기 : 신청된 SRFR 장비가 지점에 도착한 시점에 update합니다.

지점에 SRFR 장비 도착 시 서비스ID를 확인 후 해당 ID에 “체크”하고, “받기” 클릭을 합니다.

LP에서 발송이 된 건만 서비스 ID가 나열됩니다.

LP발송 전 신청단계의 SRFR건은 LP발송 후 주문받기 update 할 수 있습니다.

- EP 목록
- 주문 승인
- 제품 카탈로그
- EOS Product Catalog
- 새 요청 생성
- 내 계정
- 보류 요청 나열
- SMS Search
- NTF Case
- 주문 받기
- 주문 전달
- 지급금 회수
- 결함 있는 제품 회수
- 암호 변경
- 로그아웃

13 결과를 찾았습니다.

다음 목록에서 받을 주문을 선택하십시오...

서비스 ID	생성 날짜	받기
KRKR-301-2094803	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094411	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094400	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094262A	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094260A	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094255A	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094137	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2094123	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2093920A	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2093916	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2093193	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2093154	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2069587-R1	9/29/2009	<input checked="" type="checkbox"/>

모두 선택 해제

1. SRFR신청 후 수령한 건 체크

2. 수령 날짜 기입

3. 받기 클릭

Receive Date (mm/dd/yyyy): 받기

[Privacy Statement](#)
[Legal Notices](#)
© 1994-2002 Hewlett-Packard Company

Nexgen 진행 - 주문 전달

주문 전달 : 수령한 SRFR 장비를 고객님께서 회수해 가시거나 지점에서 직접설치를 한 시점에 Update합니다.
장비인도가 된 서비스ID를 확인 후 해당 ID에 “체크”하고, “주문 전달” 클릭을 합니다.

주문받기를 하지 않은 서비스 ID는 나타나지 않습니다.
주문받기 미처리건 먼저 update 후 주문 전달 update 할 수 있습니다.

- 검색
- HP에 문의
- Active EP: KR-300
- EP 목록
- 주문 승인
- 제품 카탈로그
- EOS Product Catalog
- 새 요청 생성
- 내 계정
- 보류 요청 나열
- SMS Search
- NTF Case
- 주문 받기
- 주문 전달
- 지급금 회수
- 결함 있는 제품 회수
- 암호 변경
- 로그아웃

현재 시스템에 등록된 받은 주문이 없습니다. 주문 전달

Deliver Orders

시작 날짜: (mm/dd/yyyy)

종료 날짜: (mm/dd/yyyy)

페이지 당 레코드 개수:

검색

5 결과를 찾았습니다.

다음 목록에서 전달할 주문을 선택하십시오...

서비스 ID	생성 날짜	전달
KRKR-300-2093848	9/28/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-300-2093624	9/28/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-300-2093594	9/28/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-300-2093124	9/28/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-300-2092535A	9/28/2009	<input checked="" type="checkbox"/>

Delivery Date (mm/dd/yyyy):

주문 전달

1. 고객에게 SRFR 장비 인도가 된 항목에 체크
2. 인도 날짜 기입.

3. 주문 전달 클릭

[Privacy Statement](#)

[Legal Notices](#)

© 1994-2002 Hewlett-Packard Company

page 30

Nexgen 진행 - 결함 있는 제품 회수 (최종 웹처리)

결함 있는 제품 회수 : SRFR Bad 장비를 LP로 반송한 시점에 update합니다.

LP반송이 된 서비스ID를 확인 후 해당 ID에 “체크”하고, “문서 업데이트” 클릭을 합니다.

주문전달을 하지 않은 서비스 ID는 나타나지 않습니다.

주문전달 미처리건 먼저 update 후 결함 있는 제품 회수 update 할 수 있습니다.

hp

- 검색
- HP에 문의
- Active EP: KR-301
- EP 목록
- 주문 승인
- 제품 카탈로그
- EOS Product Catalog
- 새 요청 생성
- 내 계정
- 보류 요청 나열
- SMS Search
- NTF Case
- 주문 받기
- 주문 전달
- 지급금 회수
- 결함 있는 제품 회수
- 암호 변경
- 로그아웃

Update Defective Order

시작 날짜: (mm/dd/yyyy)
 종료 날짜: (mm/dd/yyyy)
 페이지 당 레코드 개수:

검색

6 결과를 찾았습니다.

다음 목록에서 업데이트할 주문을 선택하십시오...

서비스 ID	생성 날짜	
KRKR-301-2090161	9/25/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2090673A	9/24/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2089102A	9/23/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2088523A	9/22/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2087283A	9/22/2009	<input checked="" type="checkbox"/>
KRKR-301-2086076A	9/22/2009	<input checked="" type="checkbox"/>

Defective Unit Collection (mm/dd/yyyy) **문서 업데이트**

1. SEFR Bad를 회수 후 LP반송한 항목에 체크
 2. 반송 날짜 기입.

3. 문서 업데이트 클릭

SRFR TF 미처리건 정산제외 (FY09 8월 이후 적용)

1. SRFR TF 대행료 지급대상

- 당월 1일~당월 말일까지 신청된 SRFR 건 중
처리상태 (Status) 가 "결함 있는 제품 회수(Delivered, rejected) " 까지 완료된 TF
건에 한해서만 대행료 지급함.
- 예시 : 8/9 SRFR 신청 후 8/17 결함 있는 제품 회수(Delivered)까지 처리 한 경우

2. SRFR TF 대행료 지급 제외대상

- 당월 1일~당월 말일사이 SRFR 신청이 되었으나,
처리상태 (Status) 가 "Open, Shipped, Received" 인 경우는 대행료 지급 제외 함.
- 예시 : 8/9 SRFR 신청 후 8/13 결함 있는 주문받기(Received)까지만 처리 한 경우
- 예시 : 8/9 SRFR 신청 후 익월 9/11 결함 있는 제품 회수(Delivered) 처리 한 경우

3. SRFR TF 대행료 소급적용 지급대상

- 당월 말일 경 접수를 하여 SRFR 프로세스 상
익월로 넘겨 "결함 있는 제품 회수(Delivered, rejected) " 까지 완료된 TF건.
- 익월 7일까지 처리상태 (Status) 가 "결함 있는 제품 회수(Delivered, rejected) " 까지 완료된
TF 건에 한하여 8월 건 대행료로 소급적용 지급함.
- 예시 : 8/31 SRFR 신청 후 익월 9/6 결함 있는 제품 회수(Delivered)까지 처리 한 경우

SRFR NexGen

-STATUS 설명



SRFR NexGen

- # R1 생성 방법 – SRFR한 장비가 2개월 안에 재 불량일 때 진행

hp singapore products & services support solutions how to buy

Service Id: KRKR-305-1904700

Order Information

문서 업데이트

수령 날짜 (mm/dd/yyyy) 업데이트

Reject Categories <- 클릭하여 카테고리 선택

Reject Category *

Category Description *

거부 사유: 거부 재주문 ☒ 거부사유 입력 후 재주문에 체크후 "거부"

Payment Term: 업데이트 Select

External Ref. No.: 업데이트

인쇄할 수 있는 문서

장비 서비스 요청 보기

송장 보기

- -> 동일 증상이거나 R2 이상의 경우는 지점관리팀으로 연락 후 진행

1. Nexgen SRFR 접수 시 유의사항

❖ 고객정보 부분

실고객명 또는 Onsite 접수 정보의 고객명을 기입합니다.

배송정보를 SMS로 전송할지 여부 선택부분입니다.
기본값인 Yes에 체크바랍니다.

Interview 부분은 기본값을 "예"로 선택한 후 "전화로 연락" 부분에 체크합니다.

고객 이름 *	홍길동
주소	서울 영등포구 여의도동 23-6번지
옵션 주소 라인	
Building	
군/시 *	서울시
State/County	
우편 번호 *	150-724
국가	South Korea
모바일 번호	01012345678
Notify by SMS	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
* Mandatory if Mobile No. is not blank (Only for EP Delivery/Out of Stock Situation)	
전화 번호 *	02-1234-5678
팩스 번호	
이메일	
고객 선택사항 (Interview) *	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니오 전화로 연락 <input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니오 우편으로 연락 <input type="radio"/> 예 <input checked="" type="radio"/> 아니오 이메일로 연락 <input type="radio"/> 예 <input checked="" type="radio"/> 아니오 * 정확한 이메일 주소를 입력하세요

실고객의 휴대폰 번호를 기입합니다.

유선번호는 입력하지 않습니다.
하이픈(-)은 제외합니다.

예시

01012345678 (O)
010-1234-5678 (X)
02-1234-5678 (X)

실고객의 유선번호를 지역번호 포함하여 기입합니다.

가능한 휴대폰 번호 기입요망.

예시

02-1234-5678 (O)
010-1234-5678 (O)
1234-5678 (X)
0212345678 (X)

고객 전화번호의 경우 가급적 서비스대상 실고객의 휴대폰 번호를 기입합니다.

- ✓ Home 배송의 경우 택배 지연 및 누락 방지
- ✓ Survey 시 정확한 서비스 품질 평가

1. Nexgen SRFR 접수 시 유의사항

❖ 구매 날짜 기입 부분

제품 모델명*	C8187-67223
제품 번호*	CB778A
품목 일련 번호*	MV98765432
국가의 구매	South Korea
	Entitlement Check...
구매 날짜 (mm/dd/yyyy)	11/01/2008
보증 수준*	FACTORY WARRANTY (IW)
Repair Site	BENCH

구매날자 기입 (POP).

Entitlement 조회 시에 OOW 로 확인되지만 고객 구매날자 확인 시 W/I으로 처리를 하는 경우. (POP첨부건)

구매 날짜 (mm/dd/yyyy) : 영수증 상의 구매날자 기입.

1. Nexgen SRFR 접수 시 유의사항

❖ 접수 증상 부분

FACTORY WARRANTY (IW) ▼

BENCH ▼

1. Offer End date : 2009-04-06 / 2. 문제증상 : LCD 액절에 에러코드 0xaz67b 발생 / 조치사항 : 아답터 교체 및 초기화 해도 동일증상발생 / Pages : 1483, 정품 일러스트

Categorise the problem

문제 증상 기입 방법.

문제 증상 기입 시 아래 5가지 내용에 대해 상세히 기입하여 주시기 바랍니다.

Offer End Date – 시리얼번호 조회 후 확인된 보증만료기간 기입.

문제증상(에러코드, 데이터 값 반드시 기입) – 지점에서 확인 한 문제 증상 기입. 조치사항 – 지점 Test 내용 및 점검사항 기입

시리얼 번호 – 장비 일련 번호 기입. 펌웨어 업데이트를 한경우 업데이트 완료한 버전 기입.

기타 – 정품사용여부, 출력page 수량 등 기입.

4. Nexgen SRFR 접수 시 유의사항 – #AB1

❖ #AB1 장비 재불량 발생 시 유의사항

SRFR 재고 소진으로 인해 #AB1 진행 후 재불량 발생 시 (2개월 이내)

- 기존 Service ID로 R1 진행을 하지 않고, Delta 건으로 재접수 하여야 합니다.
- ⇒ 제품 카탈로그에서 #AB1 모델명 선택.
- ⇒ 새 요청 생성시 기입 시 제품번호와 품목일련번호는 #AB1 모델의 모델명과 S/N 기입.
- ⇒ 보증수준은 " DELTA/SUPPORT PACK(IW)" 선택.
- ⇒ 오류설명 기입 시 이전 서비스아이디를 기입하여 재접수건임을 메모.

❖ #AB1 재불량 접수 예시 (R1불가)

보증 수준*	DELTA/SUPPORT PACK (IW) ▼
Repair Site	BENCH ▼
오류 설명*	#AB1 장비 재불량건 / 기존 ID KRKR-001-123456 / ADF급지 불량 / 클러 분해 후 클러날 및 재조립하여도 해결되지 않음. / 결품 사증 / page 35
Remarks	Categorise the problem #AB1 장비 재불량건 / 기존 ID KRKR-001-123456 /

4. Nexgen SRFR 접수 시 유의사항

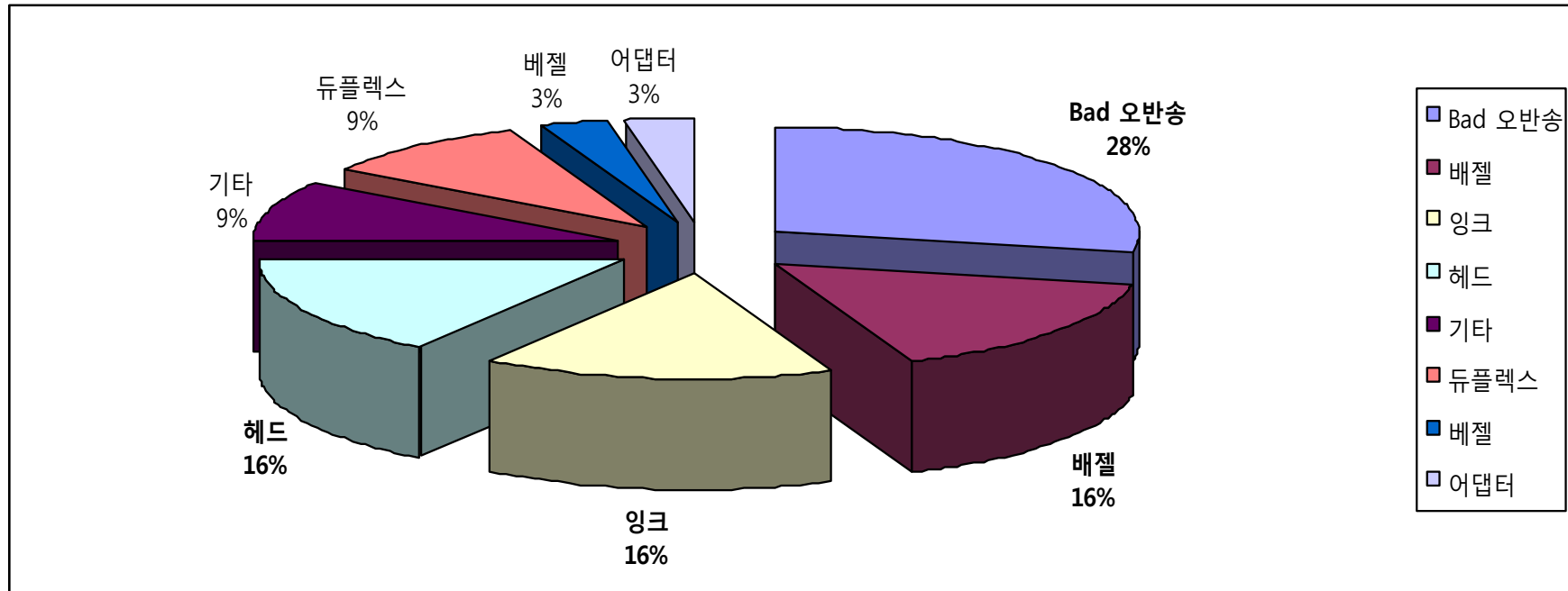
❖ SRFR #AB1 대상 list

❖ 2009/10/06 기준 - 시기에 따라 변동이 있을 수 있으므로 SPC공지사항 참조 요망.

제품명	제품번호	SRFR Cost (VAT포함)	#AB1 제품명	#AB1 제품번호
DJ5440	C9045A	66,000	HP 900 Inkjet	CB606A #AB1
DJ D1360 BUNDLE	C9093A	66,000		
DJ D2360 BUNDLE	C9079A	66,000		
DJ D4160	C9068A	110,000	DJ D4360	CB700A #AB1
OJ Pro K550dtn	C8158A	154,000	OJ Pro K550dtn	C8158A #AB1
OJ 4255	Q5611A	99,000	OJ J3608	CB070A #AB1
OJ 5610	Q7311A	187,000	OJ J6480	CB800A #AB1
OJ J5780	Q8232A	187,000		
OJ 6210	Q5801A	187,000		
PS C4345	CC271A	143,000	OJ J4580	CB781A #AB1
PS C6280	CC988A	143,000	PS C6380	CD028A #AB1
PS C6180	Q8181A	220,000	PS C309A	CC335A #AB1
DJ F370	Q8140A	49,500	DJ F2280	CB683A #AB1
DJ F380	Q8134A	49,500		
PS D5160	Q7091A	88,000	PS D5460	Q8421A #AB1
PS D6160	C9089A	88,000		
PS D7160	Q7047A	88,000		
PS 7830	Q6339A	88,000		
PS 8030	Q6356A	88,000		
PS 8230	Q3476A	88,000		

4. Nexgen SRFR 장비 반송시 유의사항

❖ SRFR Bad 오반송 유형



SRFR 양품 및 반송 구성물 확인

- Bad에서 구성물을 제거하여, 양품에 부착하여 고객에게 제공하여야 합니다.
- ⇒ 고객잉크나 헤드 : 잉크나 헤드 미포함 진행 모델.
- ⇒ 양면급지장치(듀플렉스) : **C6180** 의 경우 C7280 #AB1 진행 시 듀플렉스 미포함 배송 됨.
- ⇒ 전면베젤(버튼패드) : **F735, OJ4355, OJ6310, D7260** 의 경우 베젤 미포함 배송 됨.
- ⇒ 그 외 모델도 배송장비에 구성물 미포함인 경우는 위와 같이 진행 함.
- ⇒ 특히, Home 배송의 경우도 사전에 고객에게 충분한 안내가 되어야 함.

4. Nexgen SRFR 장비 반송시 유의사항

❖ 장비 파손



4. Nexgen SRFR 장비 반송시 유의사항

❖ 올바른 제품 박싱



장비 박싱 상태 확인

- 완충제는 위와 같이 충분히 충격완화를 위한 충분한 완충이 되어야 합니다.

- ⇒ 상판유리가 있는 경우 덮개와 상판유리 사이에 완충패드(골판지이용) 삽입, 상하측면부 모두 완충, 장비 유격 유동이 없어야 함.
- ⇒ 완충이 충분치 않은 상태에서의 파손은 택배사 책임추궁이 되지 않으며, 발송자(지점)의 책임이 됩니다.
- ⇒ 지점 책임에 의한 파손건 발생 시 손실비용은 지점 penalty 처리하게 됩니다.

4. Nexgen SRFR 장비 반송시 유의사항

❖ SRFR Bad 반납 지연 및 분실

“SRFR 배송 Box” 사용

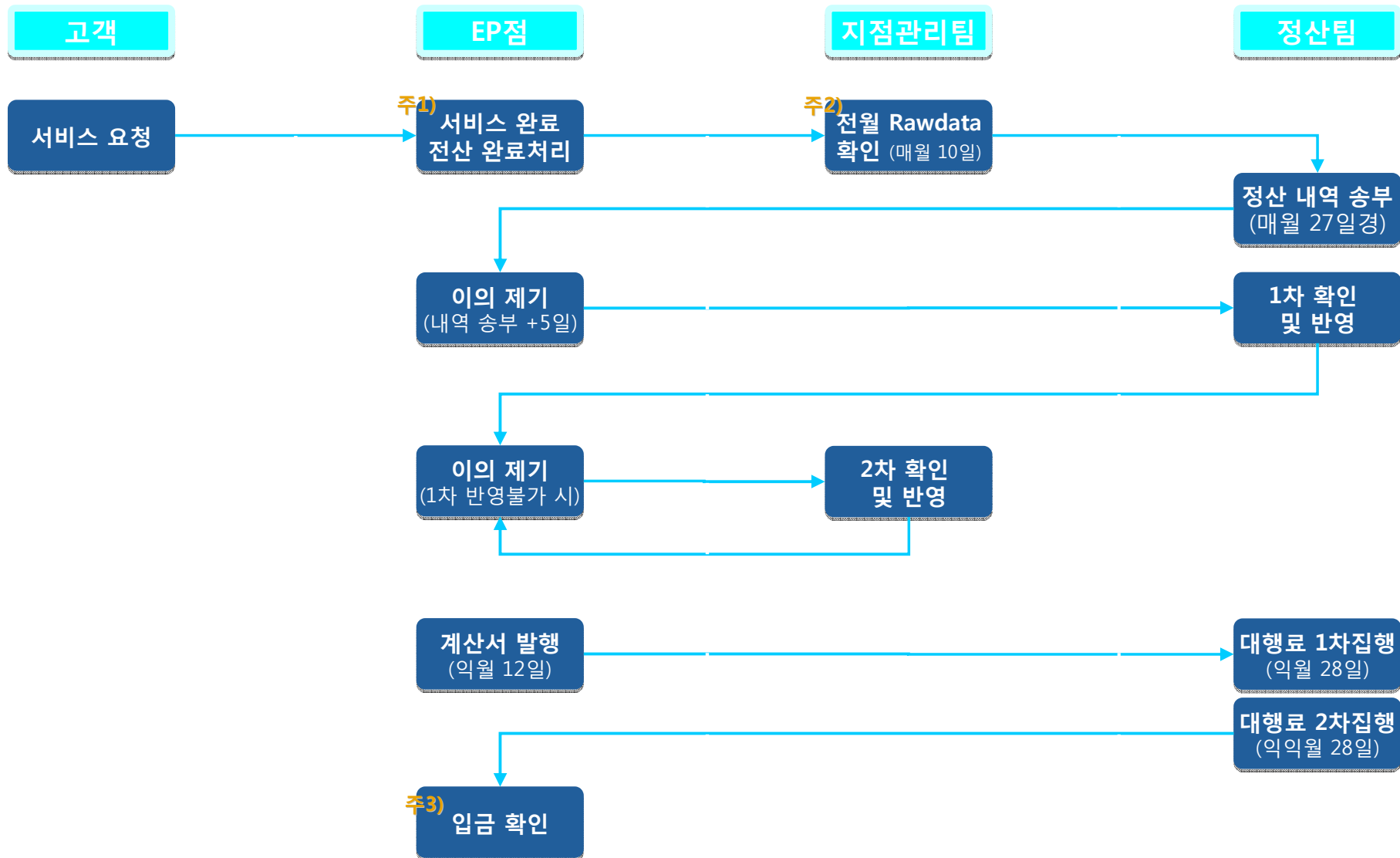
- SRFR 신청 후 배송된 Box 를 사용합니다.
- ⇒ 배송된 장비 박스 외관에 해당건 Service ID 및 바코드가 기입되어 있습니다.
- ⇒ LP측에 반송입고 후 장비 확인 1차 과정에서 바코드 확인과 장비 S/N 의 matching 작업이 진행됩니다.
- ⇒ SRFR 배송 Box를 사용하지 않을 경우 바코드 확인을 할 수 없기에 human error가 발생할 수 있습니다.

“SRFR 반납 대장” 기록 관리

- 기 공지된 양식 중 "SRFR 반납 대장"에 해당건 정보 기입 후 장비회수자(Jit 및 택배기사)의 직접사인을 받습니다.
- ⇒ JIT 기사 또는 택배사 직원이 회수하였다는 확인 사인을 반드시 받아 월별로 관리합니다.
- ⇒ 택배사 회수 후 분실건등에 지점보호를 하기 위함입니다. 택배사 회수 근거가 없는 상태에서의 분실건은 지점의 귀책사유가 됩니다.
- ⇒ 반송장은 하기와 같이 지점에서 일자별 관리를 하여야 합니다.



SRFR 서비스 대행료 정산 – Process Flow



주1) SRFR open 부터 "결함있는 제품 회수"까지 모두 close 된건을 기준으로 함. 해당 월 내에 미처리 시 정산제외 됨.

주2) 완료일자 기준 임. (전월 1일~말일 기준 Close 건)

주3) 예) 10월 28일 서비스 접수 후 10월 31일 완료된 건은 11월 25일 정산내역에 포함되며, 이의제기가 없고 11월 30일까지 지점에서 계산서를 발행했을 경우 12월 28일에 대행료 입금처리 됨.

EP SVC Process (On-site)

EP Mgmt. Team
–Jan'10



Contents

1. EP Onsite SVC Process

2. HP SPAT Web 사용법

3. Onsite 서비스 대행료 정산

- Onsite 서비스 대행료 정산 규정

- 대행료 지급 제외 대상

- 기타

- Process Flow

- 무상/유상 출장서비스 비용 테이블

1. EP Onsite SVC Process

- (1) 고객이 CCC로 call 접수.
- (2) 해당 EP로 접수건 이관. (by 지역담당자)
- (3) EP 담당 eng.에게 문자로 접수 내역 전달.
(Ex : [HP]OOO고객님[02-3281-0195]이관/PSC2410/무상/서울 구로구 고척동)
- (4) www.hp.co.kr/hpspat을 통해 정확한 고객 내역 및 증상 확인.
- (5) 고객에게 방문 및 서비스 처리 완료.
- (6) Web상 접수건 처리내역 기입 후 Closed.
- closed 후 TAT, 고객 happycall을 통해 지점 평가.

2. HP SPAT Web 사용법

* HP Spat 이란?

- Ep 서비스를 진행시 사용하게 되는 web 이며 on-site 접수건, 공지사항, 유/무상 시리얼 조회, 액세서리 신청 등 업무 진행에 사용하는 web 입니다.

2. HP SPAT Web 사용법 - Login

* Log in 방법.

- 주소창에 **www.hp.co.kr/hpspat** 을 입력한다.
- 창이 뜨면 아이디/패스워드란에 부여된 아이디/패스워드 기입 후, **log in**을 click 한다.



hp 서비스 협력업체

» hp 서비스 협력업체

신용카드 결제하기



HP 유상서비스를 간편하게 신용카드로 결제하십시오. **GO ▶**

온라인 CD 주문하기



HP 제품 드라이버 CD를 온라인으로 주문할 수 있습니다. **GO ▶**

HP service center는 고객지원의 중심에 있는 HP 서비스 파트너를 지원하기 위한 사이트입니다.

아이디:

패스워드:

☐ 비밀번호 저장취소

→ LOG IN

부여된 ID/PASS 기입 후, Log in 클릭!!

로그인에 필요한 아이디나 비밀번호를 모르거나 로그인시 문제가 발생하면 관리자(e-mail)에게 연락 주시면 적절한 안내 받으실 수 있습니다.

로그인안내

- 콜센터
id/pw: 주민번호뒷자리
(2629412/2629412)
- HP employee
id/pw: 본인사번
(00453982/00453982)
- pc119 / digital hp 로그인에 대한 자세한 안내
- 로그인 후 비밀번호를 변경할 수 있습니다.

2. HP SPAT Web 사용법 - Login

* 접수건 확인법 - On-site 메뉴를 click 한다.



2. HP SPAT Web 사용법 - 접수건 확인

* on-site menu 기본 화면

hp 서비스협력업체 - Microsoft Internet Explorer

주소() http://h50172.www5.hp.com/ 이동

한국 - 한국어

» HP 홈 » 제품 & 서비스 » 고객지원 & 다운로드 » 솔루션 » 구입 방법

» HP 연락처

on-site request

hp 서비스 협력업체

Digital HP 신규EP

» 홈으로

» 신규EP정보수정

» SPAT Mail

» 사원관리

» 컨슈머제품서비스가이드

» 문제해결사례(주변기기)

» 제품별자료실

» 업무지원자료실

» 문제해결사례(파빌리온)

» On Site

→ 2006년 4월 → Onsite종류별

← 이전달 다음달 → 접수

→ 총 1건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	일음
	무상 test1.	PSC2410	전성환 04.14	신규EP 04.14 (0일)	Closed	✓

1

search 검색항목 고객명 검색어 Closed

시작 2 Intern... 받은 편지... 3월 Microsoft... [명식]~ ... 주소 오전 11:18

2. HP SPAT Web 사용법 - 접수건 확인

* 신규 접수건 확인법

hp 서비스협력업체 - Microsoft Internet Explorer

주소(D) http://h50172.www5.hp.com/

한국 - 한국어

» HP 홈 » 제품 & 서비스 » 고객지원 & 다운로드 » 솔루션 » 구입 방법

» HP 연락처

hp invent

» hp 서비스 협력업체

Digital HP 신규EP

» 홈으로 » 신규EP정보수정 » SPAT Mail » 사원관리

» 컴퓨터제품서비스가이드 » 문제해결사례(주변기기) » 제품별자료실 » 업무지원자료실 » 문제해결사례(파빌리온) » On Site

on-site request

2006 년 4 월 Onsite종류별

← 이전달 다음달 → 접수

→ 총 2건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	구분	제품명	전스	처리	상태	읽음
<input checked="" type="checkbox"/> 유상	전성환	PSC 2610	전성환 04.18		Dispatch 신규EP	
<input type="checkbox"/> 무상	test1.	PSC2410	전성환 04.14	신규EP 04.14 (0일)	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>

search 검색항목 고객명 검색어 Closed

완료 인터넷

시작 2 Int... 받은 ... 유상... Micro... 2 M... Micro... 주소 오전 11:32

1. 아래 무상건은 이전 완료건이 내역에 계속 남아있는 것이고, 위에 유상건이 새로접수된건임.

2. 구분 방법은 제품명을 클릭하여 접수내역을 확인하게 되는데, 제품명이 클릭되면 읽음에 체크표시가 됨.

2. HP SPAT Web 사용법 - 접수건 확인

접수 고객명

접수자 및 접수일자

처리 상태

→ 2006 년 4 월 → Onsite종류별 ▼

← 이전달
다음달 →
→ 접수

→ 총 2건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	읽음
<input checked="" type="checkbox"/> 유상	전성환	PSC 2610	전성환 04.18		Dispatch 신규EP	
<input type="checkbox"/> 무상	test1.	PSC2410	전성환 04.14	신규EP 04.14 (0일)	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>

search

검색항목
고객명
▼
검색어

→
Closed
▼

유/무상 구분

접수 제품명

처리날짜 및 TAT

접수건확인표시

2. HP SPAT Web 사용법 - 접수건 확인

* 접수 내역 확인하기 -> 제품명을 click 한다.

→ 2006 년 4 월 → Onsite종류별 ▼

← 이전달 다음달 → 접수

→ 총 2건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	읽음
<input checked="" type="checkbox"/> 유상	전성환	PSC 2610	전성환 04.18		Dispatch 신규EP	
<input type="checkbox"/> 무상	test1.	PSC2410	전성환 04.14	신규EP 04.14 (0일)	Closed	✓

1

search 검색항목 고객명 ▼ 검색어 → Closed ▼

제품명 Click!

2. HP SPAT Web 사용법 - 접수 내역 확인

* 접수 내역 보기.

*표는 필수입력항목입니다.

* 접수구분 ☒ On Site ☐ OJ Korea ☐ SRFR ☐ WEB ☐ PC119 ☐ CCC SRFR
☐ WEB SRFR

고객정보

* 고객구분 ☒ 신규접수 ☐ 재접수

Service No

* 고객명

회사명

* TEL(자택) - -

TEL(회사) - - ext

* 핸드폰 - -

Fax - -

* 우편번호 [→ 우편번호검색](#)

* 주소1

* 주소2

제품정보

* 제품번호 [→ 제품검색](#)

* 제품이름

시리얼번호

* Service ID * CCC SRFR 건인 경우 필수입력

고객 주소, 전화등
고객정보 확인 가능

고객 기종 확인 가능,
시리얼번호는 완료시
반드시 기입

2. HP SPAT Web 사용법 - 접수 내역 확인

* 접수 내역 보기.

CCC에서 확인한 문제 증상
및 진행 상황, 고객 특이
사항들이 기록됨.

접수정보	
On-Site 구분	<input checked="" type="radio"/> S/W <input type="radio"/> H/W
긴급도	<input checked="" type="radio"/> 일반 <input type="radio"/> 긴급
* 유무상구분	<input type="radio"/> 무상 <input checked="" type="radio"/> 유상 * BDR 접수건/OJ Korea/SRFR건은 무상임
* 제목	인쇄가 안됨.
* OS	XP <input type="button" value="v"/>
Application	
Setup 정보	<input type="button" value="v"/> (해상도, Driver Version 등)
제품 사양	<input type="button" value="v"/> (CPU, Memory, HDD 등)
* 문제설명 (자세히 기술)	인쇄가 안된다고 함. 자체 테스트 페이지는 정상
* 요구사항	빠른처리 부탁드립니다.

2. HP SPAT Web 사용법 – 처리결과 입력(문제증상 검색)

* Closed 방법.

1. Status 를 closed로 체크.
2. 문제증상검색 click 하면 문제증상검색창이 뜨게 됨.

처리내용

history Open : 2006-04-18 오전 11:32:05 By 전성환
Dispatch to 신규EP : 2006-04-18 오전 11:32:33 By 전성환

원격지구분 ☒ 일반 ☐ 원거리

Status ☐ Input ☒ Closed ☐ Cancel

* 견적금액

* A/S유형

* 처리내용

문제증상검색

1.Closed로 체크

2.문제증상검색Click!

→ 수정 → 목록

2. HP SPAT Web 사용법 – 처리결과 입력(문제증상 검색)

3. 문제증상검색창의 분류선택을 클릭한다.

HP 고객지원 - Microsoft Internet Explorer

Back Close

hp
invent

문제증상검색

문제 증상

분류 선택 증상 선택

확인

분류 선택 click!

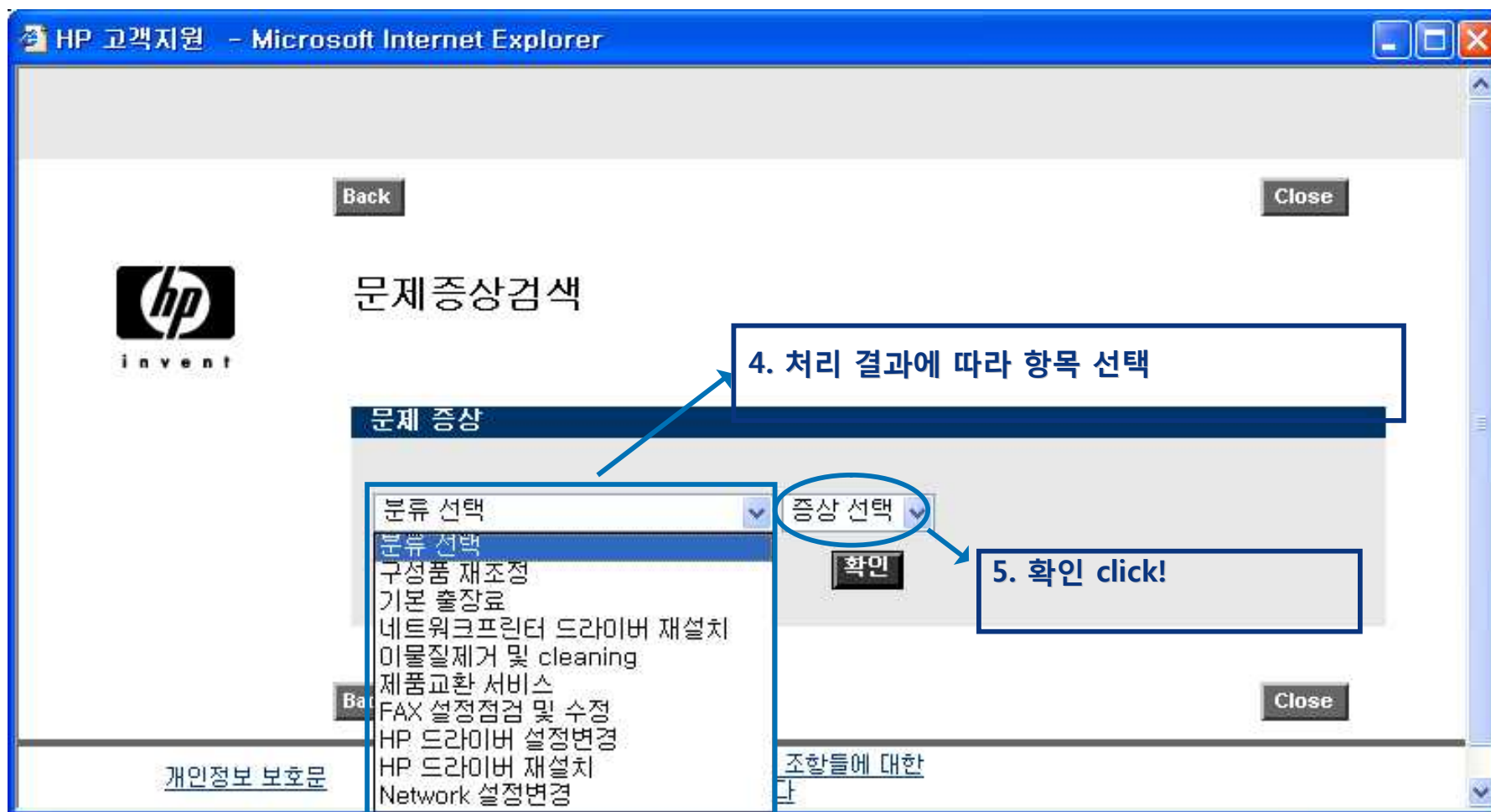
Back Close

개인정보 보호문

본 사이트를 이용하는 것은 본 조항들에 대한
동의로 간주됩니다

2. HP SPAT Web 사용법 - 처리결과 입력(문제증상 검색)

4. 처리 결과에 따른 항목을 선택한다.
5. 증상선택을 클릭한다.



2. HP SPAT Web 사용법 - 처리결과 입력(문제증상 검색)

6. 소분류 항목 선택후 확인을 클릭 합니다.

HP 고객지원 - Microsoft Internet Explorer

Back Close

hp invent

문제 증상검색

6. 소분류 선택 후 확인 click!

문제 증상

제품교환 서비스 ▼

- 유상 제품교환서비스(SRFR) 진행 - 제품가 별도 ▼
- 부상 제품교환서비스(SRFR) 진행
- 유상 제품교환서비스(SRFR) 진행 - 제품가 별도

Back Close

개인정보 보호문

본 사이트를 이용하는 것은 본 조항들에 대한
동의로 간주됩니다

2. HP SPAT Web 사용법 - 처리결과 입력(문제증상 선택)

7. 전단계에서 선택한 처리내용을 클릭.(오른쪽 상하단 closed 선택시 창이 닫혀버림.)

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled "HP 고객지원 - Microsoft Internet Explorer". The page displays the HP logo and the text "문제 증상검색" (Problem Symptom Search). Below this, there is a section titled "문제 증상" (Problem Symptom) with a blue arrow pointing to a link labeled "무상 제품교환서비스(SRFR) 진행" (Free Product Exchange Service (SRFR) Proceed). To the right of this link, a bracket indicates "서비스 비용 견적표 참조" (Refer to Service Cost Estimate Table). Below the link, a table lists the costs:

출장료:	8182원
기술료:	14318원
부가세:	2500원
예상견적금액(부가세 포함):	25000원

At the bottom of the page, there are two links: "개인정보 보호문" (Privacy Policy) and "본 사이트를 이용하는 것은 본 조항들에 대한 동의로 간주됩니다" (Using this site is considered agreement with these terms).

2. HP SPAT Web 사용법 - 처리결과 입력(상세입력 및 지연사유입력)

문제증상 검색으로 인해 자동 기입됨.

9.처리 내용 기입
및지연사유선택(24시간
초과시)

처리내용

history Open : 2006-04-18 오전 11:32:05 By 전성환
 Dispatch to 신규EP : 2006-04-18 오전 11:32:33 By 전성환

원격지구분 ☒ 일반 ☐ 원거리

Status ☐ Input ☐ Closed ☐ Cancel

* 견적금액 25000 문제증상검색

* A/S유형 무상 제품교환서비스(SAFR) 진행

* 처리내용

* 지연사유 선택

→ 수정
→ 목록

9. 처리 내용을 typing 하여 기입하고, call dispatch된 시간으로 부터 24시간이 지났으면 지연사유를 입력게됨.

2. HP SPAT Web 사용법 – 처리결과 입력(상세입력 예시)

** 처리 내용 기입법

- 확인한 고객 증상 및 해결을 위한 조치사항, 처리내용, 담당기사명 을 구체적으로 서술하여 기입.

Ex) - 스캐너 불량으로 인한 SRFR 처리 (X)

- 스캔 모듈 불량으로 전원 on시 덜거덕 소음 후 Scanner failuer 에러 발생. 클리닝 해도 동일하여 SRFR 진행함.(O)

- KY 헤드 불량으로 교체 처리함 (X)

- 출력시 노란색 줄빠짐 증상으로 클리닝 및 헤드 흔들어 재장착하여도 증상 개선 안됨. KY헤드 불량으로 교체 (O)

2. HP SPAT Web 사용법 – 처리결과 입력(지연사유입력)

**지연사유 입력.

- call dispatch 시 부터 24시간 이내 처리를 목표로 함.
- 24시간 지난 이후 close하게 되면 지연사유 선택을 하게 됨.

- 지연사유에 해당되는 항목을 선택하면됨.
- 적절한 항목이 없는 경우 기타를 선택 후 기타란에 사유 기입.

The screenshot shows a web form with the following fields:

- * A/S유형**: 무상 제품교환서비스 (SRFR) 진행
- * 처리내용**: (Empty text area)
- * 지연사유**: A dropdown menu with the following options:
 - 선택
 - DOA접수진행으로 인한 지연
 - 고객의 비용결제문제로 인한 지연
 - 고객이 원하는 방문일정에 방문예정
 - 고객과 연락이 안되어 지연
 - 고객이 SRFR진행여부 결정안함
 - 지점의 스케줄문제로 인한 지연
 - 미관된 건을 확인못하여 지연
 - 방문했는데 해결을 못하여 지연
 - 본사에서 접수한 SRFR장비 미도착
 - SRFR접수로 인한 지연
 - SRFR접수건의 택배도착 지연
 - SRFR 불량장비재신청으로 인한 지연
 - 기타

At the bottom right, there are two buttons: **→ 수정** and **→ 목록**.

2. HP SPAT Web 사용법 – 처리결과 입력(최종확인)

10. 처리 내용이 모두 입력되면 하단의 수정버튼을 클릭하면 close 처리 됩니다.

처리내용

history

Open : 2006-04-18 오전 11:32:05 By 전성환
Dispatch to 신규EP : 2006-04-18 오전 11:32:33 By 전성환

원격지구분

☒ 일반 ☐ 원거리

Status

☐ Input ☒ Closed ☐ Cancel

* 견적금액

25000 문제증상검색

* A/S유형

무상 제품교환서비스(SRFR) 진행

* 처리내용

스캐너 오동작으로 인한 소음 심함, 클리닝하였으나
증상 개선 안됨. 무상 SRFR 진행함.

* 지연사유

고객과 연락이 안되어 지연

기타

고객과 19일 오후 2시경 연락이됨.

click!

→ 2006 년 4 월 → Onsite종류별

이전달

다음달

접수

→ 총 2건의 Closed된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	읽음
<input checked="" type="checkbox"/> 유상	전성환	PSC 2610	전성환 04, 18	신규EP 04, 19 (1,2일)	Closed	✓
<input type="checkbox"/> 무상	test1	PSC2410	전성환 04, 14	신규EP 04, 14 (0일)	Closed	✓

1

search

검색항목

고객명

검색어

→

Closed

Web close까지 진행해주셔야 처리가 인정되며 비용 정산

및 happycall을 통한 지점평가가 이루어 집니다.

2. HP SPAT Web 사용법 – 유상SRFR설치 건 등록 및 처리

1. 유상 SRFR 설치건 이란?

- 고객이 유상비용 지불하여 제품 교체를 받으면 설치에 대해서는 Ep에서 직접 장비를 받아 고객택에 설치까지 지원하는 process.
- 복합기 모델만 가능, SJ,DJ 등의 제품은 제외.(단 유상 on-site 접수건인 경우는 예외적으로 등록)
- 고객께 설치 후 제품점검리스트에 서명을 받아 spat on-site web에 등록하여야 대행료 지급됨.
- 고객 내방건(bench), 출장건(on-site) 구분없이 복합기 유상 SRFR 진행시 모두 설치해야 함.

2. HP SPAT Web 사용법 – 유상SRFR설치 건 등록 및 처리

2. 유상 SRFR 설치건 등록 방법.

(1) on-site 화면으로 이동후 우측 상단의 접수를 클릭.

→ 2006 년 4 월 → Onsite종류별 ▼

← 이전달 다음달 → **접수** Click!

→ 총 2건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	읽음
<input checked="" type="checkbox"/> 유상	전성환	PSC 2610	전성환 04,18	신규EP 04,19 (1,2일)	Closed	✓
<input type="checkbox"/> 무상	test1.	PSC2410	전성환 04,14	신규EP 04,14 (0일)	Closed	✓

1

search 검색항목 고객명 ▼ 검색어 → Closed ▼

2. HP SPAT Web 사용법 – 유상SRFR설치 건 등록 및 처리

(2) 접수 화면에 고객정보 및 제품 정보등을 모두 입력합니다.(*표는 필수입력항목 입니다.)

*표는 필수입력항목입니다.

고객정보	
* 고객구분	<input checked="" type="radio"/> 신규접수 <input type="radio"/> 재접수
* 고객명	<input type="text"/> 회사명 <input type="text"/>
* TEL(자택)	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> TEL(회사) <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> ext <input type="text"/>
핸드폰	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> Fax <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
* 우편번호	<input type="text"/> <input type="button" value="우편번호검색"/>
* 주소1	<input type="text"/>
* 주소2	<input type="text"/>

제품정보	
* 제품번호	<input type="text"/> <input type="button" value="제품검색"/>
* 제품이름	<input type="text"/>
시리얼번호	<input type="text"/>

2. HP SPAT Web 사용법 – 유상SRFR설치 건 등록 및 처리

(4) * 필수입력사항을 모두 입력합니다.

-> Service ID는 SRFR ID를 기입함.

(5) Status 상태는 input에 두고, 서비스 메모란에 고객 불량장비의 증상 및 새장비 설치하였다는 내용을 기입 합니다.

(6) 견적서 업로드의 찾아보기를 클릭하여 제품점검리스트 스캔 파일을 찾아 업로드 합니다.

접수정보

On-Site 구분

☐ S/W
 ☒ H/W

긴급도

☒ 일반
 ☐ 긴급

* Service ID

* 제목

* OS

선택

Application

Setup 정보

(해상도, Driver Version 등)

제품 사양

(CPU, Memory, HDD 등)

* 요구사항

처리내용

Status

☒ Input
 ☐ Closed
 ☐ Cancel

* 서비스메모

* 견적서업로드

찾아보기...

2. HP SPAT Web 사용법 – 유상SRFR설치 건 등록 및 처리

(6) 빠짐 없이 내용 기입, 확인 후 저장 버튼을 클릭하면 등록이 됩니다.

On-Site 구분	<input type="radio"/> S/W <input checked="" type="radio"/> H/W
긴급도	<input checked="" type="radio"/> 일반 <input type="radio"/> 긴급
* Service ID	krkr-012-0123456
* 제목	PSC2210 -> 2210 유상 SRFR 설치건
* OS	XP
Application	
Setup 정보	
	(해상도, Driver Version 등)
제품 사양	
	(CPU, Memory, HDD 등)
* 요구사항	PSC2210 -> 2210 유상 SRFR 설치건

처리내용

Status ☒ Input ☐ Closed ☐ Cancel

* 서비스메모
스캐너 모듈 불량으로 전원 on시 짹짹 소음 발생,
2210으로 유상 SRFR 진행 및 설치 테스트 함. 담당엔
지니어 전성환

* 견적서업로드 C:\Documents and Settings\전성환 찾아가기...

→ 저장 → 목록

2. HP SPAT Web 사용법 – 유상SRFR설치 건 등록 및 처리

(7) 정상적으로 아래와 같이 등록됩니다.

→ 총 3건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	읽음
SRFR	<input type="checkbox"/> 무상 전성환	PSC2210	신규EP 04.20		Dispatch 신규EP	
	<input checked="" type="checkbox"/> 유상 전성환	PSC 2610	전성환 04.18	신규EP 04.19 (1,2일)	Closed	

(8) Close는 지점관리팀에서 내역확인 후 Close or Cancel 로 처리합니다.(by 지점관리팀)

→ 총 3건의 된 On-Site건이 있습니다.

구분	고객	제품명	접수	처리	상태	읽음
SRFR	<input type="checkbox"/> 무상 전성환	PSC2210	신규EP 04.20	신규EP 04.20 (0일)	Closed	
	<input checked="" type="checkbox"/> 유상 전성환	PSC 2610	전성환 04.18	신규EP 04.19 (1,2일)	Closed	

3. Onsite 서비스 대행료 정산 규정

1. 서비스 1건 처리기준

- a. Onsite 전산을 통해 이관된 1건에 대해 서비스 제공 후 문제가 완전한 해결이 되어 전산상으로 완료가 된 상태를 1건으로 처리한다.
- b. EP업무프로세스 상 발생하는 SRFR 및 DOA 진행을 위한 2회 이상 방문 건도 최종 완전한 해결을 기준으로 1건으로 처리한다.

2. 원거리처리 적용기준

- a. 담당 EP점으로 부터 고객 현장과의 거리가 편도 30km 를 초과하는 서비스의 경우.
- b. 담당 EP점의 행정지역을 벗어난 방문지원 서비스의 경우.
- c. 위 a와 b에 준하는 경우 담당 EP점은 지점관리팀과 협의하여 원거리 적용을 받을 수 있다.

3. 동일장소 2대 이상의 서비스 기준

- a. 고객 현장방문 시 2대 이상에서 발생한 문제의 완전한 해결을 한 경우 지점관리팀을 통해 대리접수 요청 후 이관 받아 완료한다.
- b. 단, 이 경우 각각의 장비에 대한 정보와 처리결과가 명확하여야 한다. ("7. 대리접수건 처리기준" 참조)

4. 문제재발(Re-repair) 및 미해결 건 처리기준

- a. Re-repair 는 1건의 서비스 완료 후 14일 이내에 동일장비에서 동일문제가 재발 된 경우를 의미한다.
- b. 미해결 건은 서비스 완료 후 실시한 해피콜에서 문제해결이 되지 않은 것으로 확인된 경우를 의미한다.
- c. 위 a와 b에 해당하는 경우 EP점 기술력부족으로 인한 것으로 간주하여 대행료 지급에서 제외한다.
- d. 단, SRFR 및 DOA제품의 품질이슈인 경우는 EP점 기술력과 관련이 없으므로 대행료 지급에 포함한다.
- e. 위 a~d의 항은 유/무상서비스 구분없이 적용한다.

3. Onsite 서비스 대행료 정산 규정

5. 유/무상 판정의 처리기준 (무상->유상변경)

- a. 유/무상 서비스의 판정 권한 및 책임은 현장방문 서비스를 진행한 담당 EP점에 있다.
- b. Onsite 전산 상 무상으로 되어 있더라도 현장 방문 시 아래의 경우에 해당하는 경우는 유상으로 진행하여야 하며, onsite 전산에서 유상으로 변경 후 완료처리 한다.
- c. 위 b의 경우 유상으로 처리치 않고, 무상으로 완료가 된 경우 대행료 지급에서 제외 될 수 있다.

❖ 유상서비스 적용대상

- 실물 장비의 보증기간 조회 상 기간만료가 된 경우.
- 임의 분해조립으로 인한 문제발생의 경우. (비정품사용)
- 각종 소프트웨어 및 드라이버 문제로 확인된 경우.
- 고객의 사용미숙으로 인한 방문요청 건인 경우.
- 그 외 제품구매 시 동봉된 "보증 및 지원안내서"에서 기준하는 보증제한에 해당하는 경우.

6. 유/무상 판정의 처리기준 (유상->무상변경)

- a. 유/무상 서비스의 판정 권한 및 책임은 현장방문 서비스를 진행한 담당 EP점에 있다.
- b. Onsite 전산 상 유상으로 되어 있더라도 현장 방문 시 아래의 경우에 해당하는 경우는 무상으로 진행할 수 있으며, 지점관리팀으로 무상변경 요청 후 승인받아 완료처리 한다. (메일로 변경 요청하여야 함. epdh@pc119.com)
- c. 위 b의 경우 무상으로 처리치 않고, 유상으로 완료가 된 경우 유상대행료 지급건으로 정산되며 그에 대한 책임은 지점에 있다.

❖ 무상서비스 적용대상

- 실물 장비의 보증기간 조회 상 보증기간 내의 경우.
- 실물 장비의 보증기간 조회 상 기간만료가 되었으나, 고객의 구매영수증 상 보증기간 이내인 경우. (통상 1년 적용)
- 임의 분해조립으로 없이 제품자체 하자로 인한 문제발생의 경우.
- 그 외 제품구매 시 동봉된 "보증 및 지원안내서"에서 기준하는 보증에 해당하는 경우.

7. 대리접수건 처리기준

- a. 고객이 직접 EP지점으로 방문서비스를 요청한 경우, 기본적으로는 고객지원팀을 통한 공식접수를 유도하여야 한다.
- b. 다만, 상황에 따라 불가피하게 EP점이 직접 접수를 하여야 하는 경우 지점관리팀을 통해 대리접수 요청을 한다.
- c. 위 b의 경우 실고객정보, 제품정보(시리얼번호포함), 접수증상, 조치사항등을 기재하여 메일로 접수요청하여야 함. (epdh@pc119.com)

3. Onsite 서비스 대행료 정산 규정 – 대행료 지급 제외 대상

1. 서비스 완료 내역 미기입 건

- a. 서비스 후 Onsite 전산 완료처리 시 아래사항 중 하나이상 누락 및 오기입 되었을 경우 대행료 지급이 제한될 수 있다.
 - 제품 정보 (모델명, 시리얼 번호, Service ID)
 - 처리 내용 (A/S유형, 플러스원 및 클리닝킷 사용여부)
 - 처리 내용 (확인된 증상과 조치 내용을 자세히 서술하여야 함.) * SRFR처리건의 경우 반드시 Service ID를 기재하여 함.

2. 모호한 처리내역 건

- a. 처리 내역이 모호하거나 정상적인 서비스가 아닌 것으로 예상되는 경우 대행료 지급이 제한될 수 있다.
 - SRFR 처리로 완료되었으나 Service ID 기재가 되어 있지 않은 경우.
 - 지점에서 확인한 증상과 조치내용이 처리 내용에 기술되어 있지 않거나 모호한 경우.
 - 지점의 귀책사유로 인해 재방문이 된 경우.
 - 무상변경 요청, 원거리 적용 요청등이 없이 완료가 된 경우.
 - 지점관리팀에 사전보고 및 구체적인 사유없이 서비스 완료시간(TAT)이 30일 이상 경과된 경우.

3. Cheating 건 발생 시 penalty 적용

- a. 비정상적인 Onsite Cheating 건 발생 적발 시 지점관리팀은 그에 상응하는 penalty를 적용할 수 있다.
 - 거짓정보로 비정상적인 대리접수 및 완료처리를 한 경우.
 - 판매시의 제품정보로 임의 서비스건을 접수하여 완료처리를 한 경우.
 - 지점내방만 이루어 지고 현장방문은 하지 않았으나, 허위로 방문처리를 한 경우.
 - 고객에게 비용청구 및 수령하였으나, 무상으로 완료처리를 하여 이중지급을 받으려 하거나 이미 수령한 경우.
 - 유상서비스 시 고객에게 HP규정과 다른 서비스 비용을 청구 및 수령을 한 경우.
 - 유상서비스로 고객에게 비용수령을 하였으나 Onsite전산상 취소로 처리 한 경우.
- b. Penalty 범위는 Cheating 금액의 10배를 차감하는 것으로 한다.
- c. 단, 지점귀책사유의 경중에 따라 경감조치 하거나, Onsite업무중지, EP점 계약해지등을 할 수 있다.

3. Onsite 서비스 대행료 정산 규정 – 기타

1. 이의 제기

- a. 당월 서비스 건에 대한 누락건 및 차감에 대한 이의제기는 정산 담당자로 부터 내역송부를 받은 후 5일 이내 하여야 한다.
- b. 5일 이내 이의제기가 없을 경우 송부내역에 이의가 없는 것으로 간주하여 정상적인 프로세스대로 진행하며, 5일 이후의 이의제기에 대해서는 소급적용을 불가한다.
- c. 1차 이의제기는 정산담당자(ep@pc119.com)에게 메일상으로 제기하여야 하며,
- d. 1차 이의제기 누락이나 처리가 되지 않은 건에 대해 15일 이내에 지점관리팀(epdh@pc119.com)으로 2차 이의제기 할 수 있다.
- e. 단, 2차 이의제기의 경우 정산담당자에게 송부한 이의제기 메일근거를 함께 제출하여야 한다.

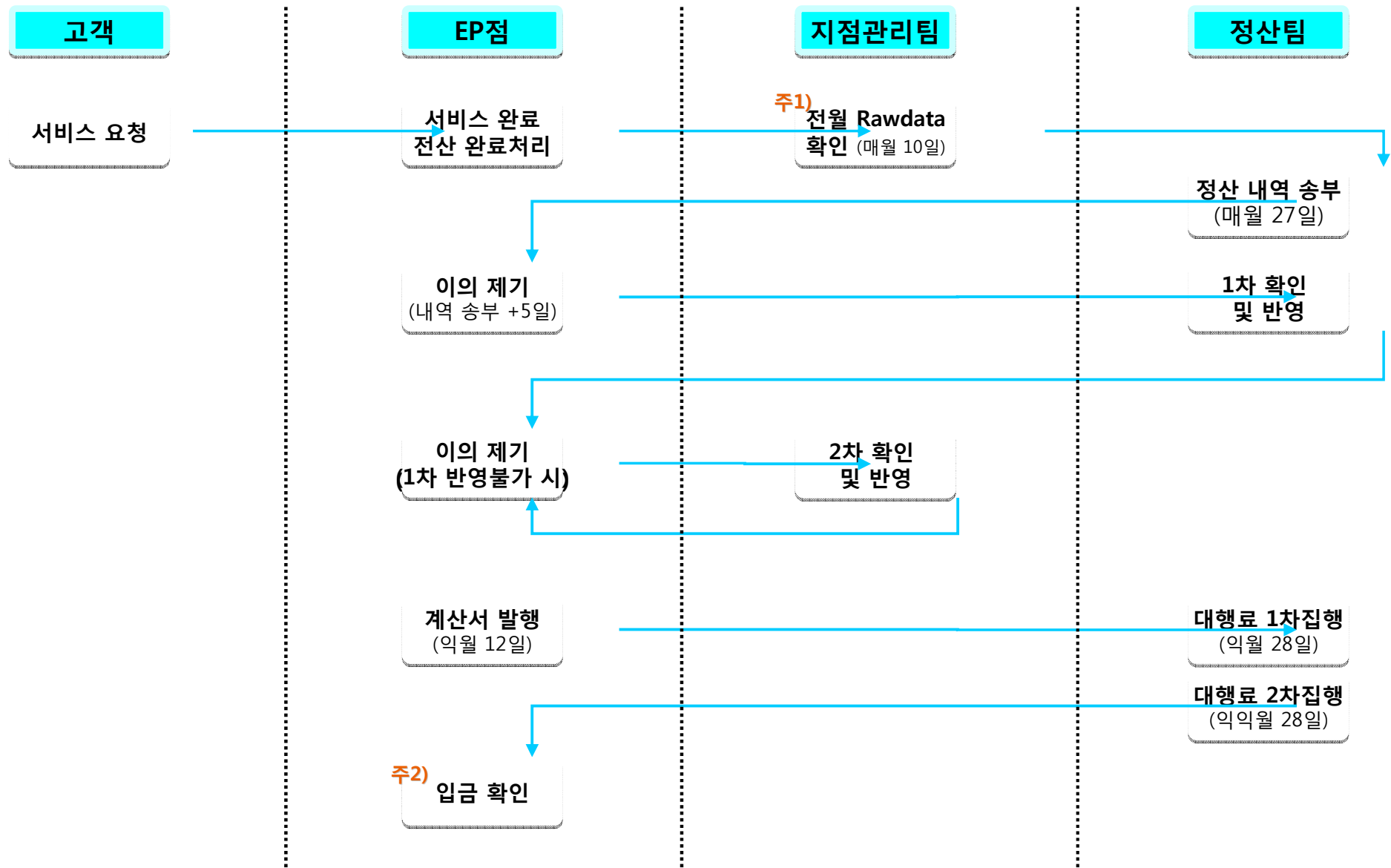
2. 서비스 취소 및 기본출장료 청구관련

- a. 정상 절차에 의해 방문서비스 접수가 되었으나, 고객의 변심이나 일정문제등으로 방문 취소를 한 경우는 Onsite 전산상에 취소사유를 정확히 기재 후 취소처리 하여야 한다.
- b. 서비스 취소 후 고객의 재연락으로 방문이 이루어 진 경우는 지점 대리접수를 통해 Onsite 전산상에 재접수 등록을 하여야 한다.
- c. 위 b의 경우 재접수 등록 없이 진행 된 유상서비스로 적발된 경우 Cheating 건으로 간주하여 Penalty 적용을 한다.
- d. 정상 절차에 의해 이루어진 방문서비스이나 고객이 출장비 전액지불을 거부하는 경우 “기본출장료 및 간단한 사용설명 (10분이내)”로 처리하고 9000원만 청구 할 수 있고, 이 경우 부가세 및 HP입금액은 발생하지 않는다.
- e. 위 d의 경우 정상금액을 청구 후 “기본출장료 및 간단한 사용설명 (10분이내)”로 처리하여 부가세 및 HP입금액을 고의 누락 시킨 경우는 Cheating 건으로 간주하여 Penalty 적용을 한다.

3. 정산 규정 변경

- a. Onsite 서비스 대행료 정산 규정에 대해서는 웹 공지사항, E-mail, SMS 등의 수단을 통해 EP점 통보 후 변경 될 수 있다.
- b. 각 수단을 통해 통보결과를 확인 치 못한 책임은 해당 EP점에 있다.

3. Onsite 서비스 대행료 정산 – Process Flow



주1) 완료일자 기준 임. (전월 1일~말일 기준 Close 건)

주2) 예) 10월 28일 서비스 접수 후 10월 31일 완료된 건은 11월 25일 정산내역에 포함되며, 이의제기가 없고 11월 30일까지 지점에서 계산서를 발행했을 경우 12월 5일에 대행료 입금처리 됨.

4. Onsite 서비스 대행료 정산 규정 - 유상 출장서비스 비용

항 목	고객청구 서비스 금액 (VAT 포함)	비고
기본출장료 및 간단한 사용설명	₩ 9,000	10분 이내
드라이버 설정변경(복합기,프린터,스캐너)	₩ 20,000	30분 이내
제품 내외부 이물질제거 및 Cleaning (30분이내)	₩ 20,000	
제품 구성품 및 악세서리 재조정 (30분이내)	₩ 20,000	
당사제품의 Network 설정변경 및 점검 (30분이내)	₩ 20,000	
FAX 초기화 및 설정값 변경 (30분이내)	₩ 20,000	
당사제품의 Network 설정변경 및 점검 (1시간이내)	₩ 25,000	1시간 이내 혹은 2회방문
드라이버 재설치(복합기,프린터,스캐너)	₩ 25,000	
무상 제품교환서비스(SRFR) 진행	₩ 25,000	
네트워크프린터 드라이버 설치 및 설정변경(2대)	₩ 30,000	네트워크 프린터
네트워크프린터 드라이버 설치 및 설정변경(3대)	₩ 40,000	
네트워크프린터 드라이버 설치 및 설정변경(4대)	₩ 50,000	
네트워크프린터 드라이버 설치 및 설정변경(5대 이상)	₩ 60,000	

Best EP Award & Worst EP Warning

EP Mgmt. Team
–Mar'10



목 차

1. **FY10 분기별 EP점 지점 평가 개요**
2. **EP BFT (quarterly) Guideline – 평가항목**
3. **Best EP & Worst EP 선정기준**
4. **Best EP Award & Worst EP Warning**
5. **EP서비스 지정점 해지 절차**
6. **Best Engineer 선정**

1. FY10 분기별 EP점 지점 평가 개요

❖ 목적 :

- ✓ HP 서비스지점의 자발적인 서비스 품질 향상 동기부여를 통한 고품질의 지점배양 및 육성.

❖ 대상 :

- ✓ 평가 분기 현재 정상적인 서비스 업무 수행 중인 전국 EP 서비스 지정점.

❖ 개요 :

- ✓ 분기 간 Call survey 자료와 기타 관리 자료등 총 13가지 항목에 대해 항목별 점수 화 반영.
- ✓ 예시. FY10 1분기 평가의 경우 : '09.11~'10.1 까지 3개월 간 자료를 근거로 총점 산출.

❖ award & penalty :

- ✓ 일반 지점 중 분기 평가 최우수 2개 지점 Best EP지점으로 선정 포상 함.
- ✓ 격려 지점 중 분기 평가 최우수 1개 지점 격려 EP지점으로 선정 포상 함.
- ✓ 분기 평균 기준점수 60점 미만일 경우 [서비스 개선 요구서] 발행 및 [서비스 개선 계획서] 회수.
- ✓ 서비스 개선 요구서 누적 시
 - 1회 : Onsite 이관 중지 15일
 - 2회 : Onsite 이관 중지 30일 (bench 안내 중지 포함)
 - 3회 : EP지정점 해지 심사 대상.

2. EP BFT (quarterly) Guideline - 평가항목

항 목	항목 유형	세부 항목	개 요 (분기 전체 DATA 기준.)
EP Onsite Survey & performance	ACS Survey result	문제해결	Onsite Survey 성공 건 중 문제해결 여부에 대한 만족도 점수.(50점 만점)
		약속준수	Onsite Survey 성공 건 중 엔지니어의 방문시간 약속준수 여부에 대한 만족도 점수.(20점 만점)
		Eng태도	Onsite Survey 성공 건 중 엔지니어의 서비스대응 태도에 대한 만족도 점수.(10점 만점)
		Eng설명	Onsite Survey 성공 건 중 엔지니어의 문제증상 및 처리내용 설명에 대한 만족도 점수.(20점 만점)
		dissat rate	Onsite Survey 성공 건 중 "2가지 이상 불편함"의 비율. (비율을 점수화하여 10점 이내 감점)
	Onsite performance	Close TAT rate	EP Onsite dose 건의 서비스 완료시간(TAT)이 1일이내인 건의 비율. (50% 미만 시 Onsite Survey Point 중 10점 감점.)
	Onsite Point	Total score	=Onsite ACS Survey result 총점 - Onsite performance 감점
EP SRFR Survey & performance	ACS Survey result	문제해결	SRFR Survey 성공 건 중 문제해결 여부에 대한 만족도 점수.(50점 만점)
		Eng태도	SRFR Survey 성공 건 중 엔지니어의 서비스대응 태도에 대한 만족도 점수.(20점 만점)
		Eng설명	SRFR Survey 성공 건 중 엔지니어의 문제증상 및 처리내용 설명에 대한 만족도 점수.(30점 만점)
	SRFR performance	Warranty error	EP SRFR 건 중 보증기간 조회 결과 기간 만료 상태에서 무상 SRFR 진행을 한 건의 수량. (건당 5점 감점) EP SRFR 건 중 모델 오선택으로 인해 Reject 후 다시 SRFR 진행을 한 건의 수량. (건당 5점 감점)
		Close Pending	EP SEFR 건 중 "주문받기","주문전달","결함있는 제품회수" 단계까지 최종 Close 되지 않은 건의 수량. (건당 5점 감점)
		BAD Return Pending	EP SRFR 건 중 LP출고일로 부터 BAD 반납완료(LP수령일)까지의 기간이 15일을 초과한 건의 수량. (건당 5점 감점)
		BAD Return error	EP SRFR 건 중 BAD장비가 다른 장비로 오반납이 되었거나 구성품등이 누락(또는 추가)되어 반납이 된 건의 수량. (건당 5점 감점)
		SRFR NTF rate	EP SRFR BAD 반납 건에 대한 불량여부 검증 시 정상판정이 된 건의 비율. (10% 초과 시 5점 감점)
	SRFR Point	Total score	=SRFR ACS Survey result 총점 - SRFR performance 감점

2. EP BFT (quarterly) Guideline - 총점환산

항 목	항목 유형	세부 항목	개 요 (분기 전체 DATA 기준.)
FY10 EP BFT (quarterly)	BFT Point	EP Onsite Survey & per	EP BFT (Onsite) 지점별 총점
		EP SRFR Survey & per	EP BFT (SRFR) 지점별 총점
	Royalty Point	SPC login Point	SPC site(svc.pc119.com) 내의 "문제해결사례"에 등록된 게시글 및 답글의 Point 총점. (Point 합계. 단, 10점 이상인 경우 Max. 10점 일괄부여)
		EP Edu & Certi	= A ('09 하반기교육참석 = 참석시 5점) + B (2월 인증시험 = 지점응시율*5점)
		Thanks Mail Vol	고객 감사메일(&전화) 접수건의 수량. (건당 20점 가점)
	Penalty Point	CFS Mail Vol	고객 불만메일(&전화) 접수건 중 "지점과실"로 확인 된 건의 수량. (건당 10점 감점)
	Quarterly Point	분기점수	$= \{ (\text{Onsite Point} + \text{SRFR Point}) / 2 \} + \text{Royalty Point} - \text{Penalty Point}$

3. Best EP & Worst EP 선정기준

◆ 기준 : 분기별 지점평가 자료.

지점 유형 구분

항 목	항목 유형	세부 항목	개 요 (분기 전체 DATA 기준.)
지점 구분	지역 및 볼륨 유형	일반	1분기동안 Onsite 100건 이상, 그리고 SRFR 30건 이상인 지점
		격려	1분기동안 Onsite 100건 미만, 또는 SRFR 30건 미만인 지점
		Best EP 대상	1분기동안 Onsite Survey 성공건 5건 이상, 그리고 SRFR survey 성공건 5건 이상인 지점
		Best EP 제외	1분기동안 Onsite Survey 성공건 5건 미만, 또는 SRFR survey 성공건 5건 미만인 지점

선정 유형 구분

종합 점수 (quarterly)	Best EP	격려 EP	Worst EP
선정 유형	[일반] – [Best EP대상]	[격려] – [Best EP대상]	[Best EP대상] * 그 외 지점은 격오지 지점으로 객관적인 평가가 어려움.
선정 기준	상위 2개 지점 선정	상위 1개 지점 선정	분기별 지점평가 점수 60점 미만 지점

4. Best EP Award & Worst EP Warning

Best EP Award



- 1위 : 상패 & 포상금 (80만원)
- 2위 : 상패 & 포상금 (50만원)
- 격려 EP : 포상금 (30만원)

Worst EP Warning

서비스 지정점 해지 통보

2006-11-16

HP invent

서비스 개선 요구서

2007-05-30

발 신 : 한국휴넷테크트(유) 이미지프린팅 그룹 고객지원부
서울특별시 영등포구 여의도동 23-6 한국hp 사옥 여의도우체국 사 595 (우: 150-724)

수 신 : KJINC(D-HP 유통서비스점)
광주 장안구 월계동 842-6 번지 1 층

한국 HP 이미지프린팅 그룹에서는 **KJINC (D-HP 유통서비스점)** 에 대해 서비스완료건 중 일정 시료를 기준으로 하여 고객만족도 평가를 실시하고 있습니다.
HP 가정용 홈 PC 제품의 전체적인 서비스 품질향상을 위해 다음의 제안을 드리오니, 적극 대응하시어 귀사발전의 토대가 되시길 기원합니다.

- 다 음 -

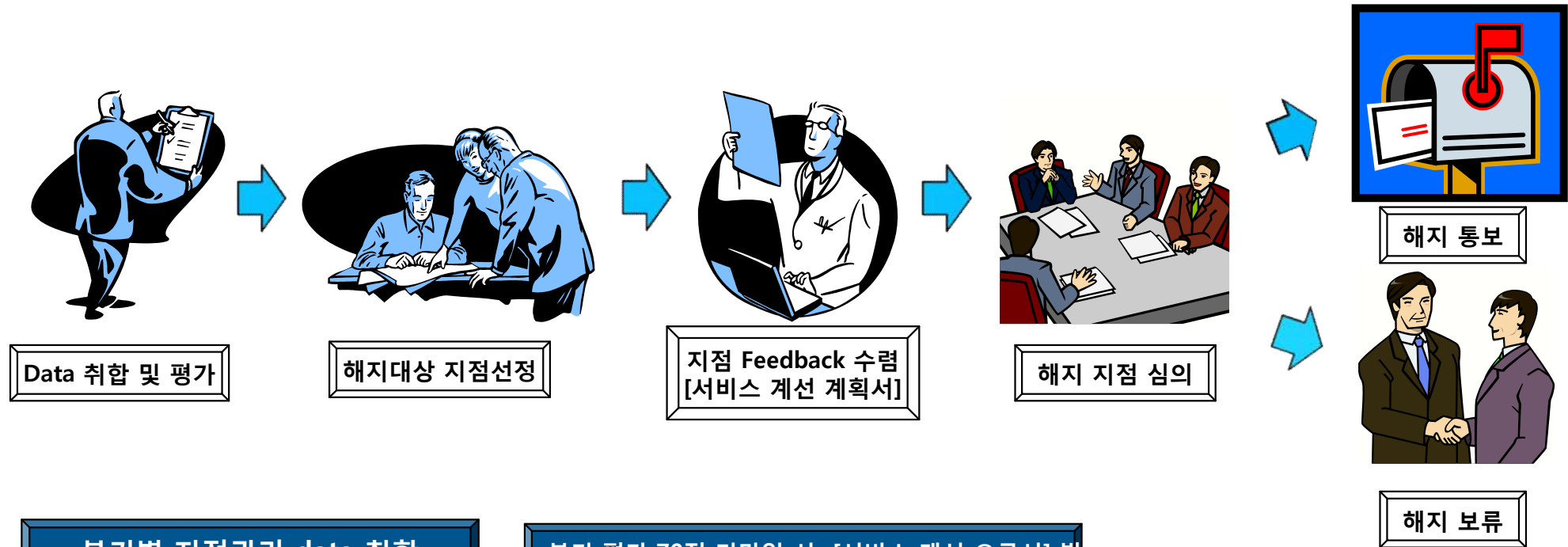
최근 3개월간의 고객 Feedback 을 바탕으로 하기 3가지가 다소 부족하다고 판단하여 개선 제안드립니다.
하기 항목에 대해 익월 평가 시 향상된 평가가 될 수 있도록 개선바랍니다.

1. 영지니어 자세 (수리비용 설명 여부)
 - ※ 금액에 대한 안내는 했으나, 적절한 서비스 비용을 청구한 것인지에 대해 고객의 이해를 얻지 못함.
 - ※ 제안 : 서비스가격표 & Part 가격표를 지참하여 비용청구 시 현장안내 필요함.
2. 영지니어 자세 (+1 서비스 확인)
 - ※ +1 서비스 icon 을 설치는 했으나, 어떤 용도인지 고객의 이해를 얻지 못함.
 - ※ 제안 : 서비스 완료 시 +1 서비스 icon 을 실행 후 목적을 시각적으로 인지도시킴.
3. 증상 설명 (증상 해결 설명 여부)
 - ※ 문제 해결은 되었으나, 증상원인 및 해결 방법에 대해 현장안내가 없었음.
 - ※ 제안 : Software 적인 해결방법에 대해서 고객이 직접 실시해 보도록 현장 설명함.

구분	영지니어 자세(30점)	문제 해결률(20점)	고객만족도(30점)	종합점수(100점)	3개월평균
영지니어 자세	14	14	14	14	14
문제 해결률	14	14	14	14	14
고객만족도	14	14	14	14	14
종합점수	14	14	14	14	14

한국휴넷테크트(유) 이미지프린팅 그룹

5. EP서비스 지정점 해지 절차



- 분기별 지점관리 data 취합
- 해지 대상 list 취합
- [서비스개선계획서] 접수
- 해지 대상 지점 심의 (15일)
- 서비스 지정점 해지 통보
- 서비스 지정점 해지 보류

- 분기 평가 70점 미만일 시 [서비스 개선 요구서] 발
- 1년 이내 3회 [서비스 개선 요구서] 누적 시 해지대상 지점 선
- 대상 지점으로부터 [서비스 개선 계획서] 접수 수
- HPK & PC119 심의 과정을 거쳐 해지 시행 및 보류 결
- HPK, 운영정산팀, 지점관리팀 각 관련부서 의 업무 정리 상태 확인 후 최종
- 3개월 이내 서비스 품질 관련 재지적 시 [해지 심의]없이 즉시 해지 진

주) 한국HP 와 관련된 대외적인 중대한 이미지 손상 시 별도의 평가 없이 즉시 해지가 될 수 있습니다.

6. Best Engineer 선정

❖ 목적 :

- ✓ EP점 소속 엔지니어에 대한 HP 서비스맨으로의 소속감 및 프로세스 적극대응 동기의식 고취.

❖ 평가개요 :

- ✓ 분기 별 인증시험과 문제해결사례의 분기누적Point 합산 결과를 통합하여 점수 화 반영.
- ✓ 예시. FY10 1분기 인증시험 결과 92점 + FY10 1분기 문제해결사례 Point 누적 8 Point 인 경우 : 분기 총점 100점으로 순위선정

BEST 엔지니어 – Award

인증시험점수 (quarterly)	Best 엔지니어 시상금액	포상	기타
인증시험점수 1위	20만원	Best Engineer 1위 상장	상반기 정기교육 시상
인증시험점수 2위	10만원	Best Engineer 2위 상장	상반기 정기교육 시상
인증시험점수 3위	10만원	Best Engineer 3위 상장	상반기 정기교육 시상

Certificate Sample



