

## 케이스가 가지는 상태 값과 각각의 의미는 무엇인가요?

- **Relevant for Installation Type:** Dedicated-Direct, Direct, Local, Total Care

### 질문

서포트 케이스에서 상태 필드를 볼 수 있습니다. 상태 값들의 종류와 의미를 알려주시기 바랍니다.

### 답변

서포트 케이스는 다양한 단계를(분석, 진단, 문제 발견, 문제 확인, 개발 등등) 거치며 여러 유관팀(서포트, 개발부, 제품 매니저 등등)에 의해 다뤄지고 이러한 해결과 정에서 고객과 Exlibris 간의 커뮤니케이션과 내부적 커뮤니케이션도 이뤄집니다.

상태 필드를 통해서 고객이나 Exlibris 직원은 해당 케이스가 전체 해결 과정 안에서 현재 어느 지점에 와있는지에 대한 정보를 쉽게 알 수 있습니다.

아래 테이블을 보시면, 모든 종류의 케이스 상태와 각 케이스 상태가 가진 의미를 아실 수 있습니다.

주의: 아래 리스트는 2018년 10월 21일부 수정사항들을 반영하고 있습니다. 자세한 사항은 아래 링크를 참고해 주시기 바랍니다.

[CX/GSO Alignment Project: Ex Libris Support Portal Changes October 2018.](#)

Status	What does it mean?
New	새로운 케이스
Tier 1 Analysis	Tier 1 서포트가 해당 케이스를 분석 중에 있습니다. 만약 해당 케이스가 제품에 대한 질문이라면 질문에 대한 답을 드릴 예정이고, 제품에 대한 문제라면 분석을 진행할 예정입니다. (예를 들어, 리포트된 문제가 로컬 설정 문제인지, 이미 다른 고객을 통해서 리포트된 문제인지, 제품 오류인지, 제품 기능 개선 요청인지를 결정하게 됩니다.)
Pending Customer Reply (Formerly: Pending Customer Response)	서포트가 케이스를 분석을 위해 추가적인 정보를 고객에게 요청합니다. 고객이 제공한 추가 정보를 받은 후 케이스를 진행하게 됩니다.  Pending Customer Response 상태로 바뀐 후 2주 동안 고객 답변이 없으면 답변 요청 메일이 다시 한번 발송이 됩니다. 그 후 2주 동안 답변이 없으면 Resolved 상태로 바뀌며, Resolved 상태로 바뀐 후 2주 뒤 해당 케이스는 Closed 상태로 바뀝니다.  <b>Note</b>  COVID-19 상태로 인해서 Pending Customer Reply 상태가 지속되는 기간을 4주(28일)에서 8주(56일)로 시일을 두 배로 늘렸습니다. 8주 후에는 Resolved 상태로 바뀌고, 그 후 2주 뒤에 Closed 상태로 바뀝니다.  이 변경 사항은 추후 공지가 있을 때까지 적용됩니다.
Update Received	추가 답변 요청에 대해서 고객이 답변을 했을 경우, <b>Update Received</b> 상태로 바뀌면서 서포트는 제공한 새로운 정보를 토대로 분석을 이어 나갑니다.

(이전 값: Waiting for Process	
<b>Tier 2 New</b>	<p>Tier 1 팀은 아래 조건에서 좀 더 깊이 있는 분석이 필요할 경우, Tier 2 팀으로 케이스를 전달 할 수 있습니다.</p> <p>Tier 1은 해당 제품에 대한 전문가인 Tier 2 팀과 상의하여, 케이스를 분석합니다.</p> <p>해당 문제에 대해 많은 경험과 지식을 가진 분석가의 깊이 있는 분석을 필요로 할 때;</p> <p>Tier 1이 리포트 된 문제를 제품의 문제로 인식하여, Tier 2로부터 확인이 필요할 때.</p>
<b>Tier 2 Analysis</b>	Tier 2 팀에 케이스가 할당되었으며, 분석이 진행 중에 있습니다.
<b>Tier 2 W4I</b>	Tier 2가 추가적인 정보를 Tier 1에 요청한 상태입니다.
<b>Tier 1 Answer to Tier 2</b>	Tier 1 이 Tier 2가 요청한 추가 정보에 대해서 답변을 했습니다.
<b>Tier 2 Closed</b>	Tier 1이 요청한 정보 혹은 문제 해결을 Tier 2가 완료한 상태입니다.
<b>Pending Work Plan</b>	<p>Tier 2가 제품 문제를 개발 부서에 보고했고, 개발 부서는 해당 이슈를 추후 작업 계획에 포함할지를 고려 중에 있습니다.</p> <p>Pending Work Plan에 있는 케이스들은 서포트와 개발부서에 의해 정기적으로 재평가됩니다. 평가 결과로서 해당 이슈가 작업 계획에 포함이 되면 상태는 Development로 바뀝니다. 만약 케이스가 24개월 동안 작업 계획에 포함되지 않으면 해당 케이스는 Resolved 상태로 바뀌게 됩니다.</p> <p><i>이 상태는 고객이 우선순위를 Normal 혹은 Low 로 입력한 경우에만 해당이 되며 여러 기관에 영향을 미칠 수 있는 중요한 이슈는 이 상태값이 적용되지 않습니다.</i></p>
<b>Pending Development</b> (이전: Development)	<p>Tier 2는 케이스를 리뷰 후 아래와 같은 경우, 개발부서로 케이스를 전달합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tier 2가 문제의 분석이나 문제 분석 리포트에 대한 검증에 필요할 때</li> <li>- Tier 2가 제품의 문제를 확인한 후 개발팀에 수정 요청할 때</li> </ul>
<b>Pending Release</b>	문제에 대한 수정이 다음 릴리스에 포함되었을 때, Ex Libris 서포트 담당자는 케이스의 상태를 Pending Release로 바꿉니다.
<b>Pending Customer Testing</b>	해당 문제에 대한 수정사항을 포함한 버전이 릴리즈 되면, 2주 후 케이스는 Pending Release에서 Resolved로 변경됩니다. 만약 케이스를 종료할 준비가 되지 않았다면 Pending Customer Testing 상태로 바꾸실 수 있습니다. 이 상태는 고객이 수정사항을 적용하거나 올바르게 수정이 됐는지에 대해 리뷰를 하고 있다는 의미입니다. Pending Customer Testing 상태는 11개월 후 자동으로 close 상태로 전환됩니다.
<b>Shared with PQ</b>	가장 효율적으로 케이스를 처리하고 가장 적절한 팀에 케이스가 할당이 되도록 하기 위해서 케이스가 ProQuest 서포트 센터에 이관되었습니다. 모든 업데이트와 추가 분석은 ProQuest 서포트 센터를 통해서 이뤄질 예정입니다.
<b>Pending Vendor Input</b> (이전: Waiting for Vendor Input)	KB팀이 제3자 제공사로부터 필요한 정보를 기다리는 중입니다.

<b>Pending Product Review</b> (이전: Product Manager Review)	케이스의 요청이 제품 개선으로 식별되었으며, 검토를 위해 제품 담당자에게 전달되었을 때, Pending Product Review 상태 값을 가집니다. 제품 담당자는 Idea Exchange와 ELUNA/IGeLU NERS가 가진 개선사항 투표 시스템을 통해서 개선사항을 접수하고 있기 때문에, 이 상태는 주로 제품 담당자 검토 상태에 있는 이전에 작성된 사례에 해당됩니다.
<b>Resolved</b> (Formerly: Closing)	서포트는 귀하가 보고한 질문에 대한 답변 혹은 문제에 대한 해결책을 알려 드렸습니다. 만약 제시한 답변으로 귀하가 가진 문제나 질문이 해결이 되지 않았다면 추가 분석이 필요하다는 내용의 코멘트를 남겨주세요. "Resolve" 상태 인 사례는 14 일 후에 자동으로 Close 상태로 전환됩니다.
<b>Reopened</b> (New Status)	예전에는 케이스가 Resolved 상태로 바뀌고 고객이 추가 답변을 남기면, 해당 상태는 Waiting for Process로 바뀌었습니다.  2018년 10월 21일부터는 Resolved 상태(이전:Closed상태)인 케이스에 새로운 고객인 코멘트가 달릴 경우 Reopened상태로 바뀌게 됩니다. 이 상태는 서포트들이 분석 중인 케이스에서 고객 답변이 달렸을 때( 이 경우 Update Received 상태를 갖게 됩니다.)와 Resolved 상태를 가진 케이스에 고객 답변이 달렸을 때를 구분할 수 있도록 해줍니다.
<b>Closed</b>	이 케이스는 종료되었습니다. 만약 귀하가 케이스를 통해 보고한 동일한 문제가 여전히 존재하거나 같은 문제가 발생했다면, 이전 케이스 번호를 포함하여 새로운 케이스를 등록해 주시기 바랍니다.

## 추가정보

서포트 포털에 대한 전체 가이드:

[Support Portal User Guide - English](#)

[Salesforce CRM Kundenportal Dokumentation](#)

[Guida all'uso del Portale Clienti Salesforce - CRM](#)

응급 상황시 기술지원:[24X7 Hub System Down Support FAQ](#)

- **Article last edited:** 08-06-2020