



제대로 된 지원으로  
소프트웨어를  
백분 활용하세요





귀하의 Teamviewer 제품은 사업의 효율성과 수익성을 높이는 데 도움이 되도록 설계되었습니다. 지원 옵션을 적절하게 선택하면 이런 모든 혜택을 누리며 사업을 원활하게 운영할 수 있습니다. TeamViewer 제품에 대한 지원을 받을 수 있는 모든 방법을 확인해 보세요.

## 라이선스 사용자를 위한 표준 고객 지원

저희는 귀하가 구매한 지원 옵션에 따라 가능한 한 문제를 빨리 해결할 수 있도록 노력합니다.

그러나 때로 지원 요청이 갑자기 밀릴 때가 있습니다. 이로 인해 응답 시간이 달라질 수 있습니다. 귀하의 지원 패키지와 국가에 따라라도 응답 시간이 달라집니다.

더 빠른 지원이 필요한 회사라면 **서비스 수준 계약(SLA)** 이 탁월한 선택입니다. SLA로 TeamViewer 전담 연락 담당자와 보장된 응답 시간 혜택을 이용할 수 있습니다.



## 셀프서비스로 일반 업무를 신속하게 수행

### 고객 포털

원격 액세스, Business, Premium, Corporate 고객이라면 저희 [고객 포털](#)을 이용할 수 있습니다. 이 셀프서비스 옵션으로 TeamViewer 구독을 쉽고 빠르게 관리할 수 있습니다.

- 인보이스, 결제, 연락처 정보 변경
- 인보이스 보기, 다운로드 및 결제
- 구독 계획 관리 및 업그레이드

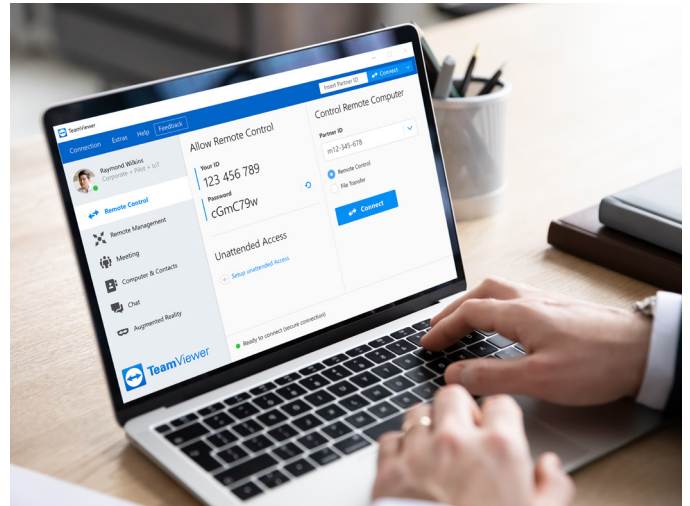
### 커뮤니티를 살펴보고 지식 베이스를 활용하세요

TeamViewer 커뮤니티(<https://community.teamviewer.com>)는 다른 사용자들과 소통하며 지식을 교환할 수 있는 완벽한 장소입니다. 고객 등 TeamViewer에 관심있는 사람이면 누구나 참여할 수 있습니다.

<https://www.teamviewer.com/ko/documents/>에서 저희 소프트웨어를 더 잘 활용할 수 있는 정보가 담긴 문서와 매뉴얼을 다운로드할 수도 있습니다.

### 상태 확인 및 업데이트

TeamViewer는 서비스 가용성을 활발하게 모니터링합니다. 드문 경우지만 한 번에 많은 사용자에게 영향을 미치는 경우 상태 페이지(<https://status.teamviewer.com>)에 표시됩니다. 이 페이지를 구독하면 예약된 유지 관리에 대한 업데이트를 받거나 예기치 않은 중단에 대한 알림을 받을 수 있습니다.





## 연락

가능한 한 빨리 문제를 해결하려면 정확한 상황을 파악해야 합니다. 지원 요청 시 필수 정보를 제공해 도와주실 수 있습니다. (TeamViewer 제품명 및 계정 ID, 간략한 문제 설명, 로그 파일, 스크린샷 등)

엔지니어에게 전달할 로그 파일이나 추가 시스템 정보를 요청드릴 수도 있습니다. 귀하의 데이터는 저희 개인정보 보호 정책 (<https://www.teamviewer.com/en/trust-center/world-class-privacy/>)에 따라 보호됩니다. 정보를 빨리 제공해주실수록 문제를 더 빨리 해결할 수 있습니다.

가끔 원격 액세스가 필요한 경우도 있습니다. 일단 전화로 어떤 상황인지 먼저 설명드립니다. 걱정하지 마세요, 시스템에 접근하기 전에 귀하의 동의를 받아야 합니다. 원격 지원 세션 동안 사용자는 자리를 지켜주셔야 합니다.

## 라이브 채팅

빠른 도움이 필요하시면 저희 웹사이트에서 채팅 박스를 이용해 보세요. 지원팀이 질문에 답하고 겪고 계신 문제를 해결해드릴 준비가 되어있습니다.

## 지원 티켓

TeamViewer 라이선스 계정으로 지원 티켓(<https://www.teamviewer.com/ko/customer-support/support-enquiry/>)을 작성할 수도 있습니다. 지원 티켓을 작성하시면 저희가 정확한 정보를 가지고 더 빠르게 응답할 수 있습니다. 요청을 제출하면 티켓 번호가 포함된 확인 이메일을 보내드립니다.



## 전화

웹사이트(<https://www.teamviewer.com/ko/customer-support/support-enquiry/>)에 있는 지원팀 연락처로 전화할 수도 있습니다. 온라인으로 티켓을 제출한 경우, 티켓 번호를 알려주세요. 저희가 문제와 관련 정보를 확인할 때 도움이 됩니다.



## 여러분이 선호하는 언어로 지원합니다

다국어팀이 25개 이상의 언어(영어, 독일어, 프랑스어, 스페인어, 이탈리아어, 폴란드어, 중국어, 터키어 등)로 지원합니다.



## 지원 가용성

저희는 영업일 기준 오전 8시부터 오후 6시까지 지원합니다. 12월 24일과 31일에는 라이선스 사용자를 위한 표준 지원은 불가능합니다. **서비스 수준 계약**을 구매한 경우에는 언제든지 지원에 액세스할 수 있습니다.

## 서비스 수준 계약으로 프리미엄 지원 받기

서비스 수준 계약(SLA 24x5 또는 SLA 24x7)을 구매한 고객은 심각도 수준에 따라 99.9%의 가용성과 초기 응답 시간을 보장합니다. TeamViewer 지원팀 내 연락 담당자(이메일 주소, 전화번호, 귀하의 요청에 대한 고유 PIN 포함)가 지정됩니다. 저희 Premium SLA 지원은 맞춤형 지원과 가장 복잡한 상황에서도 신속하게 해결하는 능력으로 잘 알려져 있습니다.

저희 Premium SLA 지원에 대한 자세한 정보는 계정 매니저에게 문의하시거나 [전화로 문의](#)하시면 됩니다.

## 전문 서비스 및 교육을 백분 활용

TeamViewer 소프트웨어는 매우 유연하며 생각할 수 있는 모든 사용 사례를 적절하게 수용할 수 있습니다. 이를 위해 레거시 시스템과 통합하거나 사용자 정의 기능을 구현해야 할 수도 있습니다. 이런 경우, API 기반 개발 등을 통해 TeamViewer 제품을 사용자 정의할 수 있습니다. TeamViewer는 여러 국가에 원격 또는 현장 교육도 제공합니다(별도 계약에 따라). 자세한 내용은 <https://www.teamviewer.com/en/product-training/> 을 확인하시기 바랍니다.

### 프리미엄 서비스

	표준 고객 지원	SLA 24x5	SLA 24x7	
지원 시간	오전 8시~오후 6시 (12월 24일 및 31일은 서비스 불가)	24x5*	24x7**	
커뮤니티 및 지식 기반	✓	✓	✓	
전화	모든 라이선스 사용자를 위한 일반 핫라인	고유 SLA 전화번호 + PIN	고유 SLA 전화번호 + PIN	
채팅/티켓 시스템	✓	✓	✓	
이메일	✓	우선 SLA 이메일 연락	우선 SLA 이메일 연락	
SLA 설정을 위한 전담 연락 담당자	✗	✓	✓	
응답 시간*	48~72시간	심각도 수준에 따른 1차 응답 보장	심각도 수준에 따른 1차 응답 보장	
해결 시간*	✗	✓	✓	
심각도 수준	✗	✓	✓	
업타임 보장	✗	✓	✓	
추가 체결한 SLA 계약	✗	✓	✓	
위반에 대한 서비스 크레딧	✗	✓	✓	
심각도 초기 응답 시간	매우 높음 1시간	높음 2시간(영업일 기준)	중간 4시간(영업일 기준)	낮음 8시간(영업일 기준)

\* 24x5 및 해결 시간은 요청 시 결정됩니다.

\*\* 프론트라인의 경우, 24x7은 심각도 수준 “매우 높음” 때에만 제공됩니다.

사용 가능한 지원에 대한 자세한 내용은 최종 사용자 계약(<https://www.teamviewer.com/eula>) 및 서비스 수준 계약과 같은 기타 해당 계약을 참고하시기 바랍니다.

## TeamViewer 소개

최고의 글로벌 기술 회사인 TeamViewer는 어디서나 플랫폼에 관계없이 모든 장치에 대해 액세스, 제어, 관리, 모니터링 및 지원이 가능한 안전한 원격 연결 플랫폼을 제공합니다.

600,000명 이상의 고객이 사용하는 TeamViewer는 개인용, 비상업용 목적으로 사용 시 무료 제공되며 25억 대 이상의 장치에 설치되었습니다. TeamViewer는 원격 연결, 증강 현실, 사물 인터넷 및 디지털 고객 참여 등의 분야에서 끊임없이 혁신하여 모든 업계의 기업이 원활한 연결을 통해 비즈니스 크리티컬 프로세스를 디지털 방식으로 전환할 수 있게 해줍니다.

2005년에 설립되었으며 독일 괴핑겐에 본사가 있는 TeamViewer는 공개 기업으로, 전 세계에 약 1,400명의 직원을 두고 있습니다. TeamViewer AG(TMV)는 프랑크푸르트 증권거래소에 상장됐으며 MDAX에 소속되어 있습니다.

## 연락처

[www.teamviewer.com/support](http://www.teamviewer.com/support)

**TeamViewer  
Germany GmbH**  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Germany

+49 (0) 7161 60692 50

**TeamViewer US Inc.**  
5741 Rio Vista Dr  
Clearwater, FL 33760  
USA

1 800 638 0253  
(Toll-Free)

## Stay Connected

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)