

A woman with dark hair tied back, wearing clear safety glasses and a light-colored lab coat, is focused on her work in a laboratory. She is looking slightly to the right. The background is a blurred laboratory setting with various equipment and bright lighting. A large, dark, cylindrical object is visible on the right side of the frame.

기기 서비스 & 고객 교육

연구를 가속화하는 종합적인 기술 지원

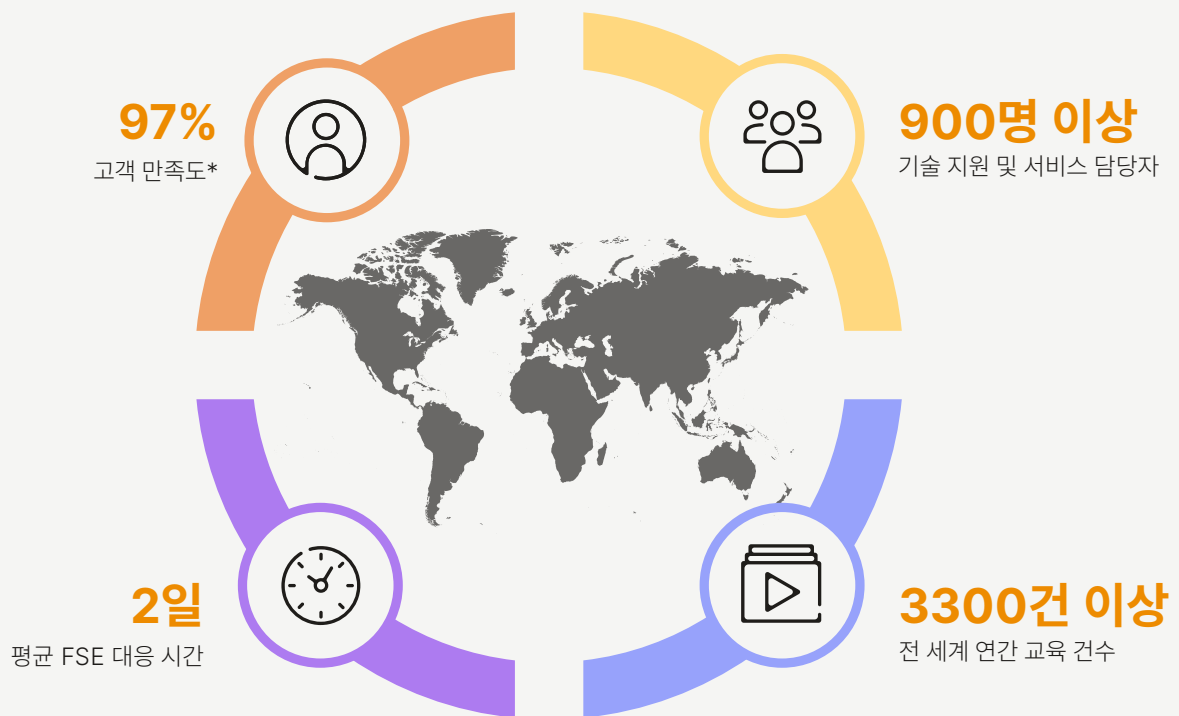
Illumina 유전체 연구 지원 서비스

차세대 시퀀싱(Next-generation sequencing, NGS)은 많은 연구자들이 방대한 양의 데이터를 신속하고 비용 대비 효율적으로 생성하기 위해 선택하는 시퀀싱 기술입니다. Illumina의 과학 전문가 네트워크는 이미 그 성능이 입증된 NGS 기술을 기반으로 랩의 요구 사항을 충족하는 맞춤형 서비스를 제공함으로써 전 세계적으로 과학적 발견의 가속화에 기여하고 있습니다.

NGS의 도입은 랩에 새롭고 놀라운 가능성을 열어 주지만, 때때로 새로운 도전 과제를 안겨 주기도 합니다. 실제로 많은 랩에서 NGS 실험 개시, 확장, 유지 또는 규정 준수 단계에서 어려움에 직면합니다. Illumina는 이러한 어려움을 마주한 NGS 입문자와 숙련자 모두를 포괄적으로 지원할 수 있는 다양한 솔루션을 제공하고 있습니다.

신뢰할 수 있는 고객 중심 서비스 & 기술 지원

Illumina는 지금까지 수십억 달러를 투자해 믿을 수 있는 대규모 글로벌 유전체 연구 인프라를 구축하였고, 현재 150여 개 국가에서 9,100명이 넘는 고객을 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 Illumina는 신속한 대응을 위해 여러 지역에서 현지 지원도 제공하고 있습니다. 높은 평가를 받고 있는 Illumina의 기술 지원 및 교육 솔루션은 랩에서 기기의 성능을 최대한 활용하고 생산성을 높이며 규정을 준수하는 데 도움을 주어 연구자가 원하는 해답을 빠르게 얻을 수 있도록 해 줍니다.



90%의 고객분들이 Illumina의 팀과 업무를 진행하기 수월하다고 응답하셨습니다.*

*Illumina 기술지원팀, 서비스팀 및 FAS팀의 업무 관련 설문 조사 결과

Illumina 기기 서비스 플랜

유전체 과학자, 바이오인포매틱스(bioinformatics, 생명정보학) 전문가, 엔지니어 및 기술 전문가로 구성된 Illumina 전담 팀을 통해 투자 비용을 보호하고 기기가 최적의 상태로 작동하도록 관리할 수 있습니다. Illumina 기기 서비스 플랜은 랩에서 생산성을 최적화하고 작업 중단 시간을 최소화할 수 있도록 믿을 수 있는 기기 유지 관리 서비스를 제공합니다. 이미 많은 랩에서 숨겨진 수수료나 추가 비용 없이 빠르고 든든한 방문 서비스를 받고 있습니다.

Illumina 기기 구매 시 1년 제한 품질 보증이 기본적으로 포함되어 있으며, 추가적으로 기기 설치 및 교육 서비스도 대부분의 기기 구매 시 함께 제공되고 있습니다. 1년 품질 보증 기간 이후 Illumina의 단계별 서비스 플랜을 선택해 기본 품질 보증보다 한 단계 높은 업그레이드된 레벨의 서비스 계약을 1년 단위로 연장할 수 있습니다.

Bronze

많은 비용이 발생할 수 있는 수리를 대체하는 합리적인 가격의 서비스 플랜으로, 예산에 민감한 고객에 적합

- 목표 온사이트 대응 시간: 영업일 기준 3일
- 하드웨어 & 소프트웨어 업데이트
- 애플리케이션 지원
- 한국 기술지원팀 주 5일(월~금), 하루 8시간 전화 및 이메일 상담

Silver

가장 보편적인 플 서비스 플랜으로, 균형 있는 성능, 생산성 및 비용 제공

- 목표 온사이트 대응 시간: 영업일 기준 2일
- 기기 작동 실패로 인한 시약 교체 서비스 포함
- 연례 예방적 유지 관리 서비스 1회 포함
- 한국 기술지원팀 주 5일(월~금), 하루 18시간(업무 시간 외 영어로만 지원 가능) 전화 및 이메일 상담

Gold

최대 성능 활용 및 규제/품질 가이드라인 준수를 돕는 서비스 플랜

- 목표 온사이트 대응 시간: 다음 영업일
- 예방적 유지 관리를 위한 고객사 방문 시 및 전문 수리 후 운영 적격성 평가 (Operational Qualification, OQ) 1회
- 한국 기술지원팀 주 5일(월~금), 하루 24시간(업무 시간 외 영어로만 지원 가능) 전화 및 이메일 상담

	Bronze	Silver ^a	Gold ^a
보증 기간	1년	1년	1년
교체 파트 지원	O	O	O
기기 작동 실패 시 교체 시약 지원	X	O	O
엔지니어 방문 ^b	O	O	O
전화 지원 ^c	주 5일, 하루 8시간	주 5일, 하루 18시간	주 5일, 하루 24시간
목표 온사이트 대응 시간(영업일 기준)	3일	2일	익일
예방적 유지 관리	X	1회	1회
적격성 평가: OQ 애드온	X	X	O ^d
기기 Control Software & 하드웨어 업데이트	O	O	O
애플리케이션 지원 ^e	O	O	O
상급 애플리케이션 교육	할인 적용 가능	할인 적용 가능	할인 적용 가능

보조 장비 지원, 하드웨어 및 소프트웨어 업그레이드, 타사 라이브러리 프랩 키트 지원은 서비스 계약에 포함되지 않음

a. 일부 지역에만 해당

b. 일반적인 고객사 방문 시간

- 미주: 월요일~금요일(공휴일 제외) 8:00 AM~5:00 PM
- 아시아 태평양: 월요일~금요일(공휴일 제외) 9:00 AM~5:30 PM
- 유럽, 중동 & 아프리카: 월요일~금요일(공휴일 제외) 9:00 AM~5:30 PM
- 참고: 일반적인 업무 시간 이후 또는 고객사 외부에서 진행되는 경우 시간 외 수당이 발생할 수 있음

c. 주 5일, 하루 18시간 전화 지원은 한국의 경우 월요일~금요일(공휴일 제외) 9:00 AM부터 6:00 PM까지 제공되며, 일반적인 업무 시간 외 싱가포르 표준시 월요일 8:00 AM부터 미국 태평양 표준시 금요일 5:00 PM까지는 영어 전화 지원만 제공됨

d. 예방적 유지 관리를 위한 방문 및 전문 수리를 위한 방문 시 OQ 실시

e. 온사이트 문제 해결 및 수리 포함

기기 적격성 평가

Illumina는 규제 환경의 변화를 이해하고 고객이 표준과 규정을 준수하도록 돕는 솔루션을 제공하기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다. 랩에서는 문서화된 기기 적격성 평가 프로토콜을 도입해 규정 준수를 유지하는 것이 중요합니다. Illumina의 적격성 평가 서비스는 각 Illumina 기기의 검사와 유효성 검증(validation)을 통해 기기가 사양에 맞게 작동하도록 해 주는 서비스입니다.

Illumina의 설치 적격성 평가(Installation Qualification, IQ), 운영 적격성 평가(Operational Qualification, OQ) 및 성능 적격성 평가(Performance Qualification, PQ) 서비스는 각각의 Illumina 기기에 대한 엄격한 실험을 거쳐 개발되었습니다. IQ, OQ 및 PQ 절차는 각 핵심 부품의 검사와 유효성 검증, 컷오프 매트릭스의 설정 그리고 기기의 작동 및 성능이 Illumina 사양에 부합하는지 확인하기 위한 매트릭스의 검증 작업을 포함합니다. 공인 엔지니어가 고객사에서 IQ, OQ 및 PQ 서비스를 수행하고 감사 시 제출할 수 있는 서명된 보고서를 검토할 수 있도록 고객에게 제공합니다.

더 알아보기

적격성 평가 서비스	서비스 설명	권장 적격성 평가 서비스 주기	서비스 이벤트별 제안 사항
IQ 서비스	기기가 Illumina 사양 및 안전 규정에 맞게 설치되었음을 검증하는 문서 제공. IQ 서비스 중 숙련된 엔지니어가 최신 펌웨어 및 소프트웨어 버전의 설치 여부, 기기 설정 및 액세서리 적용 계획 그리고 물리적/환경적 안전 조건의 충족 여부를 모두 확인한 후 감사 시 제출할 수 있는 서명된 디지털 문서 제공	- 최초 기기 설치 중 - 기기 이전 및 재설치 후	- 최초 기기 사용 전 - 일반적인 랩 환경 변화가 있을 때 (예: 리모델링, 공사, 전기 장애)
OQ 서비스	잘 정의된 포괄적인 프로토콜에 따라 시스템이 Illumina의 사전 정의 및 유효성 검증을 거친 작동 사양에 따라 작동하는지 확인. Illumina 랩에서 개발 및 유효성 검증 절차를 거친 OQ 프로토콜은 새로운 기기 하드웨어 및 소프트웨어의 출시가 있을 때마다 업데이트되므로 랩에 가장 최신의 서비스를 제공할 수 있음. 주요 OQ 요소로는 동작(motion), 광학(optics), 유체(fluidics) 및 열(thermal) 적격성 검사가 있음	- 최초 기기 설치 중 - 반응형 서비스, 소프트웨어 업그레이드 또는 예방적 유지 관리 후 - 랩의 표준 작업 지침서(standard operating procedure, SOP)에 따라 주기적으로 진행	- 기기 성능의 베이스라인 레벨을 검사하기 위해 IQ 서비스와 함께 진행 - 중요한 연구 또는 실험 시작 전
PQ 서비스	잘 정의된 포괄적인 프로토콜에 따라 시스템이 Illumina의 사전 정의 및 유효성 검증을 거친 작동 사양에 따라 작동하는지 확인. Illumina 랩에서 개발 및 유효성 검증 절차를 거친 PQ 프로토콜은 새로운 기기 하드웨어 및 소프트웨어의 출시가 있을 때마다 업데이트되므로 랩에 가장 최신의 서비스를 제공할 수 있음. 주요 PQ 요소로는 총 예상 수율(projected yield total)을 포함한 PhiX 대조 런, 데이터 품질, 추가 코멘트 등이 있음	서비스를 요하는 대규모 수리 후	선택된 모듈의 유지 관리, 교체 또는 업그레이드 후

고객 교육

Illumina 인증 강사가 진행하는 다양한 맞춤 교육 과정은 연구자가 전문성을 기르고 빠르게 진화하는 유전체 연구 분야에서 앞서 나갈 수 있는 기반을 마련해 줍니다.

Illumina의 전문 강사가 각 고객의 실험 요구 사항에 맞춰 진행하는 폭넓은 교육 과정을 확인해 보세요.

- **라이브러리 준비:** 복잡한 라이브러리 준비 기법을 익히고 새로운 라이브러리 프렙 솔루션을 선택하는 과정을 간소화하여 실제 도입에 소요되는 시간을 단축할 수 있습니다.
- **시퀀싱 기기 교육:** 시퀀싱 기기 전문 강사와 함께 시퀀싱 품질과 효율성을 향상하고 워크플로우를 최적화할 수 있습니다.
- **데이터 분석 과정:** 효율적인 시퀀싱 데이터 분석 방법을 집중적으로 배워보는 전문적인 교육 과정을 통해 데이터의 잠재력을 최대한 활용할 수 있습니다.

고객은 Illumina 전문가와 협업하고 실제 랩에서 NGS 실습 교육을 받거나 Illumina Solutions Center에 방문하여 심층 교육을 직접 경험해 볼 수 있습니다. 랩에서는 전문 강사가 진행하는 교육 과정에서 얻은 중요한 통찰력을 워크플로우에 통합하고 맞춤화할 수 있습니다.

고객사 방문 교육

많은 랩에서 전문 강사를 직접 초대해 교육을 받은 후 배운 내용을 쉽고 편리하게 실전에 적용할 수 있는 유연한 옵션을 원합니다.

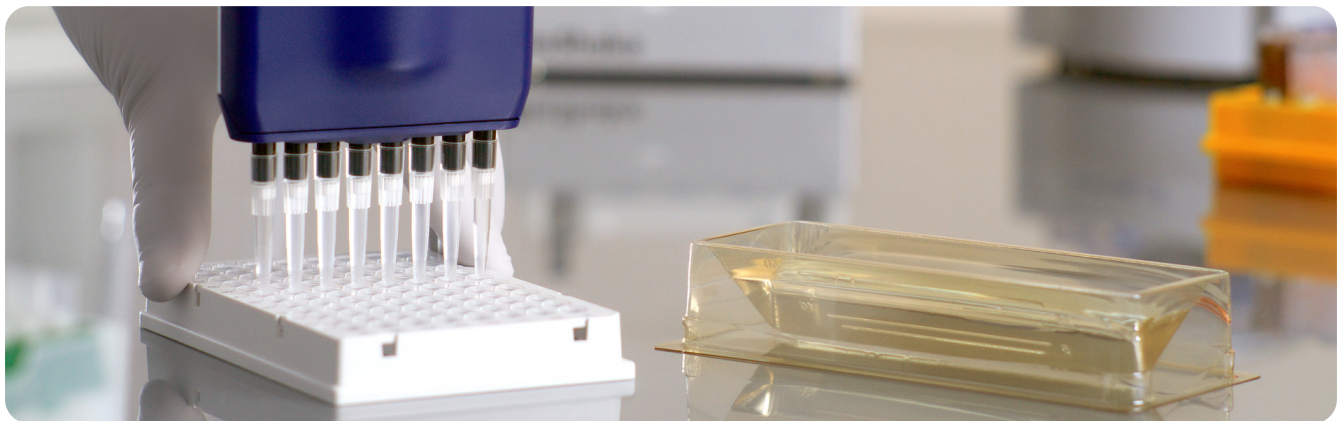
Illumina의 고객사 방문 교육은 다음과 같은 혜택을 제공합니다.

- 랩에서 진행되는 실습 교육
- Illumina 인증 강사의 전문 지도
- 맞춤화된 학습 경험을 위해 실제 실험 요구 사항을 토대로 준비되는 교육 내용

참고: 고객사 방문 교육 비용에는 라이브러리 프렙 키트, 시퀀싱 시약 및 랩 장비가 포함되어 있지 않습니다. Illumina 담당자가 교육 예약 전에 실제 교육 과정에 필요한 모든 소모품과 장비가 랩에 갖추어져 있는지 확인해 드립니다.



문의하기를 통해 전문 강사가 진행하는 교육 과정을 모두 확인해 보세요.



Illumina Solutions Center 교육

Illumina 전문가와 협업하고 Illumina Solutions Center에서 NGS 실습 교육과 심층 교육을 경험해 보세요. Illumina Solutions Center 교육 과정은 NGS를 처음 접하거나 새로운 NGS 워크플로우를 구현해야 하는 고객이 업계 전문가로부터 NGS 기술에 대해 배워볼 수 있는 기회입니다.

NGS를 처음 시작하고 랩을 셋업하는 경우, 다음과 같은 혜택을 제공하는 Illumina Solutions Center 교육 과정을 받아 보세요.

- 최적의 시퀀싱 결과를 도출하는 모범 사례를 익힐 수 있습니다.
- 워크플로우의 단계별로 상세 지침을 안내받을 수 있습니다.
- 실험 중 직면할 수 있는 문제를 효율적으로 해결하는 팁을 얻을 수 있습니다.

Illumina Solutions Center 랩에는 교육에 필요한 모든 장비가 완벽히 구비되어 있으며, 그중에서 Cambridge 랩은 ISO 13845:2016 인증을 획득하였습니다.

Illumina Solutions Center 교육 비용은 1인당 청구되며, 모든 라이브러리 프랩 키트 및 시약을 포함하고 있습니다. Illumina Solutions Center와 가까운 곳에 위치한 랩이라면 교통비와 소모품 비용이 적은 Illumina Solutions Center 교육을 추천합니다.



더 알아보기

[Illumina Solutions Center](#)
[위치 안내](#)

가상 교육

Illumina는 NGS 입문자를 위해 전문가가 진행하는 실시간 온라인 코스를 제공하고 있습니다.

강사가 진행하는 두 가지 가상 교육 과정을 선택해 보세요.



NGS 입문 과정: 실험 설계 시 고려 사항, 샘플 준비 방법, 시퀀싱 플랫폼, 데이터 분석 등 NGS에 관한 종합적인 정보를 소개합니다.



바이오인포매틱스: 다양한 방법 및 애플리케이션에 관한 전문 지식을 갖춘 바이오인포매틱스 전문가로부터 교육을 받고, 데이터 분석 시 발생하는 병목 현상을 해결해 볼 수 있습니다.

Illumina는 강사가 진행하는 실습 교육뿐만 아니라 광범위한 자기 학습식 온라인 교육 과정을 제공하고 있습니다. 양방향 온라인 교육 과정은 무료이며, 원하는 장소에서 아무 때나 들을 수 있습니다.

[온라인 교육 과정 찾기](#)

온디맨드 서비스

기본적인 서비스 플랜에 포함되어 있지 않은 지원이나 선불제 옵션이 필요한 경우, 다음과 같은 엄선된 온디맨드 서비스(on-demand service)를 선택해 볼 수 있습니다.



기기 이동: Illumina 엔지니어를 통한 기기의 이동 전
락다운 및 오염 제거와 이동 후 재설치 서비스



예방적 유지 관리: 기기가 Illumina 사양에 맞게
작동하고 고품질의 데이터를 생성하는지 확인하는
계획된 유지 관리 서비스



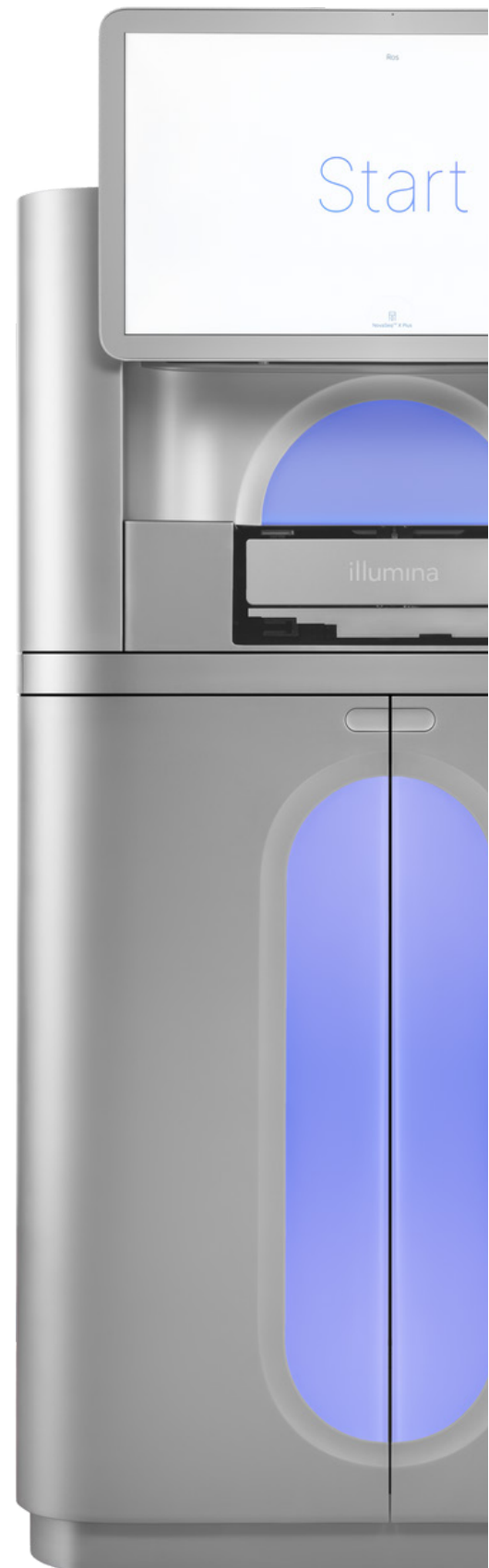
시스템 헬스 체크: 보장 공백이나 기기 이전 후 다시
서비스 플랜을 이용하려고 할 때 재인증을 위해
진행하는 기기 점검 서비스



워크플로우 디자인 및 평가 서비스: 가장 적합한
솔루션 선택, Illumina 프로토콜 사용 시 실제 샘플의
시퀀싱 결과 예측, 기존 시퀀싱 데이터와의 비교를
위해 실제 규모로 진행되는 맞춤형 데모 서비스



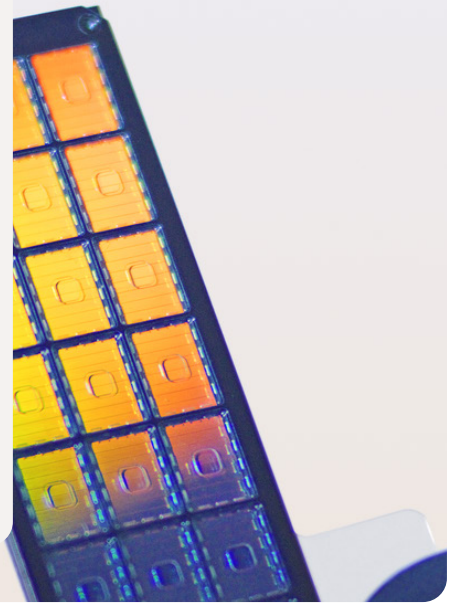
유상 서비스 수리(시간 및 부품): 서비스 계약이 없는
고객이 수리용 부품, 엔지니어 인건비 및 출장비를
부담하는 방문 기기 수리 서비스



마이크로어레이 관련 지원 & 교육

마이크로어레이 기술에 대한 이해의 폭을 넓혀주고 숙련도를 향상시켜 줄 전문적인 교육 과정을 확인해 보세요. NGS 시스템에 제공되는 모든 서비스는 iScan™ 시스템에도 제공됩니다. iScan 구매 고객은 단계별 서비스 플랜 계약, IQ/OQ/PQ 서비스, 예방적 유지 관리, 시스템 헬스 체크, 워크플로우 디자인 및 평가 서비스 등을 받아보실 수 있습니다. Illumina 마이크로어레이 기술을 처음 접하는 고객을 위한 Infinium™ Assay 워크플로우 맞춤 교육도 마련되어 있습니다.

[문의하기](#)



다각적인 지원 서비스

Illumina의 라이브러리 프렙 키트, 시퀀싱 및 데이터 분석 솔루션은 전 세계 연구자들이 원하는 해답을 얻을 수 있는 도구를 제공합니다.

Illumina는 고객사 방문 교육, 지속적인 기술 지원, 전화 상담뿐만 아니라 전 세계 여러 Illumina 지사에서 웨비나와 대면 교육도 제공하고 있습니다. Illumina의 전문가들이 필요한 모든 리소스를 준비해 고객 여러분이 더 빨리, 더 효율적으로 원하는 해답을 찾을 수 있도록 도와드리겠습니다.

더 알아보기



Illumina 서비스 & 교육



온라인 교육



[문의하기](#)



무료 전화(한국) 080-234-5300
techsupport@illumina.com | www.illumina.com

© 2025 Illumina, Inc. All rights reserved.
모든 상표는 Illumina, Inc. 또는 각 소유주의 자산입니다.

특정 상표 정보는 www.illumina.com/company/legal.html을 참조하십시오.
M-GL-02786 v2.0 KOR