

DELLTechnologies

ProSupport Suite for PCs를 통해 가동 시간 극대화

자가 복구 자동화, 사전 예방적 모니터
링 및 필수 PC 지원 서비스



오늘날의 현대적인 업무 환경을 위한 AI 기반 기술, 자가 복구 자동화 및 효율적인 지원

업무는 어디서나 수시로 발생합니다. 그리고 IT 팀은 단순히 따라잡는 것이 아니라 선제적으로 대응해야 합니다.

수리를 자동화하고, 발생한 문제를 원격으로 정확히 찾아내 해결하고, 전체 PC 시스템의 상황을 전체적으로 파악할 수 있어야 합니다.

또한 원격에서 맞춤 구성 가능한 방식으로 업데이트 및 최적화를 수행하면서 직원의 생산성을 유지하고 불편이 발생하지 않도록 해야 합니다.

따라서 **ProSupport Suite for PCs**를 통한 보다 스마트한 지원이 필요합니다.

Forrester Consulting에서 2023년 3월에 작성한 IT 리더의 통찰력 있는 리더십 스포트라이트 연구 결과를 통해 다음과 같은 사실이 드러났습니다.

75%

특정 결과를 달성하는 데 도움이 되는 외부 전문 지식이 필요한 비율¹

>94%

서비스에 대한 투자를 늘리거나 유지할 계획이라고 답한 비율¹

64%

하이브리드/재택/원격 근무자에게 더 나은 경험을 제공하려면 IT 서비스 공급업체가 필요하다고 답한 비율¹

48%

AI 기반 자동화/사전 예방적/예측/규범적 역량을 활용하는 서비스가 필요하다고 응답한 비율¹



시가 현대화된 지원 주도

Dell은 AI 사용에 익숙합니다. ProSupport Suite의 기반이 되는 AI 기술인 SupportAssist는 2015년부터 PC 지원 작업을 자동화해 왔습니다. SupportAssist를 통해 PC 시스템을 전체적으로 파악하여 작업을 관리하고 성능을 최적화하고 문제가 발생하기 전에 해결할 수 있습니다.

이제 자가 복구 자동화를 통해 시가 자가 복구 기능을 작동하여 사람의 개입 없이 PC 문제를 해결합니다.

ProSupport Plus for PCs

- 단일 솔루션에서 최고 수준의 포괄적인 기능 제공 - 서비스 스택 필요 없음²
- 디바이스 1,000대 규모의 전체 시스템에서 반복 작업에 대한 연간 관리 시간 641시간 절감³
- 최소 37초 만에 전체 시스템의 디바이스 드라이버 및 펌웨어 업데이트 시작³

2015년

예측 및 사전 예방적 지원

- 발생한 문제 탐지 및 해결
- 업계에서 선도적으로 사전 예방적 및 예측 기능 개발²

2019년

전체 시스템 관리

- 시스템 전반에 걸쳐 원격으로 문제 관리 및 해결
- 어디서나 작업할 수 있는 환경으로 빠르게 전환

2021년

지능형 지원 및 고급 문제 해결

- 단일 대시보드에서 원격으로 문제 관리, 지원 및 해결
- 규칙 맞춤 구성 및 카탈로그 업데이트
- 사용자 측정을 통한 추세 파악

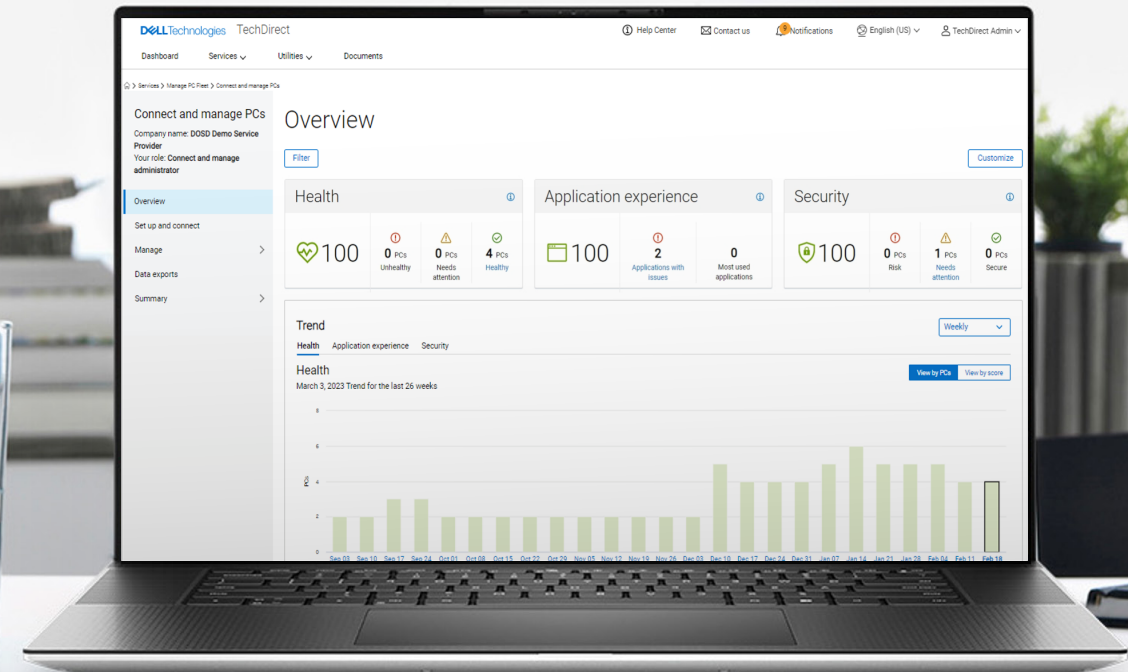
2024년

자가 복구 자동화

- 시스템 전체에 스크립트를 트리거하여 작업 자동화 및 문제 해결
- 맞춤형 카탈로그를 사용하여 원격 드라이버 업데이트 시작
- PC 최적화 자동화

지원 요구 사항에 가장 적합한 기능 찾기

ProSupport Suite for PCs는 약간의 도움이 필요한 최상 수준의 완벽한 서비스가 필요한 상관없이 전반적인 서비스를 제공합니다.



ProSupport

일상적인 PC 지원 작업 시간 절약

- 24x7 지역 내 ProSupport 엔지니어 직접 연결
- 영업일 기준 익일 현장 수리
- 예측적 하드웨어 알림을 포함한 사전 예방적 모니터링

최고 수준의 포괄적인 지원 오퍼링

ProSupport Plus

시스템 전반에서 자동화 및 맞춤 구성된 지원으로 다운타임 제거

- 24x7 **지역 내** ProSupport 엔지니어 우선 연결
- 영업일 기준 익일 현장 수리
- 예측적 하드웨어 알림을 포함한 사전 예방적 모니터링

추가 사항

- 자가 복구 자동 문제 해결 스크립트
- Service Account Manager*
- Accidental Damage 보장
- KYHD(Keep Your Hard Drive) 서비스

*최소 500개 시스템

1,000대 이상의 디바이스 필요

ProSupport Flex

적격 고객을 위한 유연한 사내 IT 보완 옵션

- 지역 내 ProSupport 엔지니어의 24x7 직접 지원
- 영업일 기준 익일 현장 수리
- 예측적 하드웨어 알림을 포함한 사전 예방적 모니터링
- Service Account Manager

그리고 모듈형 옵션

- Accidental Damage 보장
- KYHD(Keep Your Hard Drive) 서비스

Dell ProSupport Suite for PCs

디바이스 1,000대
필수

SupportAssist AI 기술을 통한 자가 복구 자동화

작업을 자동화하고 문제를 해결하기 위해 Dell 이 작성한 스크립트 라이브러리	스크립트 목록 (프로세스를 자동화하는 코드) 중에서 선택하여 블루 스크린 오류 등의 문제를 탐지하고 해결할 수 있습니다 .
자동화된 PC 최적화	자동 소프트웨어 최적화를 수행하여 파일을 정리하고 , 성능을 조정하고 , 네트워크를 최적화하고 , 바이러스 및 멀웨어를 제거합니다 .
원격 BIOS, 드라이버 및 펌웨어 업데이트를 위한 맞춤형 카탈로그	사양이 포함된 업데이트 카탈로그를 생성하고 TechDirect 포털에서 원격으로 배포합니다 .

SupportAssist AI 기술을 통한 사전 예방적 모니터링

TechDirect 포털의 맞춤 구성 가능한 대시보드	심층적인 세부 정보와 추세를 간편한 형식으로 표시하고 필요에 따라 조정할 수 있습니다 .
시스템 전반의 보안 , 상태 및 애플리케이션 경험 점수에 대한 가시성	OS 및 애플리케이션에 대한 보안 위험 진단 , 성능 상태 및 충돌 분석을 확인할 수 있습니다 .
자동 디스패치를 통한 사전 예방적 / 예측적 하드웨어 알림	문제를 자동으로 탐지하고 지원 케이스를 생성하는 사전 예방적인 알림을 받을 수 있습니다 . 적절한 교체용 부품을 식별하여 배송함으로써 탐지된 문제를 해결하는 AI 기반의 예측적 알림으로 한 단계 더 나아가십시오 .
시스템 수준 성능 및 사용률 측정	하드웨어 및 소프트웨어 사용률 , 디바이스 안정성 , 디바이스 사용 기간 및 개별 디바이스의 보안 세부 정보를 모니터링합니다 .
규정 준수를 위해 BIOS, 드라이버 , 펌웨어 및 애플리케이션 버전 추적	조직의 규정 준수 관련 요구 사항에 대한 버전 데이터 및 세부 정보를 확인할 수 있습니다 .
자산 관리를 위한 사이트 및 그룹화가 포함된 PC 인벤토리	쉽게 추적할 수 있도록 전체 시스템을 구성할 수 있습니다 .

지원 핵심 사항

AI 기반 문제 해결 툴을 통한 기술 지원	AI 기반 권장 사항을 활용하는 기술 지원 에이전트에게 효율적인 문제 해결 서비스를 받을 수 있습니다 .
하드웨어 및 소프트웨어 문제에 대한 지역 내 ProSupport 전문가 지원	호환성 , 상호 운용성 및 소프트웨어 교육을 받은 지역 내 ProSupport 엔지니어에게 직접 문의할 수 있습니다 .
영업일 기준 익일 현장 수리 ⁴	원격 진단 후 NBD 현장 하드웨어 수리를 받을 수 있습니다 .
전 세계 지원	해외 여행 중인 사용자를 지원합니다 .
Service Account Manager	단일 연락 창구를 통해 지원 프로세스 , 에스컬레이션 관리 , 자산 기반 / 어카운트 계획 지원을 받을 수 있습니다 .
KYHD(Keep Your Hard Drive) 서비스	교체가 필요한 경우 하드 드라이브와 해당 데이터를 보존합니다 . KYHD 는 보안 및 규정 준수 요건 (예 : GDPR 및 HIPPA) 을 지원합니다 .
Accidental Damage 보장 ⁵	낙하 , 액체 유입 및 과전압으로 인한 손상을 보장합니다 . 도난 , 분실 및 화재 , 홍수 또는 기타 천재지변으로 인한 손상 또는 의도적 손상은 서비스 적용 대상에 포함되지 않습니다 .
Extended Battery Services	첫해 이후 고장 시 1 회에 한해 배터리 교체를 받을 수 있습니다 .
기간 기반 구독	연간 및 월별 결제 옵션으로 디바이스 수명주기에 걸쳐 지원 비용을 분산할 수 있습니다 (미국 및 캐나다의 직접 고객) .

ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
24x7	24x7	24x7
✓	우선 연결	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
	최소 500 개 시스템	✓
	✓	선택 사항
	✓	선택 사항
	선택 사항	선택 사항
	미국 및 캐나다	미국 및 캐나다

자동화 및 맞춤 구성된 지원으로 다운타임 제거

ProSupport Plus for PCs

Dell은 AI 기반 기술, 자가 복구 자동화 및 효율적인 지원으로 고객이 기대하는 지원 기반을 계속해서 재정립하고 있습니다. ProSupport Plus for PCs는 IT 관리자가 PC 지원을 자동화하고 맞춤 구성하여 전체 시스템의 다운타임을 제거함으로써 직원의 생산성과 만족도를 유지하도록 지원합니다.

AI를 통한 자가 복구

- 스크립트 라이브러리를 활용하여 작업을 자동화하고 시스템 전체의 문제 해결
- Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 맞춤형 업데이트 카탈로그 자동 제작 및 배포
- 직원들의 업무 중단을 유발하기 전에 문제를 자동으로 탐지하고 해결

디바이스 및 전체 시스템의 상태 점검

- 하나의 대시보드에서 전체 시스템에 대한 포괄적인 가시성 제공
- 특정 PC 문제 심층 탐구
- 사용률 측정을 통한 추세 파악
- 문제의 근본 원인을 파악하고 전체 제품군에 솔루션 적용

Dell Technologies의 탁월한 지원을 기반으로 구축

- AI 기반 24x7 지원, 영업일 기준 익일 현장 서비스 및 지역 내 ProSupport 전문가 우선 연결, 우발적 손해/손상에 대한 수리 및 교체된 경우 KYHD(Keep Your Hard Drive) 기능 제공
- 전담 Service Account Manager, 어카운트 보고 및 계획을 위한 단일 연락 창구 활용²



모두 이용 가능:

자가 복구 자동화, 사전 예방적 모니터링 및
보조 지원

일상적인 PC 지원 작업 시간 절감

ProSupport for PCs



현대적인 업무 환경에서는 생산성을 유지하기 위해 기본 보증 그 이상의 서비스가 필요합니다. ProSupport for PCs는 AI 기반의 사전 예방적/예측적 문제 탐지 해결 솔루션과 24x7 지역 내 IT 전문가 연결 및 영업일 기준 익일 현장 서비스를 결합하여 IT 문제를 미리 파악하고 직원이 불편을 겪지 않게 하는 데 도움이 됩니다.

디바이스 및 전체 시스템의 상태 점검

- 하나의 대시보드에서 전체 시스템에 대한 포괄적인 가시성 제공
- 시스템을 전체적으로 파악하여 디바이스 및 직원 생산성에 영향을 미치는 문제를 신속하게 분석 가능
- 특정 PC 문제 심층 탐구
- 사용률 측정을 통한 추세 파악
- 문제의 근본 원인을 파악하고 전체 제품군에 솔루션 적용

사전 예방적/예측적 문제 해결

- AI 기반 텔레메트리 및 통찰력으로 문제 탐지 및 해결
- 다운타임 및 생산성 감소 최소화
- 자동 케이스 생성을 통한 효율적인 해결 이점 제공

생산성 증대

- Dell 제품군에 대한 중요한 정보로 통찰력 발견
- 성능 개선을 위한 권장 사항 제공
- 전체 시스템 또는 단일 PC의 사용률 추세 및 성능 문제 식별
- AI를 기반으로 24x7 지역 내 ProSupport 엔지니어와 연결, 영업일 기준 익일 현장 서비스, 하드웨어 및 소프트웨어 지원 제공

사내 IT를 보완하는 유연한 지원 옵션 제공

ProSupport Flex for PCs



다수의 PC와 강력한 IT 역량을 갖춘 자체 유지 관리 고객에게 이상적인 솔루션입니다. 본 솔루션은 Dell Technologies의 글로벌 규모를 활용하는 표준 지원 서비스 구성 요소를 기반으로 하며 고객의 요구 사항에 맞게 조합할 수 있습니다.

AI를 통한 자가 복구

- 스크립트 라이브러리를 활용하여 작업을 자동화하고 시스템 전체의 문제 해결
- Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 맞춤형 업데이트 카탈로그 자동 제작 및 배포
- 직원들의 업무 중단을 유발하기 전에 문제를 자동으로 탐지하고 해결

디바이스 및 전체 시스템의 상태 점검

- 하나의 대시보드에서 전체 시스템에 대한 포괄적인 가시성 제공
- 특정 PC 문제 심층 탐구
- 사용률 측정을 통한 추세 파악
- 문제의 근본 원인을 파악하고 전체 제품군에 솔루션 적용

Dell Technologies의 탁월한 지원을 기반으로 구축

- AI 기반 24x7 지원, 지역 내 ProSupport 전문가를 통한 영업일 기준 익일 현장 서비스, 우발적 손해/손상 수리 및 교체된 경우 KYHD(Keep Your Hard Drive) 기능 보장(선택 사항)
- 전담 Service Account Manager, 어카운트 보고 및 계획을 위한 단일 연락 창구 활용



유연성

필요에 따라 기능을 확장할 수 있는 유연한 옵션



보완성

추가 지원 기능으로 사내 IT 보완



맞춤형

최소 1,000대의 디바이스를 보유한 고객에게 맞춤화됨

더 풍부한 경험을 위한 SupportAssist 연결

Dell의 온라인 포털 TechDirect를 통해 SupportAssist for Business PCs에 연결하십시오. 연결을 통해 Dell의 강력한 자가 복구 자동화 및 사전 예방적 모니터링 기능을 이용할 수 있습니다.

데이터는 SupportAssist 소프트웨어의 생명선이며 AI 플랫폼에 필수적입니다.

Dell은 전송 및 보관을 위한 표준 보안으로 고객 환경의 시스템 데이터를 활용하고, 이러한 데이터를 현장 및 기술 지원팀과 제조업체의 수년간 축적된 인시던트 및 엔지니어링 데이터와 연결합니다. 그러나 수십억 개의 데이터 포인트를 보유하는 것만으로는 충분하지 않습니다. 중요한 것은 데이터 포인트를 어떻게 활용하느냐입니다.

SupportAssist는 정교한 AI 모델을 사용하여 패턴을 찾고 적용함으로써 처음부터 해결해야 할 바로 그 문제를 정확하게 감지할 수 있습니다. 이런 방식으로 매일 수십억 개의 이벤트를 모니터링하면서 노이즈를 차단하고 직원의 업무 진행 속도가 저하되기 전에 문제를 해결합니다.

SupportAssist는 ProSupport Suite for PCs의 기반이 되는 Dell의 스마트 기술로, PC 시스템이 최고의 성능을 발휘할 수 있게 해줍니다. SupportAssist는 셀프서비스 포털인 TechDirect에서 구성 및 배포됩니다.

SupportAssist로 가능한 일:

- PC 모니터링, 추적, 및 관리 간소화
- 문제가 발생하기 전에 문제 예측
- 팀의 니즈 파악
- 언제 어디서나 원활한 경험 구현

1
이상적인 지원 오퍼링 선택

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

2
SupportAssist for Business PCs에 연결

적격 디바이스를 연결하여 AI 기반 자동화 활용

3
TechDirect를 통해 시스템 데이터에 액세스

단일 포털로 언제 어디서나 포괄적인 IT 제어

TechDirect는 데이터 중심 차별화 요소에 쉽게 액세스하는 게이트웨이입니다.



간편한 탐색 및 PC 관리 기능이 포함된 현대적 통합 온라인 사용자 경험을 제공합니다.



상태, 애플리케이션 경험 및 보안에 대한 점수를 표시하여 전체 Dell 시스템 또는 단일 PC를 모니터링하고 탐지하고 조치를 취하도록 대시보드를 맞춤 구성합니다.




Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 맞춤형 카탈로그의 제작과 배포를 자동화합니다.



Dell PC 시스템의 성능을 관리하는 데 도움이 되는 스크립트를 사용하여 시스템 전반에 걸쳐 작업을 자동화하고 문제를 해결합니다.



Dell 서비스를 선택해야 하는 이유



95%
기술 지원
CSAT 등급

200M+ 지원하는 자산 수	3.7M+ 연간 문제 예측 수
36+ TB 일일 텔레메트리 데이터 처리량	6 서비스 관리 센터 수
>60K 서비스 및 파트너 전문가 수	170 국가 수
24x7x365 언제든지 지원	

Dell Technologies 내부 수치 기준, 2023년 11월.

자세한 내용은 Dell.com/ProSupportSuiteforPCs를 참조하십시오.

¹ IT Leaders Need IT Services To Achieve Business Outcomes – Dell Technologies의 의뢰로 작성된 Forrester Consulting Thought Leadership Spotlight 연구, 2023년 3월.

² Dell 분석 기준, 2023년 12월.

³ Principled Technologies 테스트 보고서, "Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service" 기준, 2023년 11월. 테스트는 Dell의 의뢰로 미국에서 시행되었습니다. 실제 결과는 다를 수 있습니다. 전체 보고서: <https://facts.pt/PELu7lm>

⁴ 원격 진단 후 현장 서비스.

⁵ Accidental Damage 보장에는 도난, 분실 및 화재, 홍수 또는 기타 천재지변으로 인한 손상 또는 의도적 손상은 포함되지 않습니다. 고객은 손상된 장비를 반환해야 합니다. 공인 인시던트는 계약 기간 중 연간 1건으로 제한됩니다.