



## 대규모 분산 데이터 센터를 위한 지원 서비스

### Dell ProSupport One for Data Center

데이터 센터를 유지 관리한다는 것은 단순히 운영을 계속하기 위한 일만 의미하는 것이 아닙니다. 그 외에도 새로운 기술을 사용하여 경쟁력을 높이고, 여러 타사 공급업체를 관리하며, 보안을 보장해야 합니다. 그리고 이 모든 일을 예산 범위 내에서 해내야 합니다. 우선순위, 리소스 및 기술의 변화를 겪을 때 정말 버려야 할 것은 이러한 변화를 따라갈 수 없는 지원 모델입니다.

Dell Technologies는 대규모 분산 데이터 센터 특유의 복잡성으로 인해 보다 유연하고 맞춤형 지원 접근 방식이 필요하다는 점을 알고 있습니다. 이러한 상황에는 ProSupport One for Data Center를 권장합니다. 이 엔터프라이즈 지원 솔루션은 변화하는 요구 사항에 적응하고 조직이 데이터 센터 인프라스트럭처에서 더 큰 가치를 실현할 수 있도록 설계되었습니다.

한 가지 방식으로 모든 것을 해결할 수는 없습니다.  
조직에 적합한 방식으로 데이터 센터 지원을 활용하십시오.

ProSupport One for Data Center는 모던 데이터 센터의 당면 과제를 정면으로 해결하도록 설계되었습니다.

유연하고 맞춤 구성 가능한 지원 모델을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고유한 데이터 센터 환경과 기존 IT 시스템 및 기능에 맞게 지원 서비스를 조정합니다.
- 기술 지원 사용량과 예산에 맞는 비용 효율적인 옵션을 선택하여 필요한 서비스 수준을 유지하면서 투자를 최적화합니다.
- 우선순위와 리소스의 변화에 따라 내부 지원 리소스를 보완합니다.
- Dell ProSupport AI Ops 플랫폼의 자동화와 AI 기반 분석을 활용하여 위험과 다운타임을 줄입니다.

## 전용 지원 팀과 협력

ProSupport One for Data Center를 이용하면 귀사의 비즈니스에 대해 잘 알고 있으며 원하는 성과에 초점을 맞춘 전담 팀으로부터 필요한 지원을 받을 수 있습니다. ProSupport One 고객에게는 전담 파트너인 SAM(Service Account Manager)이 배정됩니다. 이 매니저는 여러분의 비즈니스를 이해하고 있으며, 고객이 최상의 지원 경험을 받을 수 있도록 사전 예방적으로 작업합니다. SAM은 신뢰할 수 있는 조연자이자 옹호자로서 지원 제공의 주요 측면을 감독하고 귀중한 통찰력과 권장 사항을 제공하며 가장 필요할 때 중요한 리소스에 빠르게 액세스할 수 있도록 돕습니다.

높은 수준의 지원이 필요한 데이터 센터 환경의 경우, ProSupport One에는 DSE(Designated Support Engineer)와 TAM(Technical Account Manager)이 제공하는 전문적인 추가 지원 서비스를 받을 수 있는 옵션이 있습니다. Dell DSE가 데이터 센터 내의 대상 자산에 대한 기술 지원을 직접 제공하여 매우 개인화된 경험을 구현합니다. Dell TAM은 전문가 수준의 기술 지식과 비즈니스 통찰력을 결합하여 고객이 전략적 비즈니스 목표를 달성할 수 있도록 사전 예방적이고 미래 지향적인 기술 지침을 제공합니다.

## 주요 기능

		ProSupport One for Data Center
자격 및 지원 대상	지원 대상 제품군	서버, 스토리지, 데이터 보호, 네트워킹 및 하이퍼 컨버지드 인프라스트럭처
	오퍼링 자격 기준	지원 대상 제품군에 속하는 Dell Technologies 자산 1,000개 초과 또는 하이엔드 스토리지, 데이터 보호 및 하이퍼 컨버지드 인프라스트럭처에 대한 기준 이상의 지출
	지원 대상 제품 유형	Dell Technologies 하드웨어 및 소프트웨어
지원 핵심 사항	기술 지원 가용성 및 대응	24/7/365 원격 수석 지원 엔지니어에 우선 연결. 전화를 통한 즉각적인 응답 - 콜백 없음.
	현장 부품 및 엔지니어 지원	영업일 기준 익일 및 4시간 옵션
	소프트웨어 업데이트 액세스	모든 제품군에 사용할 수 있습니다. 업그레이드 지원은 스토리지 제품에 사용할 수 있습니다.
	중요 인시던트 지원	전화로 문제 해결을 지원함과 동시에 현장 엔지니어를 신속하게 파견하고, 심각도 1로 식별된 지원 인시던트의 경우 인시던트 관리자를 배정합니다.
	협력 지원	Dell은 여러 공급업체를 통한 지원 인시던트의 관리 과정에서 단일 연락 창구 역할을 합니다.
서비스 관리, 지원 자동화, AI 기반 분석 및 통찰력	ProSupport AIOps 플랫폼	TechDirect, MyService360 및 APEX AIOps Infrastructure Observability*에 액세스. 보안 연결 게이트웨이 기술을 기반으로 합니다.
	지원 케이스 관리	MyService360 및 TechDirect를 통해 사용 가능
	실시간 중요 인시던트 및 위험 알림과 함께 실행 가능한 인텔리전스 제공	MyService360을 통해 사용 가능
	대상 부품의 Self-Dispatch	TechDirect를 통해 사용 가능
	자동 케이스 생성을 통한 사전 예방적 문제 탐지	보안 연결 게이트웨이 기술을 기반으로 합니다.
	예측적 하드웨어 이상 징후 탐지	보안 연결 게이트웨이 기술을 기반으로 합니다.
	분석을 포함한 인프라스트럭처 상태, 사이버 보안, 지속 가능성 모니터링	APEX AIOps Infrastructure Observability를 통해 사용 가능*
어카운트 관리 서비스 역할	SAM(Service Account Manager)	전담 Service Account Manager 배정됨
	DSE(Designated Support Engineer)	하이엔드 스토리지, 데이터 보호 및 HCI에 대한 기준 이상의 지출을 충족했을 때 사용 가능한 옵션
	TAM(Technical Account Manager)	

\*이전의 CloudIQ

자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오.