TechDirect에서 SupportAssist for Business PCs 시작하기

SupportAssist for Business PCs는 자가 복구 기능, 텔레메트리 기반 통찰력 및 AI 기반 지원 자동화를 실현합니다.

SupportAssist는 AI 기반의 PC 지원 자동화 기술입니다. 언제 어디서나 여러 대의 PC를 안전하게 최적의 상태로 가동되도록 지원하는 Dell Technologies의 스마트 기술입니다. SupportAssist를 배포하고 TechDirect에 연결하면 문제 해결 스크립트 라이브러리를 통해 PC가 자가 복구되며 텔레메트리 기반의 통찰력으로 전체 시스템에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.

ProSupport Suite for PCs 플랜에 포함된 SupportAssist는 AI를 활용하여 잠재적인 문제를 원격으로 탐지하고 문제가 발생하기 전에 해결합니다. 또한 비즈니스 요구 사항에 맞게 환경을 완벽하게 맞춤 구성할 수 있습니다.

단계에 따라 연결

- 시작하기 전에 배포 가이드를 검토하십시오.
- 채널 파트너는 온보딩 및 배포 가이드를 참조하십시오.

SupportAssist를 배포하고 연결하는 방법:

1. 기존 자격 증명을 사용하여 **TechDirect에 로그인**하거나 최초 사용 시 몇 분 내에 새 계정을 설정합니다. 연결 및 관리 서비스가 활성화되어 있어야 합니다.
2. **다음을 비롯하여 원하는 방법으로 SupportAssist for Business for PCs를 다운로드합니다.**
   - TechDirect
   - Dell.com
   - Microsoft Intune 고객용 Dell Management Portal
   - Ready Image
3. **SupportAssist를 실행하는 전체 PC를 TechDirect에 연결해야 합니다**. 이 작업을 수행하는 방법에 대한 자세한 내용은 배포 가이드를 참조하십시오.
4. TechDirect 연결 및 관리 서비스에서 전체 PC 관리를 시작하십시오.

더 궁금한 점이 있나요? 웨비나에 참석하여 전문가의 설명을 듣거나 녹화분을 시청하십시오.

연결한 후에는 다음과 같은 이점을 누릴 수 있습니다.

문제를 탐지하고 해결하는 AI를 통해 더 스마트한 지원 받기

- 자가 복구 자동화로 최적화하여 사람의 개입이나 사용자의 업무 중단 없이 특정 PC 문제 해결
- 문제를 사전 예방적으로 식별하고 해결하는 실시간 모니터링으로 문제 해결
- 문제가 발생하기 전에 문제를 예측하여 예기치 않은 다운타임을 사실상 완전히 방지[2]

언제 어디서나 편리한 경험 제공

- 드라이버, BIOS, 펌웨어 업데이트를 통한 생산성 보장
- 팀의 PC 경험 최적화
- 바이러스 및 멀웨어를 제거하여 환경 보호

텔레메트리 기반 권장 사항으로 팀의 생산성 유지

- 교체 및 활용도 추적을 기반으로 데이터 중심의 효과적인 의사 결정
- 성능에 영향을 미치는 문제에 대한 통찰력으로 운영 중단 정보를 미리 확보

SupportAssist는 문제 해결에 필요한 정보만 수집합니다.

보안과 개인 정보 보호 기능이 내장되어 있으므로 수집되는 진단 정보에 대한 권한을 제어할 수 있습니다. 고객 사이트에서 Dell로 전송되는 단방향 통신이 256비트 암호화 및 방화벽으로 보호되기 때문에 진단 정보는 전송 및 보관 과정에서 안전하게 보호됩니다.

SupportAssist가 Dell PC를 안전하게 모니터링하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오.

SupportAssist의 기능에 액세스하려면 어떻게 해야 합니까?

기능은 서비스 수준에 따라 달라집니다.
ProSupport Plus로 전체 기능을 경험할 수 있습니다.

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex[3] (1,000대 이상의 디바이스 필요)
Self-healing automations *via SupportAssist AI technology*				
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues			✓	✓
Automated PC optimizations			✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates			✓	✓
Proactive monitoring *via SupportAssist AI technology*				
Customizable dashboard in TechDirect portal	✓	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	✓	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch		✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics		✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance		✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management		✓	✓	✓

팁과 유용한 정보

- 환경에서 항상 최신 SupportAssist 버전이 실행되도록 구성 중에 **자동 업데이트를 켜십시오.**
- 위치, 부서, 기본 설정 또는 테스트 그룹 요구 사항에 따라 **사이트를 구성**하여 여러 구성을 배포할 수 있습니다.
- 기본적으로 SupportAssist 에이전트는 백그라운드에서 실행되므로 직원의 업무를 방해하지 않습니다. 사용자에게 SupportAssist와 독립적으로 상호 작용하는 권한을 부여하려면 구성 기본 설정에서 **최종 사용자 인터페이스를 활성화**하면 됩니다.
- **사전 예방적이고 예측적인 하드웨어 장애 알림을** ServiceNow와 같은 기존 툴로 라우팅합니다.

자료

- Dell.com/SupportAssist
- TechDirect 온라인 포털
- SupportAssist에서 지원하는 PC 관리 API로 PC 통찰력 확보
- 기술 문서 자료
- TechDirect 수명주기 인포그래픽
- 백서: SupportAssist for Business PCs 보안
- 웨비나 참석
- TechDirect 시뮬레이터 경험
- ProSupport Suite for PCs에 관한 자세한 내용은 영업 담당자나 Technical Customer Success Manager에게 문의하십시오.

1 지원되는 시스템 및 요구 사항은 사용자 가이드(개인용 SupportAssist for Home PCs 버전) 또는 관리자 가이드(PC 그룹 관리용 SupportAssist for Business PCs 버전)를 참조하여 지원되는 PC를 선택하십시오. 사전 예방적이고 예측 가능한 기능은 현재 진행 중인 서비스 계획과 Dell Technologies 비즈니스 규정에 따라 달라집니다. ProSupport Suite for PCs 기능에 대해서는 관리자 가이드를 참조하고 연결 및 관리 기능과 Dell 서비스 계획을 선택하십시오. Premium Suite for PCs 기능에 대해서는 사용자 가이드를 참조하고 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획을 선택하십시오.

2 Principled Technologies 테스트 보고서, "Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus" 기준, 2020년 4월. 테스트는 Dell의 의뢰로 미국에서 시행되었습니다. 실제 결과는 달라질 수 있습니다. 보고서 전문: http://facts.pt/ddv0ne9

3 고객은 12개월 이내에 ProSupport Flex 클라이언트를 포함한 1,000대의 Dell 클라이언트 자산 구매를 약정해야 합니다.

© 2025 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 해당 소유주의 상표일 수 있습니다. Dell Inc.는 본 문서의 정보가 해당 발행일 현재 정확한 것으로 간주합니다. 이 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 06-2025-KI