

# ProSupport Suite for PCs 를 통해 가동 시간 극대화

자가 복구 자동화, 사전 예방적  
모니터링 및 필수 PC 지원  
서비스



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

작업은 장소와 관계없이 언제든지 발생합니다. 그리고 IT 팀은 벌어진 일을 따라잡기만 할 것이 아니라 앞서 나가야 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 작성한 IT 리더의 사고 리더십 연구를 통해 다음과 같은 사실이 드러났습니다.

79%

더 나은 최종 사용자 경험을 개선하고 제공하는 역량을 필요로 하는 비율<sup>1</sup>

77%

직원이 혁신에 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 자동화된 툴과 기술을 원하는 비율<sup>1</sup>

63%

AI 기반 사전 예방적, 예측, 규범적 역량을 활용하는 서비스를 우선시하는 비율<sup>1</sup>

53%

IT 직원이 혁신을 추진하고 전략적 프로젝트 및 이니셔티브에 집중할 수 있도록 복잡성을 줄일 필요가 있는 비율<sup>1</sup>





# AI가 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 AI가 자가 복구 기능을 작동하여 사람의 개입 없이 PC 문제를 해결합니다.

ProSupport Plus for PCs

→

단일 솔루션에서 최고 수준의 포괄적인 기능 제공 - 서비스 스택 필요 없음<sup>2</sup>

→

디바이스 1,000대 규모의 전체 시스템에서 반복 작업에 대한 연간 관리 시간 641시간 절감<sup>3</sup>

→

최소 37초 만에 전체 시스템의 디바이스 드라이버 및 펌웨어 업데이트 시작<sup>3</sup>

2015

예측 및 사전 예방적 지원

• 발생한 문제 탐지 및 해결

• 업계에서 선도적으로 사전 예방적 및 예측 기능 개발<sup>2</sup>

2019

전체 시스템 관리

• 시스템 전반에 걸쳐 원격으로 문제 관리 및 해결

• 어디서나 작업할 수 있는 환경으로 빠르게 전환

2021

지능형 지원 및 고급 문제 해결

• 단일 대시보드에서 원격으로 문제 관리, 지원 및 해결

• 규칙 맞춤 구성 및 카탈로그 업데이트

• 사용률 측정을 통한 추세 파악

2024

자가 복구 자동화

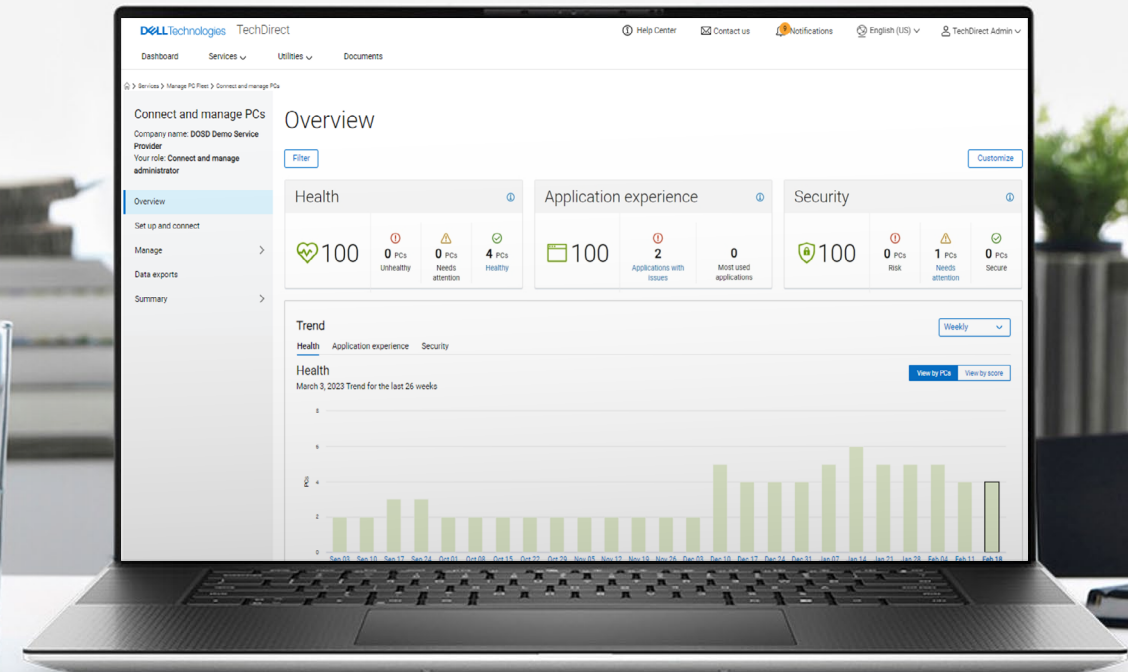
• 시스템 전체에 스크립트를 트리거하거나 맞춤형 워크플로를 생성하여 작업을 자동화하고 문제를 해결

• 맞춤형 카탈로그를 사용하여 원격 드라이버 업데이트 시작

• PC 최적화 자동화

# 지원 요구 사항에 가장 적합한 기능 찾기

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



## ProSupport

일상적인 PC 지원 작업에 드는 시간 절약

- 24x7 지역 내 ProSupport 엔지니어의 직접 지원
- 영업일 기준 익일 방문 수리
- 예측적인 하드웨어 알림을 포함한 사전 예방적인 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 방문 수리
- 예측적인 하드웨어 알림을 포함한 사전 예방적인 모니터링

### Plus

- 자동으로 자가 복구를 실행하는 문제 해결 스크립트
- Technical Customer Success Manager\*
- 우발적 손해/손상 보장
- 하드 드라이브 관리 서비스

\*최소 500개 시스템

1,000대 이상의 디바이스 필요

## ProSupport Flex

사내 IT 팀을 보완하는 유연한 고객 선별 옵션

- 24x7 지역 내 ProSupport 엔지니어의 지원
- 영업일 기준 익일 방문 수리
- 예측적인 하드웨어 알림을 포함한 사전 예방적인 모니터링
- 기술 Customer Success Manager

### 그리고 모듈형 옵션

- 우발적 손해/손상 보장
- 하드 드라이브 관리 서비스



# Dell ProSupport Suite for PCs

1,000대의  
디바이스 필요

## Self-Healing Automations *via SupportAssist AI Technology*

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues	Choose from a list of scripts (code that automates processes) to detect and fix problems such as blue screen errors and more.		✓	✓
Automated PC optimizations	Perform automatic software optimizations to clean files, tune performance, optimize networks and remove viruses and malware.		✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates	Generate update catalogs with your specs and deploy remotely from TechDirect portal.		✓	✓

## Proactive Monitoring *via SupportAssist AI Technology*

Customizable dashboard in TechDirect portal	View in-depth details and trends in an easy format that you can adjust based on your needs.	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	See a security risk assessment, performance health, and crash analysis for OS and applications.	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch	Get proactive alerts that automatically detect issues and create a support case. Go a step further with predictive, AI-powered alerts that resolve detected issues by identifying the proper replacement part and shipping it to you.	✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics	Monitor hardware and software utilization, device stability, device age, and security details of individual devices.	✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance	See version data and details for organizational compliance-related needs.	✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management	Organize your fleet for easy tracking.	✓	✓	✓

## Support Essentials

Technical support with AI-driven troubleshooting tools	Get efficient problem solving from tech support agents who are leveraging AI-based recommendations.	24x7	24x7	24x7
In-region ProSupport expert assistance for hardware and software issues	Direct access to in-region ProSupport engineers trained in compatibility, interoperability and software.	✓	Priority access	✓
Next business day onsite repair <sup>4</sup>	Get NBD onsite hardware repair after remote diagnosis.	✓	✓	✓
International travel support	Support for end users who are traveling internationally outside of their home country.	✓	✓	✓
Technical Customer Success Manager	Benefit from a primary point of contact that helps throughout the lifecycle of entitled devices, develops a tailored success plan and educates on technologies and services.		500 system minimum	✓
Keep Your Hard Drive Service	Retain your hard drive and its data if a replacement is needed. KYHD helps with security and compliance requirements (GDPR and HIPPA, for example).		✓	Optional
Accidental damage coverage <sup>5</sup>	Covers drops, spills and surges. Excludes theft, loss, and damage due to fire, flood, or other acts of nature, or intentional damage.		✓	Optional
Extended Battery Service	Entitles you to a single battery replacement in case of failure after the first year.		Optional	Optional
Term-based subscription	Spread support costs over the lifecycle of the devices with annual and monthly payment options (direct customers in US and Canada).		US and Canada	US and Canada

자세한 내용은 서비스 설명서를 참조하십시오(<https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>).

# 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 활용하거나 맞춤형 워크플로를 생성하여 작업을 자동화하고 시스템 전체의 문제 해결
- Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 맞춤형 업데이트 카탈로그 생성 및 배포 자동화
- 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
- 초기에 투입되어 적격 디바이스의 수명주기 전반에 걸쳐 지원하고 맞춤형 성공 계획을 개발하며 Dell Technologies의 기술 및 서비스에 대해 교육하는 기본 연락 담당자인 Technical Customer Success Manager\* 활용



모두 이용 가능:

자가 복구 자동화, 사전 예방적  
모니터링 및 보조 지원

\*최소 500개 시스템



# 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 활용하거나 맞춤형 워크플로를 생성하여 작업을 자동화하고 시스템 전체의 문제 해결
- Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 맞춤형 업데이트 카탈로그 생성 및 배포 자동화
- 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)
- 초기에 투입되어 적격 디바이스의 수명주기 전반에 걸쳐 지원하고 맞춤형 성공 계획을 개발하며 Dell Technologies의 기술 및 서비스에 대해 교육하는 기본 연락 담당자인 Technical Success Manager 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
- 문제로 인해 번거로워지기 전에 문제를 예측
- 팀의 요구 사항 예측
- 언제 어디서나 편리한 경험 제공

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.



현대적이고 통합된 온라인 사용자 경험이  
손쉬운 탐색 및 PC 관리 기능을 통해 제공됩니다.



대시보드를 맞춤 구성하여

Dell 제품군 또는 단일 PC를 모니터링하고  
문제를 탐지하고 조치를 취할 수 있으며  
상태, 애플리케이션 경험 및 보안에 대한  
점수를 확인할 수 있습니다.



맞춤형 카탈로그의 생성 및  
배포를 자동화하여

Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및  
애플리케이션 작업을 수행할 수  
있습니다.



시스템 전반의 작업을 자동화하고  
문제를 해결하는 과정이

Dell PC 제품군의 성능을 관리하도록  
지원하는 스크립트를 통해  
이루어집니다.

## Dell의 차별화 요소



60,000명 이상  
Dell 및 파트너 전문가 수<sup>7</sup>



2억 5천만 이상  
지원하는 자산 수<sup>7</sup>



95%  
기술 지원 CSAT 점수<sup>7</sup>



30K  
매일 구성되는 PC 수<sup>6</sup>



55+  
언어 수<sup>6</sup>

85

기술 지원 사이트 개수<sup>6</sup>

650+

부품 유통 센터 수<sup>6</sup>

2K+

서비스 센터 수<sup>7</sup>

23M

연간 파견 횟수<sup>6</sup>

6

서비스 관리 센터 수<sup>6</sup>

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.  
[Dell.com/ProSupportSuiteforPCs](https://Dell.com/ProSupportSuiteforPCs)

<sup>1</sup> Dell의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 연구, 2024년 9월.

<sup>2</sup> Dell 분석 기준, 2023년 12월.

<sup>3</sup> 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 달라질 수 있습니다. 보고서 전문: <https://facts.pt/PELu7lm>

<sup>4</sup> 원격 진단 후 현장 서비스.

<sup>5</sup> 우발적 손해/손상에 대한 보상은 도난, 분실 및 화재, 홍수 또는 기타 천재지변으로 인한 손상 또는 의도적 손상에는 적용되지 않습니다. 고객은 손상된 디바이스를 반납해야 합니다. 인시던트는 계약 기간 중 연간 1건으로 제한됩니다.

<sup>6</sup> Dell Technologies 내부 수치 기준, 2024년 1월.

<sup>7</sup> Dell Technologies 내부 수치 기준, 2025년 1월.