

PC용 Dell ProSupport Suite

세계적 수준의 지원에서 기대할 수 있는 사항:

	기본 하드웨어 서비스	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
가장 적합한 방식의 기술 지원(전화 또는 채팅)	업무 시간	24x7 전화	24x7 전화	24x7 전화
생산성 다운타임을 줄이기 위한 하드웨어 수리	상황에 따라 다름	현장 NBD ¹	현장 NBD ¹	현장 NBD ¹
하드웨어 및 소프트웨어 ² 이슈에 대한 지역 내 ProSupport 전문가 직접 연결		●	우선 연결	●
정시 부품 및 인력 제공을 위한 관리 센터 모니터링		●	●	●
지정된 회계 보고 및 계획 ⁶ 을 위한 Service Account Manager			●	●
데이터 프라이버시를 보호하기 위한 교체 후 하드 드라이브 보존 ⁵			●	선택 사항
우발적 손해/손상 ⁴ 에 대한 수리 또는 교체			●	선택 사항

Dell은 도전을 멈추지 않습니다. 여러분을 지원하기 위해 더 많은 노력을 기울이고 있습니다.

TechDirect는 Dell 시스템을 연결 ³ 하고 관리할 수 있는 온라인 포털입니다.	●	●	●	●
<ul style="list-style-type: none"> • 셀프 서비스 케이스 관리 및 부품 발송 	●	●	●	●
<ul style="list-style-type: none"> • 상태, 애플리케이션 환경 및 보안 점수에 대한 빠른 분석 		●	●	●
<ul style="list-style-type: none"> • 자동화된 탐지, 케이스 생성 및 지원을 통한 사전 예방적 이슈 해결 		●	●	●
<ul style="list-style-type: none"> • 활용도 메트릭을 통해 성능 이슈 및 추세 파악 		●	●	●
<ul style="list-style-type: none"> • 장애 발생 전 예측적인 이슈 탐지 및 문제 해결을 통한 중단 감소 			●	●
<ul style="list-style-type: none"> • Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 맞춤형 카탈로그를 자동으로 제작하고 배포하여 원격 및 원활한 업데이트 제공 			●	●
<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤 구성된 규칙을 사용하여 원격 문제 해결 워크플로 정의 가능 			●	●

¹ 현장 서비스 이용 가능 여부는 구매한 국가 및 서비스에 따라 다릅니다. 원격 진단 후 현장 서비스. ² 협력적 타사 지원을 통한 소프트웨어 지원. ³ SupportAssist는 Linux, Windows RT, Ubuntu 또는 Chrome 기반 제품에서는 제공되지 않습니다. SupportAssist는 운영 체제 이슈, 소프트웨어 업그레이드, 드라이버 업데이트 및 패치, 멀웨어, 바이러스에 감염된 파일, 하드 드라이브 고장, 배터리, 메모리, 내부 케이블, 열 감지 센서, 방열판, 팬, 솔리드 스테이트 드라이브 및 비디오 카드 등의 문제를 자동으로 감지하여 Dell에 사전 예방적으로 경고합니다. 예측 분석 장애 탐지에는 하드 드라이브, 솔리드 스테이트 드라이브, 배터리 및 팬 등이 포함됩니다. ⁴ Accidental Damage 서비스에는 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. ⁵ 하드 드라이브 보존 서비스는 납땜 하드 드라이브를 사용하는 모델, Chromebook 또는 Venue 태블릿(Venue 11 Pro 제외)에서 지원되지 않습니다. ⁶ ProSupport Plus 시스템을 500개 이상 보유한 ProSupport Plus 고객이 이용할 수 있습니다. ⁷ 고객은 12개월 이내에 ProSupport Flex가 포함된 1,000개의 Dell 클라이언트 자산을 구매해야 합니다.