

# 사고 감소 및 IT 효율성 향상

Zurich North America는 Dell의 사전 예방적 자동화 덕분에 문제를 최소화하고, 다운타임을 줄이고, IT 효율성을 높입니다.



## 비즈니스 배경

ZNA(Zurich North America)는 사후 대응적 문제 관리에서 사전 예방적 해결로 전환하여 IT 지원 프로세스를 현대화하고자 했습니다. 이 조직은 인시던트를 줄이고, 원격 사용자의 다운타임을 방지하며, 좀 더 가치가 높은 프로젝트에 팀 리소스를 집중시킬 수 있는 확장 가능하고 효율적인 툴이 필요했습니다.

## 비즈니스 성과



하드웨어 인시던트 **23% 감소**



13,000개의 엔드포인트에 대한 **사전 예방적 모니터링**  
및 **통찰력 개선**



전략적이고 영향력이 큰 이니셔티브를 위해  
**IT 리소스 확보**



자동화 및 자가 복구 솔루션으로  
**시스템 신뢰성 개선**

## 솔루션 개요

- ProSupport Flex for PCs
- SupportAssist  
Dell 지원 오퍼링에 포함된 기술
- TechDirect

## ZNA의 IT 운영 혁신

다양한 산업을 지원하는 글로벌 보험 선도업체를 모기업으로 하는 Zurich North America는 점점 더 커지는 운영 과제에 직면했습니다. 미국과 캐나다 전역의 13,000개 엔드포인트에서 다양한 사용자 유형에 맞춰 IT를 운영하고 있는 이 조직은 높은 인시던트 비율과 많은 시간이 소요되는 수작업 프로세스로 인해 어려움을 겪었습니다. 효율성, 혁신, 최종 사용자 만족도 개선에 우선순위를 둔 ZNA는 사후 대응적 지원에서 사전 예방적 지원으로 전환할 필요성을 깨달았습니다.

## Dell과 함께 사전 예방적 지원의 기반 구축

ZNA는 아웃소싱 IT 지원에서 사내 IT 지원으로 전환했으며, 사내 IT 팀과 대규모 디바이스 그룹을 갖춘 조직을 위해 설계된 포괄적인 지원 서비스인 ProSupport Flex를 선택했습니다. 비슷한 요구 사항을 가진 다수의 고객들은 동급의 자동화된 사전 예방적 지원 기능을 제공하는 ProSupport Plus를 사용하고 있는데, ZNA에게는 ProSupport Flex가 적절한 선택이었습니다. 이들은 TechDirect 포털을 사용했지만 지원 계획에 포함된 Dell의 SupportAssist 기술을 최대한 활용하고 있지 못했습니다. 이들의 목표는 명확했습니다. Dell Technologies의 기술을 활용하여 운영을 모니터링하고, 문제를 해결하고, 운영 성과를 높이면서 인시던트를 줄이고, IT 프로세스를 현대화하고, 자동화와 사전 예방적 모니터링을 중심으로 하는 시스템을 구축하는 것이었습니다.

## 자동화를 활용하여 영향력 있는 결과 달성

SupportAssist에 연결함으로써 커다란 변화가 생겼습니다. ZNA의 End-User Computing 부문 Assistant Vice President인 Vikas Naru 씨는 이렇게 말합니다. "SupportAssist를 사용한 후 하드웨어 인시던트가 거의 23% 정도 곧바로 감소했습니다." ZNA는 월별 자동 스캔 및 텔레메트리 통찰력을 통해 사용자가 방해를 받기 전에 문제를 식별하고 해결함으로써 디바이스 제품군 전반에서 수동 개입과 다운타임을 줄였습니다.

## 예측적 기술과 자가 복구 기술로 기능 확장

자동화된 문제 해결 스크립트를 사용함으로써 ZNA의 IT 환경이 개선되었습니다. 스크립트는 블루 스크린 오류와 같은 문제를 사전에 예방함으로써 중단을 없앴습니다. "이제 모든 디바이스에서 블루 스크린 오류를 지속적으로 모니터링할 수 있도록 SupportAssist를 적용했습니다. 이는 머신의 자가 복구를 가능하게 하는 데 SupportAssist가 얼마나 중요했는지를 보여주는 완벽한 사례입니다."라고 Naru 씨는 말했습니다. 이러한 기능은 시스템 상태를 개선할 뿐만 아니라 워크플로를 미세 조정하고 디바이스를 최신 상태로 유지할 수 있는 통찰력을 IT 팀에 제공했습니다.

## 확장성 및 운영 투명성 제공

ZNA는 전체 시스템에 업데이트를 롤아웃하기 전에 제어된 환경에서 테스트를 실시합니다. "저희는 SupportAssist를 사용하여 업데이트를 테스트하고 전체 배포 전에 패치가 적시에 올바른 디바이스에 도달하도록 보장하기 위한 링 전략을 수립합니다."라고 Naru 씨는 말했습니다. 이 세심한 접근 방식은 취약성을 최소화하고 사용자 신뢰를 강화합니다.



“

SupportAssist를 사용한 후 하드웨어 인시던트가 거의 23% 정도 곧바로 감소했습니다.

”

**Vikas Naru**

Zurich North America, End-User Computing, Assistant Vice President



## 전략적 IT 성장 및 효율성 향상 촉진

Dell 지원 서비스의 효율성 덕분에 ZNA의 IT 팀은 반복적인 업무에서 벗어나 VDI 지원 및 보안 향상과 같은 전략적 목표에 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었습니다. 인시던트를 23% 줄였다고 해서 팀의 규모가 축소되지는 않았습니다. "그 대신, 더 높은 책임을 맡을 수 있도록 직원들의 실력을 업그레이드하는 데 집중했습니다."라고 Naru 씨는 설명했습니다. 이는 혁신과 인력 개발을 전략적 IT 운영에 통합한다는 ZNA의 더 큰 비전과 부합합니다.

## 사전 예방적인 IT 미래에 대비

ProSupport Flex를 통해 ZNA는 SupportAssist와 TechDirect를 모두 활용하고 문제와 취약성에 미리 대비할 수 있었습니다. ZNA는 IT 혁신과 운영 효율성 부문에서 선두 주자로서의 입지를 강화하고 있습니다. "사전 예방적 모니터링 및 문제 해결에 대한 Dell의 접근 방식은 계속 발전하고 있으며 텔레메트리 데이터와 맞춤형 워크플로를 통합할 수 있는 능력은 새로운 가능성을 열어줍니다"라고 Naru 씨는 설명했습니다. ZNA는 Dell과의 협업을 통해 더 큰 사명에 집중할 수 있습니다. 그것은 바로, 원활하고 안전하며 확장 가능한 IT 지원을 제공하는 것입니다.

“

이제 모든 디바이스에서 블루 스크린 오류를 지속적으로 모니터링할 수 있도록 SupportAssist를 적용했습니다. 이는 머신의 자가 복구를 가능하게 하는 데 SupportAssist가 얼마나 중요했는지를 보여주는 완벽한 사례입니다.

”

**Vikas Naru**

Zurich North America, End-User Computing,  
Assistant Vice President

Dell ProSupport Suite for PCs에 대해 [자세히 알아보기](#).

소셜 미디어 참여



**DELL**Technologies

**ZURICH**

Copyright © 2025 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, Dell Technologies, Dell 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 각 소유주의 상표일 수 있습니다. 이 사례 연구 자료는 정보 전달 목적으로만 제공됩니다. Dell Technologies는 본 사례 연구의 정보가 발행 시점인 2025년 8월을 기준으로 정확한 것으로 간주합니다. 이 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. Dell Technologies는 이 사례 연구와 관련하여 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증도 하지 않습니다.