

ProSupport Infrastructure Suite

	Basic Hardware Support ¹	ProSupport	최상 ProSupport Plus
담당 Technical Customer Success Manager를 통해 성과 지원 및 옹호			
목표에 부합하는 다부서 수명주기 관리로 원활한 고객 경험 제공			✓
온보딩 지원, 교육 및 성공 계획을 통해 가치 실현 시간 단축			✓
데이터와 AI 기반 분석에 기반한 실행 가능한 전략으로 당면 과제를 기회로 전환			✓
미래의 성공을 위해 확장을 준비하면서 지원 범위 연속성 보장			✓
Dell의 연결 솔루션 및 툴을 통해 사전 예방적 모니터링 및 실천 가능한 통찰력 확보			
현재 시스템 상태 점수를 통해 성능을 빠르게 시각화		✓	✓
사이버 보안 모니터링 및 완화 권장 사항으로 보안 강화		✓	✓
예측적 성능 및 용량 분석으로 병목 현상 해결		✓	✓
하드웨어 이상 징후의 예측적 탐지를 통해 다운타임 방지 또는 대응 계획 마련		✓	✓
에너지 소비 및 탄소 배출량 예측을 통해 지속 가능성 및 관리 이니셔티브 지원		✓	✓
자동화된 케이스 생성을 포함하는 사전 예방적 문제 탐지로 미리 문제 해결	✓	✓	✓
효율적인 서비스 요청 및 에스컬레이션 관리 툴로 내부 IT 작업 간소화	✓	✓	✓
적격 부품을 자체 발송하여 중단 최소화	✓	✓	✓
지원 필수 사항			
Sev 1 문제에 대한 인시던트 관리자가 배정되어 문제를 끝까지 해결		✓	✓
Sev 1 인시던트 및 자연 재해 발생 시 안심할 수 있는 미션 크리티컬 지원			✓
사전 예방적 시스템 유지 보수로 시스템 코드를 최신 상태로 유지하고 최상의 성능 발휘			✓
수석 기술 지원 엔지니어에게 우선 연결 - 대기열 및 콜백 생략			✓
자체 소프트웨어 사용 시 제한적 타사 소프트웨어 지원 제공			✓
필요에 맞는 현장 부품 배송 및 인력 대응 선택	익일(영업일 기준)	NBD 또는 4시간	4시간
내부 리소스를 가장 잘 보강하는 제품 지원 범위 선택	하드웨어	하드웨어 및 소프트웨어	하드웨어 및 소프트웨어
문제가 있으면 전화, 채팅 또는 온라인으로 지원	현지 업무 시간	24/7/365	24/7/365

¹ 독일에서는 Basic 업그레이드 및 확장을 사용할 수 없습니다.