

## ProSupport Plus for PCs

# 자동화 및 맞춤 구성된 지원으로 다운타임 제거



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, 지역 내 ProSupport 전문가를 통한 영업일 기준 익일 현장 서비스, Accidental Damage 보장 및 교체된 경우 KYHD(Keep Your Hard Drive) 기능 보장(선택 사항)
- 적격 디바이스의 수명주기 전반에 걸쳐 조기에 협력하고 맞춤형 성공 계획을 개발하며 Dell Technologies의 기술 및 서비스에 대해 교육하는 기본 연락 담당자인 Technical Customer Success Manager 활용<sup>2</sup>

## ProSupport Plus for PCs

단일 솔루션에서 최고 수준의 포괄적인 기능 제공 - 서비스 스택 필요 없음<sup>1</sup>

PC 관리 간소화 및 IT 관리 시간 단축<sup>3</sup>



641시간

디바이스 1,000대 규모의 전체 시스템에서 반복 작업에 대해 연간 절감되는 관리 시간



37초

전체 시스템의 디바이스 드라이버 및 펌웨어 업데이트를 시작하는 데 걸리는 시간

<sup>1</sup> Dell 분석 기준, 2023년 12월.

<sup>2</sup> 500대 이상의 ProSupport Plus 디바이스를 보유한 고객

<sup>3</sup> Principled Technologies 보고서, "ProSupport Plus vs manual approach comparison report" 기준, 2023년 11월. 테스트는 Dell의 의뢰로 미국에서 시행되었습니다. 실제 결과는 달라질 수 있습니다. 보고서 전문: (<https://facts.pt/PELu7lm>)

# ProSupport Plus for PCs로 모두 이용 가능

## Support Assist AI 기술을 통한자가 복구 자동화

작업을 자동화하고 문제를 해결하기 위해 Dell 이 작성한 스크립트 라이브러리	스크립트 목록(프로세스를 자동화하는 코드) 중에서 선택하여 블루 스크린 오류 등의 문제를 탐지하고 해결할 수 있습니다.
자동화된 PC 최적화	자동 소프트웨어 최적화를 수행하여 파일을 정리하고, 성능을 조정하고, 네트워크를 최적화하고, 바이러스 및 멀웨어를 제거합니다.
원격 BIOS, 드라이버 및 펌웨어 업데이트를 위한 맞춤형 카탈로그	사양이 포함된 업데이트 카탈로그를 생성하고 TechDirect 포털에서 원격으로 배포합니다.

## Support Assist AI 기술을 통한사전 예방적 모니터링

TechDirect 포털의 맞춤 구성 가능한 대시보드	심층적인 세부 정보와 추세를 간편한 형식으로 표시하고 필요에 따라 조정할 수 있습니다.
시스템 전반의 보안, 상태 및 애플리케이션 경험 점수에 대한 가시성	OS 및 애플리케이션에 대한 보안 위험 진단, 성능 상태 및 충돌 분석을 확인할 수 있습니다.
자동 디스패치가 포함된 사전 예방적/예측적 하드웨어 알림	문제를 자동으로 탐지하고 지원 케이스를 생성하는 사전 예방적인 알림을 받을 수 있습니다. 적절한 교체용 부품을 식별하여 배송함으로써 탐지된 문제를 해결하는 AI 기반의 예측적 알림으로 한 단계 더 나아가십시오.
시스템 수준 성능 및 사용률 측정	하드웨어 및 소프트웨어 사용률, 디바이스 안정성, 디바이스 사용 기간 및 개별 디바이스의 보안 세부 정보를 모니터링합니다.
규정 준수를 위해 BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션 버전 추적	조직의 규정 준수 관련 요구 사항에 대한 버전 데이터 및 세부 정보를 확인할 수 있습니다.
자산 관리를 위한 사이트 및 그룹화가 포함된 PC 인벤토리	쉽게 추적할 수 있도록 전체 시스템을 구성할 수 있습니다.

## 지원 필수 사항

AI 기반 문제 해결 툴을 통한 기술 지원 - 24x7	AI 기반 권장 사항을 활용하는 기술 지원 에이전트에게 효율적인 문제 해결 서비스를 받을 수 있습니다.
하드웨어 및 소프트웨어 문제에 대한 지역 내 ProSupport 전문가 지원 - 우선 연결	호환성, 상호 운용성 및 소프트웨어 교육을 받은 지역 내 ProSupport 엔지니어에게 직접 문의할 수 있습니다.
영업일 기준 익일 현장 수리 <sup>1</sup>	원격 진단 후 NBD 현장 하드웨어 수리를 받을 수 있습니다.
전 세계 지원	해외 여행 중인 사용자를 지원합니다.
Technical Customer Success Manager(최소 500개의 시스템)	적격 디바이스의 수명주기 전반에 걸쳐 협력하고 맞춤형 성공 계획을 개발하며 기술 및 서비스에 대해 교육하는 기본 연락 담당자의 지원을 받을 수 있습니다.
하드 드라이브 관리 서비스	교체가 필요한 경우 하드 드라이브와 데이터를 보존하십시오. KYHD는 보안 및 규정 준수 요건(예: GDPR 및 HIPPA)을 지원합니다.
우발적 손해/손상 보장 <sup>2</sup>	낙하, 액체 유입 및 과전압으로 인한 손상을 보장합니다. 도난, 분실 및 화재, 홍수 또는 기타 천재지변으로 인한 손상 또는 의도적 손상은 서비스 적용 대상에 포함되지 않습니다.
Extended Battery Service - 선택 사항	첫해 이후 고장 시 1회에 한해 배터리 교체를 받을 수 있습니다.
기간 기반 구독 - 미국 및 캐나다	연간 및 월별 결제 옵션으로 디바이스 수명주기에 걸쳐 지원 비용을 분산할 수 있습니다(미국 및 캐나다의 직접 고객).

<sup>1</sup> 원격 진단 후 현장 서비스

<sup>2</sup> Accidental Damage 보장에는 도난, 분실 및 화재, 홍수 또는 기타 천재지변으로 인한 손상 또는 의도적 손상은 포함되지 않습니다. 고객은 손상된 디바이스를 반납해야 합니다. 인시던트는 계약 기간 중 연간 1건으로 제한됩니다.



### 더 풍부한 경험을 위한 연결

Dell의 AI 기반 기술인 SupportAssist를 사용하면 현대적이고 직관적인 온라인 대시보드에서 전체 PC 시스템을 관리하고 제어 상태를 유지하여 더 나은 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

ProSupport Suite  
for PCs에 대해  
자세히 알아보세요.