

减少事件发生， 提高 IT 效率

凭借戴尔主动式自动化服务，Zurich North America 可以更大限度地减少问题、缩短停机时间并提高 IT 效率。



业务需求

Zurich North America (ZNA) 致力于实现 IT 支持流程现代化，以便从被动式问题管理过渡到主动式解决方案。该组织需要可扩展的高效工具来减少事件，防止远程用户停机，并腾出团队资源以投入更高价值的项目。

业务成果



硬件相关事件减少了 23%。



增强了主动式监视与洞察力 — 针对 13,000 个端点。



释放 IT 资源 — 以便投入战略层面的高影响力项目。



提高了系统可靠性 — 通过自动化和自我修复解决方案。

解决方案概览

- [ProSupport Flex for PCs](#)
- [SupportAssist](#)
戴尔支持服务中包含的技术
- [TechDirect](#)

ZNA 的 IT 运营转型

作为服务于各行各业的全球保险领导者之一，Zurich North America 面临着日益严峻的运营挑战。该组织在整个美国和加拿大针对 13,000 个端点的多元化角色维护 IT 运营，面临着高事件率和耗时的手动流程等挑战。基于以效率、创新和提高终端用户满意度为中心的优先事项，ZNA 认识到需要从被动式支持转向主动式支持。

携手戴尔，奠定主动式支持的基石

ZNA 从外包过渡到了内部 IT 支持，并最终选择了 ProSupport Flex，这是专为拥有内部 IT 团队和大型设备机群的组织而设计的全面支持服务。虽然 ProSupport Flex 完美契合 ZNA 的需求，但具有类似需求的客户也可以选择 ProSupport Plus — 该服务同样提供主动式和自动化支持功能。ZNA 采用了 TechDirect 门户，但尚未完全利用包含在支持计划中的 Dell SupportAssist 技术。该组织的目标非常明确：减少事件，实现 IT 流程现代化，并创建围绕自动化和主动监视而构建的系统，因为他们利用戴尔技术进行监视、修复和推动更好的运营成果。

利用自动化，取得有影响力的成果

连接到 SupportAssist 具有变革意义。ZNA 终端用户计算助理副总裁 Vikas Naru 表示：“在使用 SupportAssist 后，我们观察到硬件事件即刻减少了近 23%。”通过每月自动扫描和遥测洞察数据，ZNA 可以在问题造成用户中断之前发现并解决问题，从而减少了设备机群的手动干预并缩短了停机时间。

通过预测和自我修复技术，进一步扩展功能

ZNA 使用自动修复脚本，改进了 IT 环境。这些脚本可以主动预防蓝屏错误等问题，从而消除中断情况。“现在，我们采用了 SupportAssist，以持续监视所有设备是否出现蓝屏错误。这正是该解决方案如何助力实现设备自我修复的典型案例。”Naru 如是说。这些功能不仅改进了系统运行状况，还为 IT 团队提供了洞察数据来微调 workflow 并使设备保持最新状态。

提供可扩展性和运营透明度

ZNA 在受控环境中进行测试，然后再在整个机群范围内部署更新。“我们使用 SupportAssist 创建闭环策略来测试更新，并确保在全面部署前将修补程序在正确的时间精准投放至目标设备。”Naru 表示。这种缜密的实施方案可更大幅度地降低系统脆弱性并增强用户信任度。



“

在使用 SupportAssist 后，我们观察到硬件事件即刻减少了近 23%。

”

Vikas Naru

Zurich North America 终端用户计算副总裁助理



实现战略性 IT 增长和效率提升

通过戴尔支持服务带来的效率，ZNA 的 IT 团队能够将时间从重复性任务重新分配到战略目标（例如 VDI 支持和安全增强功能）上。事件减少 23% 未导致团队规模缩小。我们专注于提升团队的技能，以承担更高阶的职责，” Naru 解释道。这完美契合 ZNA 将创新和员工队伍发展融入战略 IT 运营的宏大愿景。

为主动式 IT 未来做好准备

通过 ProSupport Flex，ZNA 能够充分利用 SupportAssist 和 TechDirect，并提前防范问题和漏洞。ZNA 正在巩固其在 IT 创新和运营效率方面的领先地位。Naru 分享说：“戴尔的主动式监视和修复方法持续迭代升级，其创新的遥测数据整合能力与可定制工作流，正在开拓全新的可能性。” 戴尔与 ZNA 精诚合作，使 ZNA 能够专注于其更宏大的使命：提供无缝、安全且可扩展的 IT 支持，以推动业务成功。

“

现在，我们采用了 SupportAssist，以持续监视所有设备是否出现蓝屏错误。这正是该解决方案如何助力实现设备自我修复的典型案例。

”

Vikas Naru

Zurich North America 终端用户计算副总裁助理

[详细了解](#) Dell ProSupport Suite for PCs。

在社交平台上关注我们。



DELLTechnologies

ZURICH