



The power to do more

# Dell Service 한 눈에 보기



## Basic

(하드웨어만 지원)

## ProSupport

(하드웨어+소프트웨어 지원)

<b>전화접수 및 현장 지원 가능시간</b>  	<b>NBD (익일)</b>		익일 출장 서비스 (Next Business Day On-Site Response) 전화접수: 월-금 09:00~17:00 현장지원: 익일
	<b>SBD (당일)</b>	<b>8x5</b>	당일 출장 서비스 (Same Business Day On-Site Response) 전화접수: 월-금 09:00~13:00 현장지원: 09:00~17:00
		<b>12x5</b>	당일 출장 서비스 (Same Business Day On-Site Response) 전화접수: 월-금 09:00~13:00, 당일 오후 출장 전화접수: 월-금 13:00~17:00, 익일 오전 출장 현장지원: 9:00~21:00
		<b>24x7</b>	당일 출장 서비스 (Same Business Day On-Site Response) 전화접수 및 현장지원 매일 24시간
<b>현장지원 응답시간 옵션</b>  	<b>4시간 이내</b>		전화를 통한 문제 해결 후 현장지원 필요 판명시, 4시간 이내 엔지니어 고객사 도착
<b>ProSupport 추가옵션</b>  	<b>Mission Critical</b>	<b>Basic Support는 해당 사항 없음</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 시스템 장애가 심각도 1(비즈니스 기능의 완전한 상실)로 판명 되었을 경우, 전화지원과 동시에 델 기술지원 담당자의 즉각적인 현장 파견</li> <li>파트 교체 이후에도 서버가 완전히 안정화되고 작동할 때까지 모니터링 프로세스 진행</li> </ul>
	<b>On-Site Diagnosis</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>델 기술지원 담당자가 Service tag 확인 후 문제 진단을 위한 엔지니어 고객사 사이트에 파견하며 4시간내 고객사 방문</li> <li>고객사 도착 후 Dell 기술지원센터에 연락하여 문제해결 지원 및 진단, 부품 배송</li> <li>현장에서 진단하므로 부품 또는 기타 추가적인 서비스 필요시 서비스요청 시점으로부터 추가적인 배송시간 소요</li> <li>참고: Mission Critical과 동시선택시 가장 유연하고 효율적 지원</li> </ul>
<b>지원 범위</b>  	<b>엔지니어 및 Part 지원 Tech support 팀에서 접수를 받고 하드웨어로 판단되는 경우 지원 가능</b>		<b>1. 전화진단 최적화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>선임엔지니어로 구성된 24X7 Phone Service 및 전용 원격 지원툴을 이용한 온라인 지원</li> <li>Hot Line 운영으로 Case 종료시까지 지정 담당자가 지원</li> </ul> <b>2. Technical Account Manager(TAM)지원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>장애 후, 요청시 장애 처리 보고 관리</li> <li>긴급도 2 이상의 경우 TAM engagement로 장애처리 지원</li> </ul> <b>3. Software지원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Software 문제진단</li> <li>Dell OEM software는 직접 서비스 지원</li> <li>Vendor와 협업을 통한 서비스 지원</li> <li>고객센터 접수의 80%는 소프트 웨어 장애이며 3rd Party Vendor 와 협력을 통한 유기적지원</li> </ul>