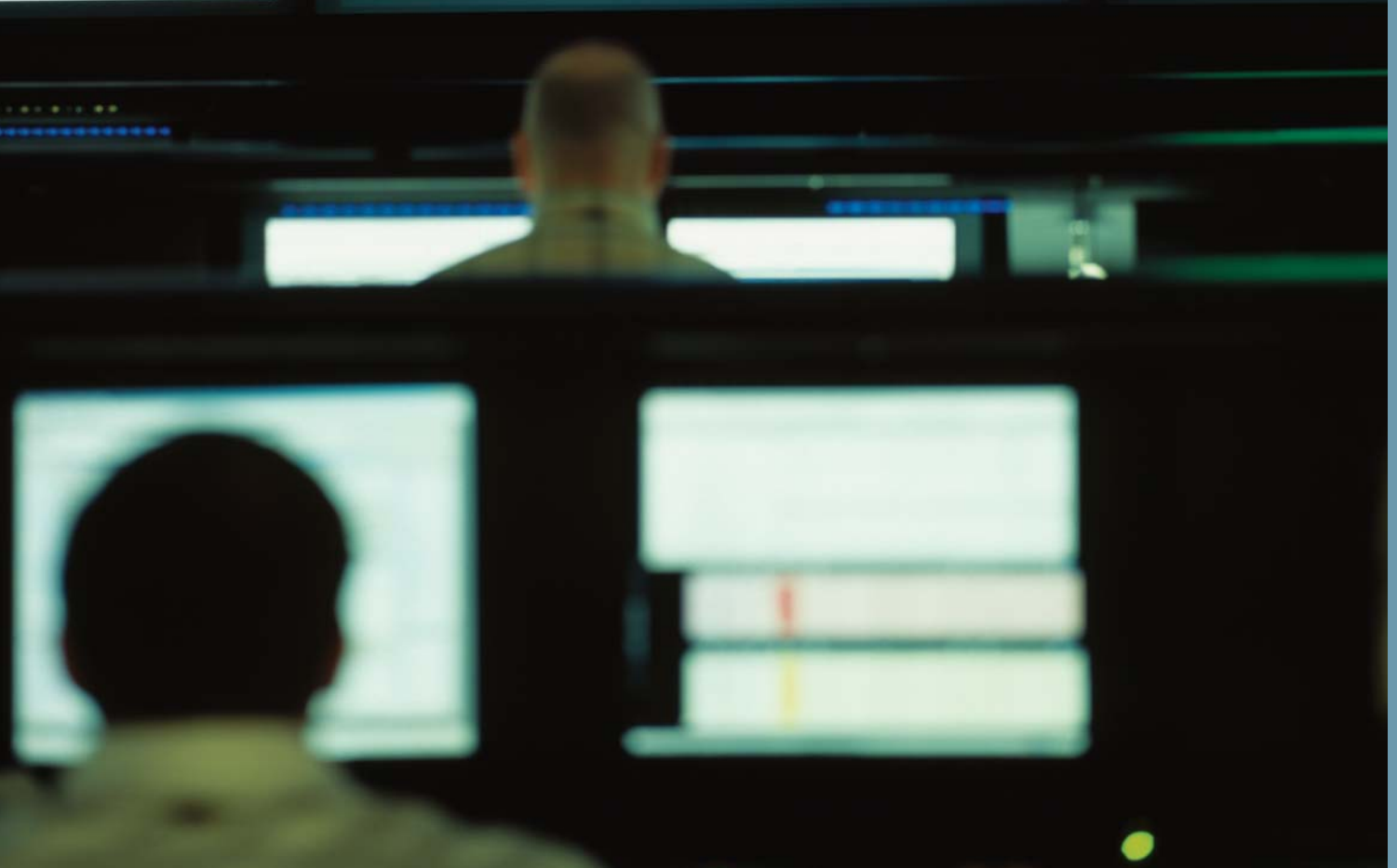
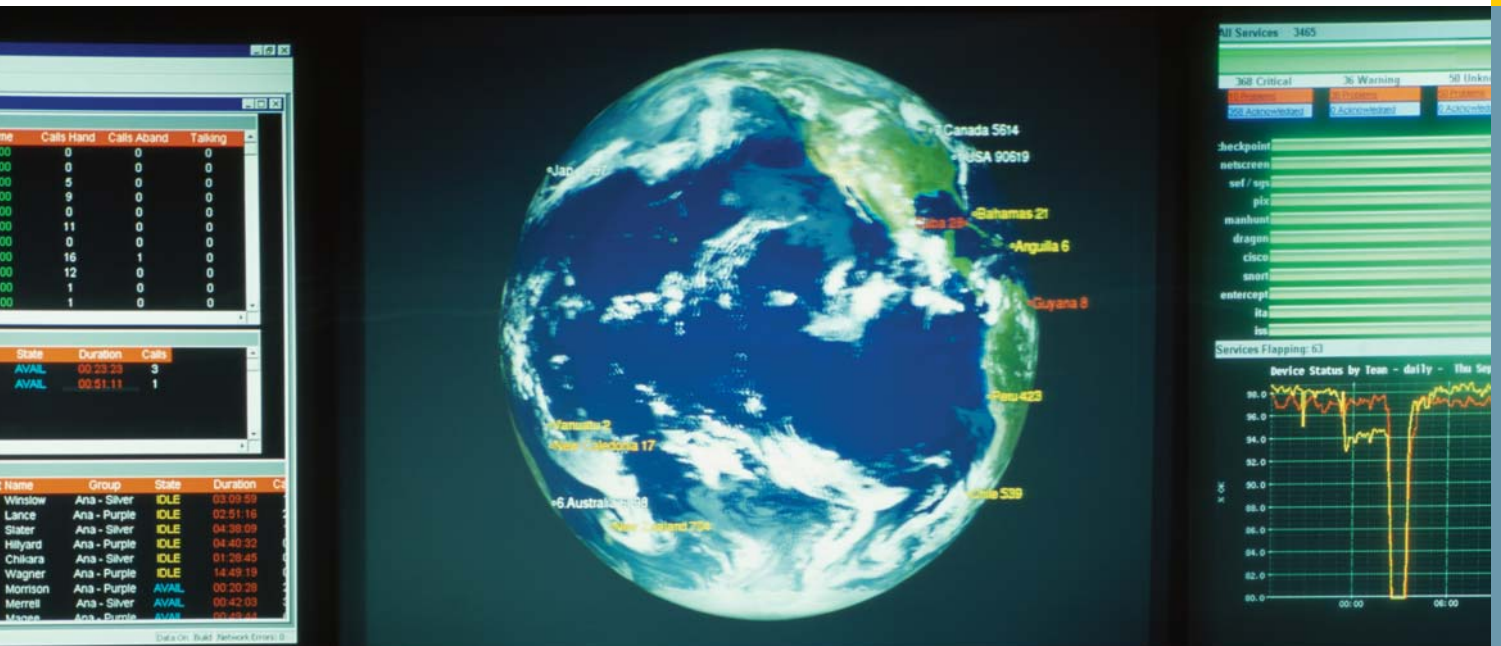
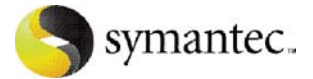


# Bewältigen von IT-Risiken zur Förderung des Unternehmenswachstums



Die Anforderungen an IT-Umgebungen steigen ständig.

Die Einhaltung immer höherer IT-Servicequalitätsstufen für externe und interne Kunden ist eine wichtige Voraussetzung für die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens. Um erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen sicherstellen, dass ihre IT-Umgebungen mit Infrastruktur, Informationen und Kommunikation jederzeit sicher, verfügbar, hochleistungsfähig und richtlinienkonform sind.

Symantec Enterprise Support Services ist eine wesentliche Komponente eines erfolgreichen Programms zur IT-Risikoverwaltung. Symantecs erfahrene Unterstützungsmitarbeiter sehen es als eine ihrer wichtigsten Aufgaben an, Unternehmen mit umfangreichen Unterstützungsleistungen zur Seite zu stehen, so dass Symantec-Produkte und -Lösungen jederzeit optimal und störungsfrei arbeiten.

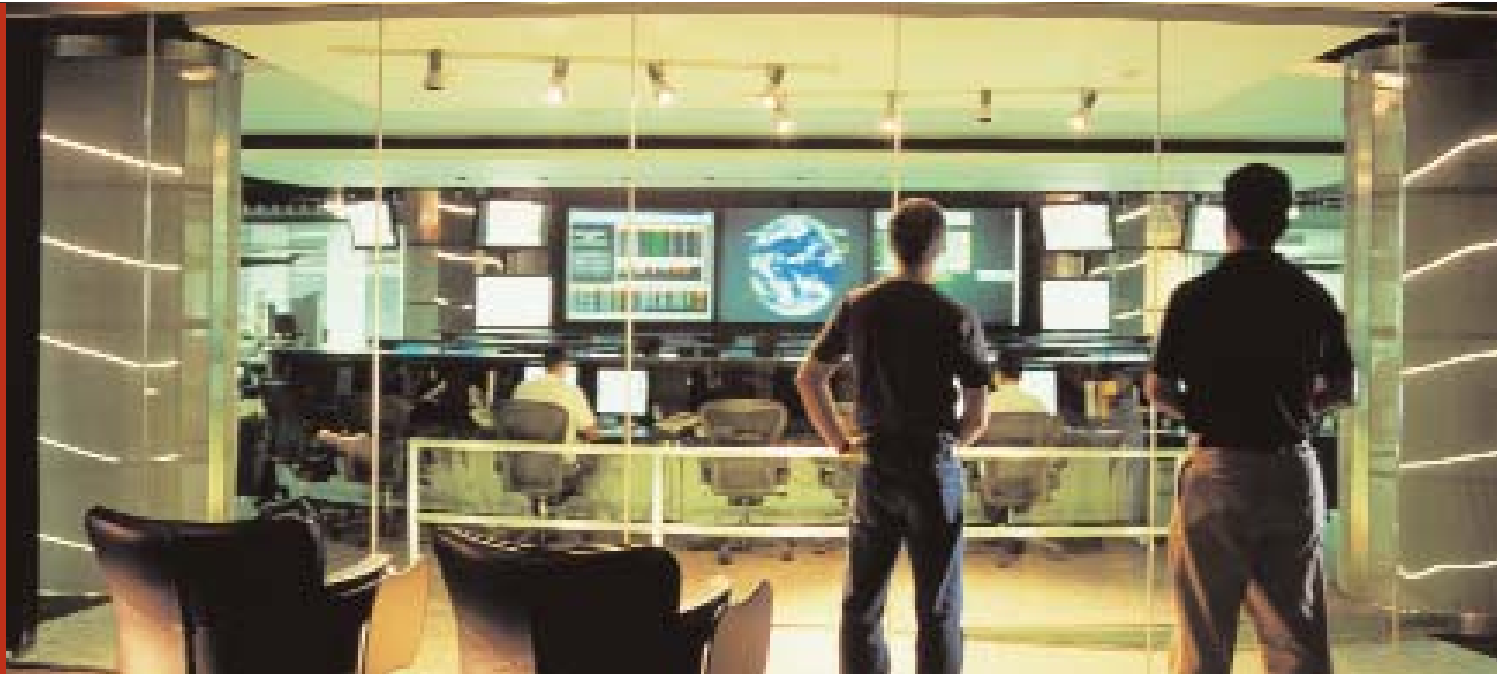
Symantec Enterprise Support Services tragen dazu bei, dass Sie sich in einer vernetzten Welt sicherer fühlen. Die flexiblen und umfassenden Unterstützungs- und Maintenance-Services sorgen dafür, dass Symantec-Produkte stets mit optimaler Leistung arbeiten, so dass Ihr Unternehmen seine Aufgaben jederzeit erfüllen kann.

## VERWALTEN VON IT-ANFORDERUNGEN MIT SYMANTEC ENTERPRISE SUPPORT SERVICES

Ihre Kunden, Mitarbeiter, Partner und Zulieferer müssen sich darauf verlassen können, dass jede Verbindung mit Ihrem Netzwerk geschützt ist und alle Informationen, die sie benötigen, verfügbar sind – jederzeit und überall. Die Symantec™ Support Services unterstützen Sie dabei, diesen Verpflichtungen nachzukommen. Mit den Symantec Support Services können Sie das IT-Risiko besser bewältigen und so positiv zur Unternehmensentwicklung beitragen. Die globalen Unterstützungsressourcen von Symantec umfassen:

- 2.000+ Unterstützungsmitarbeiter weltweit
- 29 Unterstützungszentren rund um den Globus
- Produktunterstützung in 10 Sprachen
- Ein Global Intelligence Network mit über 40.000 Sensoren, die Netzwerkaktivitäten in mehr als 180 Ländern überwachen
- Umfangreiche Zertifizierungen im Bereich Support-Management und Engineering





## OPTIMALE NUTZUNG UNSERER FÄHIGKEITEN

Mitarbeiter der Symantec Enterprise Support Services unterstützen Sie bei der Einrichtung und Verwaltung einer IT-Umgebung, in der Infrastruktur, Informationen und Kommunikation jederzeit geschützt, verfügbar, hochleistungsfähig und richtlinienkonform sind. Das unübertroffene Expertenwissen, die engagierte Kundenunterstützung, Investitionen in Technologie und maßgeschneiderte Unterstützungsangebote von Symantec können die integralen Bestandteile eines umfassenden Programms zur IT-Risikoverwaltung bilden.

## ■ UNÜBERTROFFENES EXPERTENWISSEN

Mit über 2.000 engagierten technischen Experten verfügen die Symantec Enterprise Support Services über ein unübertroffen breites Spektrum an Erfahrungen bei der Wahrung von Sicherheit, Verfügbarkeit, Leistung und Richtlinieneinhaltung Ihrer IT-Umgebung.

Kaum ein anderes Unternehmen in der Branche bietet ein ähnlich breit gefächertes Expertenwissen bei der Unterstützung komplexer, heterogener IT-Umgebungen in jedem dieser wichtigen Bereiche.

Symantecs technische Mitarbeiter sind hochgradig erfahren, geschult und fachkundig. Symantec investiert in Schulungen und Zertifizierungen, so dass sämtliche Mitarbeiter schnell auf Ihre Anfragen reagieren können. Zu den globalen, teamübergreifenden Branchenzertifizierungen gehören:

- Netware (CNE, CNA, CCNA)
- Microsoft (MCSE, MCP)
- SSPA CSP-Zertifizierung
- Wharton/SSPA Technology Support Services Management Program
- Cisco Certifications (CCNA, CCNP, CCDP, CCDA, CCSP, CCIP, CCVP)
- SNIA-Zertifizierung
- Linux-Zertifizierungen
- Sun
- HP
- IBM
- OS
- CISS

## ■ ENGAGIERTE KUNDENUNTERSTÜTZUNG

Unser Ziel: Dafür zu sorgen, dass Ihre Probleme schnell und reibungslos behoben werden – egal, wie komplex sie auch sein mögen. Kein anderes Unternehmen in der Branche ist so aktiv wie Symantec, wenn es darum geht, die nahtlose Zusammenarbeit mit anderen Anbietern zu erleichtern. Den Satz "Das ist nicht unser Problem." gibt es bei Symantec nicht. Stattdessen leiten wir Sie an die richtigen Stellen weiter und sorgen dafür, dass Ihr Problem so schnell und effizient wie möglich behoben wird.

Die Mitarbeiter der Symantec Enterprise Support Services zögern nicht, die Rolle eines zentralen Ansprechpartners zu übernehmen, und vermitteln Ihnen die richtigen Ressourcen, um komplexe Probleme schnell zu lösen. Dazu hat Symantec Kooperationsabkommen mit über 200 IT-Anbietern abgeschlossen.

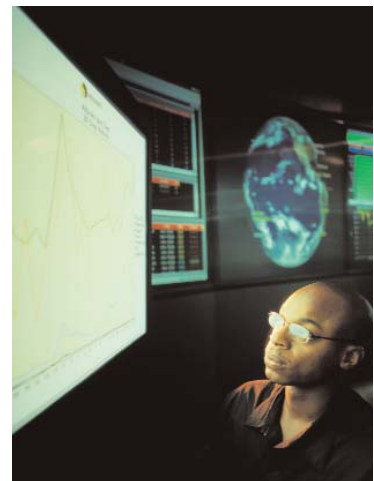
## ■ INNOVATION MIT UNTERSTÜTZUNGSTECHNOLOGIE

Symantec hat bedeutende Summen in Unterstützungstechnologien investiert, um eine schnelle Bereitstellung von Unterstützungsleistungen und durchgängig hohe Servicequalität zu gewährleisten. Mit einer Fülle von Online-Ressourcen für die Selbsthilfe, darunter moderierte und nicht moderierte Support-Foren, umfangreiche Artikel in der Unterstützungsdatenbank und technische Hinweise sowie zuverlässige Suchmaschinen, erfordert der Zugriff auf Informationen nur wenige Mausklicks. Zusätzliche Investitionen in Unterstützungstechnologien ermöglichen eine kontinuierliche Weiterentwicklung und einen langfristigen Ausbau des Online-Unterstützungsservice.

## ■ IT-RISIKOVERWALTUNG

Ob großes oder kleines, lokales oder multinationales Unternehmen: Digitale Kommunikation, elektronische Daten und kontinuierlicher Zugriff auf Anwendungen sind grundlegende Voraussetzungen für die tägliche Arbeit in Unternehmen. Serviceunterbrechungen und Sicherheitsbedrohungen wirken sich unmittelbar und greifbar auf ein Unternehmen aus, unabhängig davon, ob es mit mehreren Rechenzentren oder einem einzigen Rechenzentrum, mehreren Servern oder nur einem Server arbeitet.

Die Anfälligkeit für IT-Risiken wird zunehmend höher. Mit steigender Komplexität der IT-Umgebungen eines Unternehmens erhält die Verwaltung der Sicherheits-, Verfügbarkeits-, Leistungs- und Compliance-Risiken für die IT-Umgebung schnell höchste Priorität. Symantec Support Services ist ein wichtiges Element in einem ausgewogenen und proaktiven Programm zur IT-Risikoverwaltung. Damit können Unternehmen neu auftretende Bedrohungen identifizieren und entsprechende Maßnahmen ergreifen und sind bei möglichen Sicherheitsvorfällen schnell wieder betriebsbereit.





### **FLEXIBLE UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE**

Symantec Enterprise Support Services bietet ein breit gestreutes, flexibles Angebot an Serviceoptionen, die auf die Anforderungen von Unternehmen jeder Größe – ob klein oder groß, lokal oder global – abgestimmt sind. Die Unterstützungsangebote reichen von einem einfachen Zugriff auf die neuesten Sicherheitsinhalte, Patches oder neue Versions-Updates und -Upgrades über einen 24-stündigen Zugriff auf die Telefonunterstützung und bevorzugte Annahme von Anfragen bis hin zum proaktiven Support durch erfahrene technische Experten.

### **■ SYMANTEC™ BUSINESS CRITICAL SERVICES**

Die Business Critical Services, Symantecs führendes Support-Angebot, ist für Unternehmen gedacht, die keine Unterbrechung der Serviceleistungen tolerieren und einen direkten Ansprechpartner benötigen. Diese Services bieten eine Kombination aus individuell angepassten, proaktiven Dienstleistungen, die branchenweit einzigartig sind. Mit dieser Unterstützungsstufe sind wir für Sie nicht nur ein Support-Team, wir sind Teil Ihres Unternehmens. Dieser umfassende Ansatz bietet Ihnen folgende Leistungen:

- Ein direkter zentraler Ansprechpartner aus Symantecs führendem Team von Mitarbeitern im Support, der Ihre komplexe IT-Umgebung, –Prozesse und –Kultur genau kennt. Diese umfassende Kenntnis der Umgebung ermöglicht eine schnellere Lösung von Problemen und Reduzierung von Risiken.
- Symantecs höchste Servicequalitätsziele
- Beschleunigter Zugang zu unseren erfahrenen technischen Experten, so dass Ihre Probleme schnellstmöglich behoben werden
- Unterstützungsleistungen – nicht lokal oder vor Ort

## ÜBERSICHTSTABELLE ÜBER DIE LEISTUNGEN DER SYMANTEC SUPPORT SERVICES

Enterprise Support und Maintenance Services	Basic Maintenance	Essential Support	Business Critical Services			
			Remote Product Specialist	DataCenter	National	Global
Antwortzeitziele für Schweregrad	1 Stunde	30 Minuten	15 Minuten	15 Minuten	15 Minuten	15 Minuten
Telefonischer Zugang zu Unterstützungsmitarbeitern	8:00 - 18:00 Uhr Geschäftszeiten	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Download von Software-Upgrades und -Updates sowie Patches	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fest zugeordnete technische Ansprechpartner	2 pro Produkttitel	6 pro Produkttitel	6 pro Produktfamilie	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Remote Product Specialist			✓			
Business Critical Account Manager				Nicht lokal	Fest zugeordnet	Global
Business Critical Engineer				✓	✓	✓
Vor-Ort-Besuche (Anreise per Flugzeug)				2	6	20
Maßgeschneiderter Account-Plan					✓	✓
Vierteljährlicher Account-Rückblick					✓	✓
Berichte zu den Cases im Support					✓	✓
Network Link Assessment				Option	✓	✓
Proaktive Warnmeldungen					✓	✓

Alle Unterstützungsprogramme lassen sich miteinander kombinieren und gezielt auf den Unternehmensbedarf abstimmen. (Beispiel: Der kunden- und öffentlichkeitsbezogene Bereich Ihres Unternehmens benötigt minimale Unterstützungsleistungen rund um die Uhr, der interne Infrastrukturbereich oder die netzwerkbezogenen Technologien hingegen sind auf die Unterstützung durch eine führenden Experten angewiesen.)

### SYMANTEC ESSENTIAL SUPPORT SERVICES

Symantec Essential Support Services ist die Basisunterstützungsstufe für den Zugriff rund um die Uhr auf technisches Expertenwissen und die empfohlene Unterstützungsstufe für die meisten Unternehmen. In der heutigen permanent zugänglichen Online-Welt finden IT-Prozesse, die ein Höchstmaß an Unterstützung benötigen, auch außerhalb der Geschäftszeiten statt. Diese Unterstützungsstufe bietet folgende Leistungen:

- Schnelle Antwortzeiten und Zugang rund um die Uhr zu Symantecs Expertenteam für Verfügbarkeit und Sicherheit. Die Zielvorgaben für die Antwortzeiten sind im Vergleich zu den Basic Maintenance Services deutlich kürzer.
- Zentrale Interoperabilitätsunterstützung
- Zugriff auf neueste Inhalte, Produktverbesserungen, Patches und Upgrades, mit denen Sie Ihre Produkte auf dem neuesten Stand halten

### SYMANTEC BASIC MAINTENANCE SERVICES

Symantec Basic Maintenance Services ist die Einstiegsserviceoption für Kunden, die Symantec-Produkte nur auf ihren nicht unternehmenskritischen Systemen ausführen.

Dieses Paket bietet folgende Leistungen:

- Zugriff auf neueste Inhalte, Produktverbesserungen, Patches und Upgrades, mit denen Sie Ihre Produkte auf dem neuesten Stand halten
- Zugriff auf unser Call Center während der Geschäftszeiten für allgemeine Anfragen und Hilfe bei der Problemlösung

### EINRICHTEN EINER ZUVERLÄSSIGEN IT-UMGEBUNG FÜR IHR UNTERNEHMEN

Symantec unterstützt Sie mit seinem breit gefächerten Expertenwissen bei der Planung, Einrichtung und Verwaltung einer zuverlässigen IT-Umgebung für Ihre Benutzer, in der Infrastruktur, Informationen und Kommunikation jederzeit geschützt, verfügbar, hochleistungsfähig und richtlinienkonform sind.

In einer solchen Umgebung sind Sie besser in der Lage, IT-Risiken zu bewältigen und das Unternehmenswachstum zu fördern.

Wenden Sie sich an einen Symantec-Vertriebspartner für Unternehmen oder einen Symantec-Händler, wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie Ihren Kunden einen besseren Service bieten und Wettbewerbsvorteile erzielen können.

## Über Symantec

Symantec ist einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen, mit denen Privatanwender und Unternehmen die Sicherheit, Verfügbarkeit und Integrität ihrer Daten sicherstellen können. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Cupertino, Kalifornien, und vertreibt seine Produkte in mehr als 40 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter [www.symantec.de](http://www.symantec.de).



Weitere Informationen finden Sie auf folgender Webseite:

**<http://www.symantec.com/de/de/enterprise/licensing/essential.jsp>**

Einzelheiten zu den für Ihre Region verfügbaren Leistungen für die Produktunterstützung erhalten Sie unter der Telefonnummer  
+49 (0) 069 6641 0315  
+49 (0) 69 6641 0315  
oder auf unserer Webseite.

Copyright © 2006 Symantec Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Symantec, das Symantec-Logo, und alle anderen Symantec-Produktnamen und -Slogans sind Marken oder eingetragene Marken der Symantec Corporation. Alle anderen Marken und Produkte sind Marken der jeweiligen Rechtsinhaber und werden hiermit anerkannt. Gedruckt in Deutschland. Alle hier dargelegten Produktinformationen können sich gegebenenfalls ändern.

10/06 BR-00185-GE