

Unterstützungsdienste mit Zugriff rund um die Uhr

Optimieren der IT-Infrastruktur und Bewältigen von Risiken.

Ob großes oder kleines, lokales oder multinationales Unternehmen: Eine Unterbrechung der Serviceleistungen oder eine Sicherheitsbedrohung kann zu erheblichen Umsatzeinbußen führen. Deshalb benötigen Sie den 24-stündigen Zugang zu Symantecs erstklassiger technischer Unterstützung. Sie sichern sich damit die Unterstützung eines Expertenteams, das über branchenführendes Fachwissen und jahrelange Erfahrung in Sachen Verfügbarkeit, Sicherheit, Leistung und Richtlinieneinhaltung verfügt.

Symantec Essential Support Services sind die beste Lösung für die meisten Unternehmen und bieten Folgendes:

- Schnelle Antwortzeiten und Zugang rund um die Uhr zu Symantecs Expertenteam
- Zugriff auf innovative Unterstützungstechnologien
- Zentrale Interoperabilitätsunterstützung
- Zugriff rund um die Uhr auf die neuesten Software-Updates und -Patches – jederzeit und überall verfügbar.

Die Essential Support Services sind eine wichtige Voraussetzung für die Verwaltung eines umfassenden Programms zur IT-Risikoverwaltung. Symantec unterstützt Sie bei der Erreichung Ihrer Betriebsbereitschaftsziele und beim Schutz Ihrer Netzwerk-, Speicher-, Server- und Client-Systeme, so dass Ihre Daten sicher und jederzeit verfügbar sind.

Kurze Antwortzeiten.

Symantec Essential Support sieht Zielvorgaben von 30 Minuten für die Antwortzeit bei schwerwiegenden Problemen vor. Zudem erhalten Sie rund um die Uhr Zugang zu über 2000 Support-Mitarbeitern weltweit.

Die umfangreichen Leistungen von Symantec ergänzen Ihre unternehmensinternen Support- und Maintenance-Ressourcen, so dass durch die Optimierung ihrer Effizienz Kapazitäten für wichtige unternehmensinterne Aufgaben freigesetzt werden.

Innovative Unterstützungstechnologien.

Symantec investiert weiterhin in Best Practices für die Wissensverwaltung und in Selbsthilfetechnologien, die die Nutzung der Unterstützungsservices vereinfachen und beschleunigen. Sie erhalten so eine bessere Kontrolle, da Sie in die Lage versetzt werden, Probleme selbst zu beheben.

Dazu steht Ihnen ein zentrales Online-Unterstützungszentrum zur Verfügung, in dem Sie jederzeit und von jedem Ort aus nach Artikeln suchen, ein moderiertes oder nicht moderiertes Support-Forum besuchen, intelligente produktspezifische Diagnosen abrufen und den Verlauf der Vorfallsabwicklung anzeigen können.

Nahtlose Zusammenarbeit.

Die hochgradig plattformübergreifenden Technologielösungen von Symantec sind in Ihrer gesamten Infrastruktur einsetzbar. Eine wichtige Aufgabe ist daher die Rationalisierung Ihrer unternehmensinternen Unterstützung. Die Unterstützungsfunktionen, die in Umgebungen mit Produkten mehrerer Anbieter zusammenarbeiten, reduzieren die mit der Verwaltung heterogener Infrastrukturen verbundene Komplexität, indem sie die Problemdiagnose und -behebung unabhängig von der Fehlerquelle – Netzwerk, Anwendung, Betriebssystem, Datenbank oder Hardware – rationalisieren.

Bei einem Interoperabilitätsproblem übernehmen die Symantec Support Services die Rolle eines zentralen Ansprechpartners und vermitteln Ihnen die richtigen Ressourcen, um komplexe Probleme schnell zu lösen. Dazu hat Symantec Kooperationsabkommen mit über 200 IT-Anbietern abgeschlossen.

Unübertroffene Erfahrung und Expertise.

Mit den Symantec Essential Support Services profitieren Sie von 15 Jahren Erfahrung bei der Betreuung von Informationssicherheit, -verfügbarkeit und -integrität in einigen der weltweit größten Unternehmen. Über 99 Prozent der Fortune 1000-Unternehmen haben Symantec-Technologien installiert.

Als Symantec-Kunde haben Sie Zugang zu hochgradig geschulten, erfahrenen und fachkundigen Mitarbeitern, die sich für eine schnelle Lösung Ihrer Probleme einsetzen. Unsere Unterstützungsmitarbeiter sind in allen Teilen der Welt vertreten und verfügen über zahlreiche Branchenzertifizierungen für Anwendungen und Betriebssysteme. Unser Ziel: Dafür zu sorgen, dass Ihre Probleme schnell behoben werden – egal, wie komplex sie auch sein mögen.

Best Practices sorgen für eine durchgängig hohe Servicequalität.

Die konsequente Anwendung von Best Practices stellt sicher, dass jeder Ihrer Kontakte mit unserem Unterstützungsteam Ihr Problem einer vollständigen und schnellen Lösung näher bringt. Symantec misst

Weitere Informationen

Wenden Sie sich an den für Sie zuständigen Symantec-Vertriebsmitarbeiter oder Händler, oder besuchen Sie unsere Webseite unter

http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support_maintenance/index.jsp

Einzelheiten zu den für Ihre Region verfügbaren Produkten und Leistungen erhalten Sie unter der Telefonnummer +49 (0)69 6641 0315. Oder besuchen Sie

www.symantec.de.



regelmäßig die Kundenzufriedenheit, um Ihre Erfahrung mit unseren Unterstützungsservices ständig zu verbessern und die Leistung unserer Unterstützungsmitarbeiter zu bewerten.

Die hervorragenden Best Practices der Symantec Support Services nehmen weiterhin einen branchenweiten Spitzenplatz ein – und sind ein Motor für Änderungen, die es uns ermöglichen, neue und zukünftige Kundenanforderungen zu erfüllen. Das globale Unterstützungs- und Bereitstellungsteam von Symantec erhielt kürzlich eine SSPA-Auszeichnung (Service and Support Professionals Association) für seinen standardisierten Ansatz bei der Erfassung von Kundenrückmeldungen, der Analyse der Antworten und der Einführung von Änderungen basierend auf den Analyseergebnissen. Symantec Support Services erhielten 2004 und 2005 die NorthFace Scoreboard-Auszeichnung von Omega für ihre fortlaufend hervorragenden Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheit sowie 2000 die WebStar-Auszeichnung von Supportgate.com für eine herausragende Kundenservice-Webseite.

Symantec Essential Support Services

Antwortzeit von 30 Minuten für Probleme mit Schweregrad 1	✓
Zugriff auf die telefonische Unterstützung rund um die Uhr	✓
Unterstützungszentren in mehreren Zeitzonen für eine Problembeseitigung rund um die Uhr	✓
Zentrale Interoperabilitätsunterstützung	✓
Sechs fest zugeordnete technische Ansprechpartner pro Produkttitel	✓
Abonnement des Newsletters der technischen Unterstützung	✓
Symantec-Sicherheitswarnungen	✓
Option für zusätzliche fest zugeordnete technische Ansprechpartner	✓