

# Servicios de soporte para una cobertura permanente

## Optimice la infraestructura informática y administre el riesgo

Tanto si su empresa es pequeña como grande, local o multinacional, una interrupción del servicio o una amenaza a la seguridad pueden suponer importantes pérdidas. Por ese motivo, es fundamental tener acceso ininterrumpido a los mejores ingenieros de soporte de Symantec, un equipo de expertos que disponen de exhaustivos conocimientos y experiencia en cuanto a disponibilidad, seguridad, rendimiento y cumplimiento.

Symantec Essential Support Services son la mejor opción para muchas empresas y ofrecen:

- Tiempos de respuesta rápidos y un acceso permanente al equipo de expertos de Symantec.
- Acceso a una tecnología innovadora de soporte.
- Soporte de interoperabilidad en un único punto.
- Acceso permanente a las últimas actualizaciones y parches de software, disponibles en cualquier momento y desde cualquier ubicación.

Necesita los Essential Support Services para ayudarlo a administrar el programa global de administración de riesgos informáticos. Podemos ayudarlo a conseguir sus objetivos de tiempo de actividad y a proteger los sistemas de red, almacenamiento, servidor y cliente para que su información esté segura y siempre disponible.

## Respuesta rápida

Symantec Essential Support ofrece objetivos de tiempo de respuesta de treinta minutos para los problemas más graves y le permite acceder de forma permanente a más de 2.000 profesionales de soporte repartidos por todo el mundo.

Esta amplia cobertura de Symantec se complementa con sus recursos de soporte y mantenimiento in situ para optimizar su eficacia y permitir dedicar más tiempo a las necesidades empresariales más importantes.

## Tecnologías de soporte innovadoras

Symantec sigue invirtiendo en las mejores prácticas de administración del conocimiento y en tecnologías de autoayuda que simplifiquen y aceleren el uso del soporte. De este modo, usted tiene el control y puede solucionar los problemas por su cuenta.

Mediante un único centro en línea disponible de forma permanente y al que puede acceder desde cualquier lugar, puede buscar artículos, visitar un foro controlado por moderadores o sin ellos, aprovechar diagnósticos inteligentes para cada producto y consultar su historial.

## Colaboración perfecta

Gracias a que nuestras soluciones tecnológicas de elevada interoperabilidad funcionan en toda su infraestructura, sabemos que es importante ayudarlo a facilitar el soporte de forma eficaz. Nuestras capacidades de soporte colaborativas y de múltiples proveedores ayudan a reducir la complejidad de la administración de infraestructuras heterogéneas mediante un diagnóstico y solución de los problemas eficaz e independiente del origen del problema, tanto si se trata de la red, de la aplicación, del sistema operativo, de la base de datos o del hardware.

En el caso de que se produzcan errores de interoperabilidad, los Symantec Support Services toman las riendas y se convierten en el único punto de contacto para ofrecerle así los recursos adecuados que le permitan solucionar de forma rápida los problemas complejos, con más de 200 distribuidores informáticos con los que tenemos acuerdos de cooperación.

### Experiencia y conocimiento inigualables

Con Symantec Essential Support Services se beneficia de 15 años de experiencia reconocida en el mantenimiento de la seguridad, disponibilidad e integración de la información de una de las mayores empresas internacionales. De hecho, más del 99% de las empresas de Fortune 1000 tienen instaladas tecnologías de Symantec.

Como cliente de Symantec, siempre dispondrá de profesionales con la mejor formación y experiencia para solucionar sus problemas de forma rápida. Nuestros profesionales de soporte, que están distribuidos por todo el mundo y ofrecen un servicio permanente, han obtenido múltiples titulaciones del sector en aplicaciones y sistemas operativos. Nuestro compromiso consiste en garantizarle que sus problemas se resolverán rápidamente, por muy complejos que sean.

### Las mejores prácticas garantizan un uso continuo

Nuestra aplicación coherente de mejores prácticas garantiza que toda interacción entre usted y nuestra organización de soporte avance hacia una solución del problema completa y oportuna. Medimos la satisfacción de nuestros clientes continuamente para adoptar mejoras en el uso del soporte y evaluar el rendimiento de nuestro personal.

### Más información

*Póngase en contacto con su distribuidor de Symantec o visite nuestro sitio Web en*

[http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support\\_maintenance/index.jsp](http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support_maintenance/index.jsp)

*Para obtener información detallada sobre la cobertura de productos en su región, llame al número de teléfono gratuito 800 745 6054. O bien, visite*

[www.symantec.com.mx](http://www.symantec.com.mx)

Las mejores prácticas de los Symantec Support Services siguen siendo líderes en el sector, ya que nos permiten satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes. Recientemente, la SSPA (Asociación de Profesionales de Soporte y Servicio) premió a nuestro equipo de soporte y suministro mundial por su enfoque estandarizado de recopilación de comentarios y sugerencias, análisis de respuestas y por implementar cambios en función de las conclusiones obtenidas. Symantec Support Services también fueron reconocidos con el premio NorthFace Scoreboard de Omega en 2004 y 2005 por superar de forma continuada las expectativas de los clientes y con el premio WebStar por ofrecer un sitio Web de atención al cliente extraordinario con Supportgate.com en 2000.

### Symantec Essential Support Services

Objetivo de respuesta de 30 minutos para problemas de Gravedad 1	✓
Acceso telefónico permanente	✓
Soporte permanente para resolver sus problemas en cualquier momento	✓
Soporte de interoperabilidad en un único punto	✓
Servicio de llamadas limitado a seis personas específicas por producto	✓
Servicios de suscripción a boletines de noticias de soporte técnico	✓
Notificaciones de alertas de seguridad de Symantec	✓
Opción para obtener personas específicas adicionales en el servicio de llamadas	✓

### Sede mundial

20330 Stevens Creek Blvd.

Cupertino, CA 95014 USA

408 517 8000

800 721 3934

[www.symantec.com](http://www.symantec.com)

### Symantec América Latina

9155 South Dadeland Blvd., Suite 1100

Miami, FL 33156

Teléfono: 305-671-2300

Fax: 305-671-2350

<http://www.symantec.com/la/>

<http://www.symantec.com.mx/>

