

# Une couverture de support en continu

## Optimisez votre infrastructure informatique et gérez les risques.

Que votre entreprise soit de grande ou petite taille, locale ou multinationale, une interruption du service ou une menace de sécurité peut entraîner une perte importante pour votre activité. C'est pourquoi vous devez pouvoir accéder 24h/24 aux meilleurs ingénieurs de support Symantec, regroupés en équipe d'experts disposant d'une connaissance globale et d'une grande expérience dans les domaines de la disponibilité, de la sécurité, des performances et de la mise en conformité.

L'offre Essential Support de Symantec est la meilleure garantie pour la plupart des entreprises. En voici les principaux atouts :

- Délais d'intervention rapides et accès 24h/24, 7j/7, 365 jours par an à l'équipe d'experts de Symantec.
- Accès à une technologie innovante de support.
- Interopérabilité du support basé sur un point d'accès unique.
- Accès 24h/24, 7j/7, 365 jours par an aux dernières mises à jour et aux derniers correctifs logiciels, disponibles en permanence où que vous soyez.

Vous avez besoin de Essential Support pour la mise en oeuvre globale d'un programme de gestion des risques informatiques. Nous pouvons vous aider à réaliser vos objectifs en termes de temps de fonctionnement et à protéger votre réseau, stockage, serveurs et systèmes clients afin de sécuriser vos informations et d'en assurer la disponibilité constante.

## Réponse rapide.

Essential Support de Symantec offre des délais d'intervention de trente minutes pour vos problèmes les plus sérieux et vous offre un accès 24h/24, 7j/7, 365 jours par an à plus de 2 000 professionnels du support technique répartis aux quatre coins du monde.

Cette offre complète proposée par Symantec vient compléter votre support et vos ressources de maintenance internes afin d'optimiser leur productivité et de leur permettre de consacrer plus de temps aux besoins les plus importants de l'entreprise.

## Des technologies de support innovantes.

Symantec poursuit ses efforts d'investissement en termes de pratiques d'excellence dans la gestion des connaissances et des technologies d'assistance en libre service qui simplifient et accélèrent les opérations de support. Vous résolvez les problèmes vous-même et devenez ainsi maître de la situation.

Un centre en ligne unique disponible en permanence où que vous soyez, vous permet de rechercher des articles, de consulter un forum de support avec ou sans modérateur, de bénéficier d'excellents diagnostics établis spécifiquement pour chaque produit et d'afficher votre profil.

## Une collaboration transparente.

Parce que nos solutions, fondées sur une technologie à haut degré d'interopérabilité, fonctionnent à travers l'ensemble de votre infrastructure, nous accordons une grande importance à la rationalisation du support. Nos capacités de support multi-fournisseurs contribuent à simplifier la gestion d'infrastructures hétérogènes en rationalisant les procédures de diagnostic et de résolution des problèmes quelle que soit la source du problème (réseau, application, système d'exploitation, base de données ou matériel).

En cas de problèmes d'interopérabilité, le support Symantec prend l'initiative de devenir votre unique point de contact, en vous reliant aux ressources appropriées afin de résoudre rapidement des problèmes complexes avec plus de 200 fournisseurs informatiques avec lesquels nous avons établi des accords de coopération.

### Une expérience et une expertise inégalées.

L'offre Essential Support de Symantec représente une expertise d'au moins 15 ans prise en compte par les plus grandes entreprises internationales qui font confiance à Symantec pour assurer la sécurité, la disponibilité et l'intégrité de leurs informations. En réalité, plus de 99 % des entreprises figurant au classement Fortune 1000 ont installé des technologies élaborées par Symantec.

En tant que client de Symantec, vous pouvez toujours compter sur des professionnels jouissant d'une longue expérience, d'une excellente formation et de solides compétences pour résoudre votre problème dans les plus brefs délais. Nos experts du support techniques répartis aux quatre coins du monde et disponibles en permanence possèdent de nombreuses certifications approuvées par l'industrie pour les applications et systèmes d'exploitation disponibles. Nous nous engageons à résoudre vos problèmes rapidement, quelle que soit la complexité de la situation.

### Les pratiques d'excellence permettent d'assurer un service de qualité homogène.

Grâce à la mise en œuvre cohérente de pratiques d'excellence, chaque interaction entre vous-même et nos services de support fait avancer la résolution de votre problème de manière globale et rapide. Nous mesurons

la satisfaction de notre clientèle afin d'optimiser constamment le support proposé et d'évaluer les performances de notre personnel de support.

Grâce à la mise en œuvre cohérente de pratiques d'excellence, chaque interaction entre vous-même et notre support fait avancer la résolution de votre problème de manière globale et rapide. Notre équipe de support technique mondial s'est vue attribuer le prix SSPA (Service and Support Professionals Association) pour sa méthode standardisée d'interception des réactions des clients, d'analyse des réponses et de mise en œuvre des changements à partir des résultats. L'équipe de support Symantec s'est également vue décerner le prix NorthFace Scoreboard d'Omega en 2004 et 2005 pour avoir constamment dépassé les attentes de ses clients, ainsi que le prix WebStar pour la qualité de son site Web de support technique par Supportgate.com en 2000.

### Services Essential Support de Symantec

Un objectif de délai d'intervention de 30 minutes pour les problèmes de gravité 1	✓
Un accès au support téléphonique 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an	✓
Un modèle de support technique continu aligné sur les fuseaux horaires	✓
Interopérabilité du support basé sur un point d'accès unique.	✓
Six interlocuteurs désignés par produit	✓
Des services d'abonnement à un bulletin d'informations de support technique	✓
Notifications d'alerte de sécurité émises par Symantec	✓
Possibilité d'ajouter des interlocuteurs désignés en option	✓

### Informations complémentaires

Contactez votre commercial ou votre revendeur

Symantec, ou consultez notre site Web :

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

Pour plus d'informations sur la disponibilité d'un produit dans votre zone, appelez le 01 41 45 02 02

ou visitez le site

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

