

## Servizi di supporto per una copertura continua

### Ottimizzazione dell'infrastruttura IT e gestione del rischio

Per aziende di piccole e grandi dimensioni che operano a livello locale o multinazionale un'interruzione del servizio o una minaccia alla sicurezza può significare perdite significative per il business. Per questa ragione è necessario un accesso continuo ai migliori tecnici di supporto di Symantec, un team di esperti con le conoscenze e le competenze più complete del settore nelle aree della disponibilità, sicurezza, prestazioni e conformità.

Symantec Essential Support Services è l'opzione migliore per la maggior parte delle aziende e offre:

- Tempi di risposta rapidi e accesso 24x7x365 al team di esperti di Symantec.
- Accesso a tecnologia di supporto innovativa.
- Supporto centralizzato dell'interoperabilità.
- Accesso 24x7x365 ai più recenti aggiornamenti e patch del software, sempre disponibili da qualsiasi posizione.

Essential Support Services è necessario per gestire un programma olistico per la gestione del rischio IT. Siamo in grado di aiutarvi a realizzare i vostri obiettivi di operatività e proteggere i vostri sistemi di rete, storage, server e client e garantire che le informazioni siano sicure, protette e sempre disponibili.

### Risposta rapida

Essential Support Services offre tempi di risposta di trenta minuti per la maggior parte dei problemi critici e fornisce accesso 24x7x365 a più di 2000 professionisti del supporto che operano in tutto il mondo.

Questa copertura estesa garantita da Symantec integra le risorse interne di supporto e manutenzione per ottimizzarne l'efficienza e concedere più tempo da dedicare alle esigenze centrali del business.

### Tecnologie di supporto innovative

Symantec continua a investire nelle best practices per la gestione delle conoscenze e tecnologie di assistenza autonoma che semplificano e accelerano l'esperienza di supporto, concedendo all'utente il controllo diretto sulle operazioni di risoluzione dei problemi.

Grazie a un singolo centro on-line sempre disponibile da qualsiasi luogo, è possibile cercare facilmente articoli, visitare un forum del supporto con o senza moderatore, sfruttare informazioni diagnostiche specifiche dei prodotti e consultare la cronologia dei casi aperti.

### Collaborazione trasparente

Poiché le nostre soluzioni tecnologiche altamente interoperabili vengono applicate all'intera infrastruttura, riconosciamo l'importanza di aiutare a semplificare il supporto. Le nostre funzionalità di supporto collaborative e multifornitore contribuiscono a ridurre la complessità di gestione delle infrastrutture eterogenee razionalizzando la diagnosi e la risoluzione indipendentemente dalla fonte del problema: rete, applicazione, sistema operativo, database o hardware.

Nel caso si verificano problemi di interoperabilità, i servizi di supporto Symantec non esitano ad assumere il controllo della situazione e attivare i contatti necessari con le risorse adeguate per risolvere rapidamente problemi complessi con più di 200 fornitori IT con i quali abbiamo accordi di collaborazione.

### Esperienza e competenze senza eguali

Symantec Essential Support Services offre i vantaggi di 15 anni di esperienza acquisita garantendo sicurezza, disponibilità e integrità delle informazioni ad alcune delle maggiori organizzazioni mondiali. Infatti, in oltre il 99% delle aziende Fortune 1000 sono installate tecnologie Symantec.

I clienti Symantec hanno sempre a disposizione professionisti estremamente preparati, con elevata esperienza e ampie competenze che lavorano alla risoluzione rapida dei loro problemi. I nostri professionisti del supporto garantiscono una presenza globale e ininterrotta e hanno conseguito numerose certificazioni di settore per applicazioni e sistemi operativi. Siamo impegnati a garantire una risoluzione rapida dei vostri problemi, indipendentemente dalla complessità.

### Esperienza coerente grazie alle best practises

La nostra applicazione coerente delle best practises garantisce che ogni interazione con la nostra organizzazione di supporto costituisca un passo avanti verso una risoluzione completa e tempestiva del problema. Misuriamo continuamente la soddisfazione dei clienti per favorire l'introduzione di progressivi miglioramenti nella vostra esperienza di supporto e per valutare le prestazioni del nostro personale.

### Ulteriori informazioni

*Contattate il vostro commerciale o rivenditore Symantec di riferimento o visitate il nostro sito Web all'indirizzo [http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support\\_maintenance/index.jsp](http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support_maintenance/index.jsp)*

*Per ottenere dettagli sulla copertura dei prodotti nella vostra area, telefonate al numero verde 02 48270040.*

*Oppure visitate [www.symantec.it](http://www.symantec.it)*

Le eccezionali best practices dei servizi di supporto Symantec continuano a essere un punto di riferimento nel settore promuovendo un cambiamento che consente di soddisfare ogni nuova esigenza dei clienti. Un recente riconoscimento della SSPA (Service and Support Professionals Association) ha premiato il nostro team di supporto e distribuzione globale per il suo approccio standardizzato nell'acquisire l'opinione degli utenti, analizzare le risposte e implementare le modifiche in base alle conclusioni. I servizi di supporto Symantec hanno ricevuto anche l'Omega NorthFace ScoreBoard Award nel 2004 e nel 2005 per avere superato in modo continuativo le aspettative dei clienti e il premio WebStar da Supportgate.com nel 2000 per un sito Web del servizio clienti di qualità superiore.

### Symantec Essential Support Services

Tempi di risposta entro 30 minuti per i problemi di gravità 1	✓
Accesso telefonico 24x7x365	✓
Modello follow-the-sun per la risoluzione continua dei problemi	✓
Supporto centralizzato dell'interoperabilità	✓
Sei contatti abilitati a chiamare per prodotto	✓
Servizio di abbonamento al notiziario del supporto tecnico	✓
Notifiche di avviso sulla sicurezza di Symantec	✓
Opzione per ulteriori contatti abilitati a chiamare	✓

