

# bitdefender® ASISTENȚĂ COMPANII

## O NOUĂ DIMENSIUNE A SUPORTULUI PENTRU CLIENȚI

Într-un peisaj al amenințărilor informatice aflat în continuă schimbare, caracterul serviciilor de asistență trebuie să fie unul proactiv. Ele trebuie să sprijine clienții cu toate informațiile de care au nevoie pentru ca aceștia să ia decizii preventive și în cunoștință de cauză, în măsura în care ele se impun. Departamentele de asistență ale furnizorilor ar trebui să fie ușor de contactat și să mențină deschise numeroase canale de comunicare, care să ducă la obținerea de răspunsuri concrete de către clienți, într-un timp cât mai scurt.

## SERVICIILE DE ASISTENȚĂ PENTRU COMPANII ALE BITDEFENDER

Folosirea serviciului de asistență este cea mai bună cale de a vă maximiza investiția în produse de securizare a datelor prin reducerea costurilor generale legate de probleme IT. Reprezentanții autorizați BitDefender rămân fideli în orice moment celor mai înalte standarde din industria IT și sunt dedicați utilizării unui set de principii de bună practică. Pregătiți riguros pentru a cunoaște în profunzime soluțiile oferite de către BitDefender, dar și tehnologiile unor terți, ei vă pot oferi asistență calificată, în încercarea de a veni în întâmpinarea cererilor dumneavoastră. Serviciile de asistență oferite de către BitDefender se împart în două categorii: standard și premium.

Servicii de Asistență	Standard	Premium	
		Extra	Corporate
Preț	Inclus	Adițional	Adițional
Disponibilitate	L-V, 9-18		
Actualizarea versiunii și generației de produs	✓	✓	✓
Centrul de securitate (Enciclopedie viruși, Utilitare gratuite, Scanare online, Raport activitate viruși, Știri securitate)	✓	✓	✓
Alerte viruși (abonare)	✓	✓	✓
“Baza de cunoștințe” (Knowledge Base)	✓	✓	✓
Forum de discuții	✓	✓	✓
Tutoriale video	✓	✓	✓
Număr de telefon dedicat	✓	✓	✓
Formular de contact (e-mail)	✓	✓	✓
Timp de răspuns e-mail	<8h	<4h	<2h
Asistență pentru instalarea produselor (via telefon sau e-mail)	-	✓	✓
Newsletter Tehnic BitDefender (noutăți legate de produse și securitate)	-	Lunar	Lunar
Program de Certificare BitDefender (nr. de angajați certificați)	-	5	10
Planificarea implementării soluțiilor	-	✓	✓
Asistență de la distanță (remote)	-	-	✓*
Asistență la fața locului (on-site)	-	-	✓*
Inginer Suport Tehnic dedicat	-	-	✓

\* Numărul de intervenții pentru serviciile de asistență de la distanță sau la fața locului este definit conform contractului.

Serviciile oferite în pachetul standard sunt gratuite și vin odată cu achiziționarea oricărei soluții business.

În plus, puteți beneficia contra cost de o serie de servicii de asistență premium. Acestea sunt:

- Asistență la fața locului (sau de la distanță) pentru implementarea soluțiilor BitDefender
- Asistență la fața locului (sau de la distanță) în caz de incident
- Mentenanță la fața locului (sau de la distanță) pentru soluțiile BitDefender
- Serviciile de instruire și certificare BitDefender (online sau la fața locului)



## SERVICIILE DE ASISTENȚĂ BITDEFENDER

- **Servicii profesionale de excepție**
- **Asistență din partea unei echipe de experți**
- **Cunoștințe de specialitate și ghidare pas cu pas**
- **Asistență telefonică și prin email**
- **Abonare gratuită la un newsletter “alertă de viruși”**
- **Abonarea la newsletter-ul tehnic BitDefender**
- **Actualizarea automată a listei de viruși**
- **Actualizarea automată a produselor**
- **Posibilitatea de a descărca versiuni actualizate și versiuni test ale produselor**
- **Forumuri de discuții**
- **Videoclipuri ce folosesc drept scurte ședințe de autoinstruire**
- **Formulare electronice de raportare a eventualelor probleme**

## SERVICIILE PROFESIONALE DE EXCEPȚIE

- Planificarea implementării soluțiilor
- Asistență prin e-mail și telefon pentru produsele instalate
- Asistență de la distanță sau la fața locului pentru produsele instalate
- Servicii de instruire și certificare

## PROTECȚIE RIGUROASĂ

BitDefender vă oferă multiple niveluri de asistență, astfel încât să răspundă cât mai bine cerințelor specifice business-ului dumneavoastră. Serviciile noastre profesionale includ instalare de la distanță, training despre produse la fața locului, servicii de consultanță pre- și post-instalare. Toate acestea au ca scop optimizarea soluțiilor BitDefender în raport cu nevoile companiei dumneavoastră.

## ACTUALIZĂRI DE PRODUSE

Pentru a vă putea proteja în permanență, soluțiile de securitate pentru companii sunt actualizate cu regularitate. Clienții înregistrați beneficiază de actualizări gratuite ale produselor cumpărate pe întreaga perioadă de valabilitate a licenței.

## LINK-URI FOLOSITOARE

[www.bitdefender.ro/businesshelp](http://www.bitdefender.ro/businesshelp)



Variante de contact și servicii de asistență dedicate utilizatorilor "business"

## ASISTENȚĂ LA ÎNDEMÂNĂ ORICUI

Variantele de asistență indirectă includ "Baza de cunoștințe" BitDefender (Knowledgebase), accesibilă prin intermediul site-ului global BitDefender, dar și a celor regionale. Knowledgebase este tradusă în numeroase variante lingvistice. Aceasta este metoda preferată de suport a clienților noștri, întrucât este ușor de folosit și oferă răspunsuri la foarte multe tipuri de probleme. Articolele ce se regăsesc în KnowledgeBase sunt clasificate în funcție de problemele pe care le-ați putea întâmpina și de soluțiile propuse. Ele sunt redactate în mai multe formate media, astfel încât să poată fi utile utilizatorilor, de la începători la experți. Anumite subiecte sunt tratate prin intermediul unor videoclipuri care să vă ghideze pas cu pas în rezolvarea problemelor. Alte teme beneficiază de articole care să conducă la identificarea problemei întâmpinată, evaluarea și diagnosticarea situației, dar și propunerea de răspunsuri și soluții explicate în detaliu. Variantele de asistență directă se referă la suport prin telefon și mail, evaluarea și diagnosticarea problemei de la distanță, formularele dedicate clienților și accesul la forumurile de discuții BitDefender.

## INTRUMENTE GRATUITE DE SCANARE ȘI RECUPERARE A DATELOR

BitDefender vă pune la dispoziție scanner-ul online, un instrument complementar produselor noastre ce poate fi folosit gratuit. Acesta poate scana orice stație de lucru care beneficiază de conexiune la Internet. Scanner-ul online poate fi folosit alături de browser-ul dumneavoastră de Internet. El nu oferă o protecție continuă, ci este, mai degrabă, o modalitate prin care dumneavoastră să încercați motorul nostru de scanare, premiat în nenumărate rânduri. Un alt instrument care vine în completarea produselor BitDefender este Rescue CD. Acest "tool" se poate dovedi deosebit de benefic în mâinile administratorilor IT sau personalului de suport pentru a porni un sistem foarte infectat. Rescue CD conține un sistem de operare Linux prevăzut cu instrumente de scanare și recuperare a datelor care să dezinfecteze computerul. Cu ajutorul acestuia puteți accesa fișiere locale de pe computerul infectat, fișiere ce nu au putut fi recuperate în alt mod.

## SERVICIILE PROFESIONALE ȘI ADAPTABILE

BitDefender vă oferă multiple niveluri de suport, astfel încât să răspundă cât mai bine cerințelor specifice business-ului dumneavoastră. Serviciile noastre profesionale includ instalare de la distanță, training despre produse la fața locului, servicii de consultanță pre- și post-instalare. Toate acestea au ca scop optimizarea soluțiilor BitDefender în raport cu nevoile companiei dumneavoastră.