

BITDEFENDER SOPORTE CORPORATIVO



EL NUEVO PARADIGMA DEL SOPORTE

Las infraestructuras de red actuales son lo suficientemente complejas de administrar cuando las cosas están funcionando adecuadamente, pero cuando las cosas comienzan a ir mal, puede ser abrumador tanto para principiantes como para expertos en TI. La inversión de una empresa en una solución de seguridad corporativa no debe terminar con la compra e instalación del producto, sino que debe tenerse en cuenta la infraestructura de soporte necesaria para superar los obstáculos del día a día y minimizar la necesidad de interrumpir la actividad empresarial. Ya se trate de una incidencia de implementación, un problema de configuración o un brote de virus el que pueda estar llevando a su empresa a un punto muerto, es esencial saber que puede contar con el servicio de soporte profesional que necesite, cuando lo necesite.

Los servicios de soporte de soluciones de seguridad de muchos proveedores son de carácter reactivo, pero en un panorama de amenazas en constante cambio, se hace necesario proporcionar herramientas de soporte proactivas y la información precisa para ayudar a la toma de decisiones preventivas en cualquier caso. Además de las soluciones de seguridad y sus actualizaciones, los servicios de soporte del proveedor deben ser de fácil acceso y deben ofrecer múltiples vías de comunicación con tiempos de respuesta rápidos que en última instancia minimicen la frustración y carga de una crisis.

SERVICIO DE SOPORTE CORPORATIVO DE BITDEFENDER

El soporte a empresas y los servicios profesionales son una manera fácil y eficiente de maximizar su inversión cuando se trata de una solución de seguridad mientras se reduce el impacto global de costes relacionados con TI.

Los representantes certificados de Bitdefender ofrecen a los clientes corporativos soporte online, e-mail o telefónico. A través de unos estándares aplicados a la hora de ofrecer servicio al cliente, nuestro comprometido equipo de expertos está formado a conciencia en las soluciones y tecnologías de Bitdefender a fin de poder responder a sus necesidades de forma inmediata y efectiva.

OPCIONES DE SOPORTE DEL CLIENTE



Las opciones de comunicación de soporte indirectas incluyen una extensa base de conocimientos de Bitdefender accesible a través del sitio web global y por países de Bitdefender y traducida a múltiples idiomas. Actualmente es el método de soporte preferido utilizado por muchos clientes por ser completo y fácil de usar. Los artículos de la base de conocimientos están organizados por solución, clasificados por incidencia y presentados en diferentes formatos para satisfacer las necesidades de usuarios tanto iniciados como avanzados. Los videotutoriales le guiarán a través de diferentes procesos paso a paso y una serie de artículos podrán ayudarle a identificar la incidencia con información de resolución granular de problemas para la evaluación y diagnóstico de la incidencia a nivel avanzado.

Los medios de comunicación directos con soporte incluyen: soporte telefónico y vía e-mail, evaluación de problemas y diagnóstico de forma remota, formularios para el envío de incidencias y acceso a foros de discusión de las soluciones Bitdefender.

SERVICIO DE SOPORTE DE BITDEFENDER

- Soporte proporcionado por un equipo de expertos certificados.
- Idiomas locales disponibles para regiones y países seleccionados.
- Extensa base de conocimientos con guías paso a paso.
- Vídeos de formación como tutoriales de autoaprendizaje.
- Formularios electrónicos para informar de incidencias.
- Soporte telefónico y por e-mail.
- Suscripción a alertas de virus.
- Suscripción a newsletter técnica.
- Actualizaciones de virus automáticas.
- Actualizaciones de producto automáticas.
- Descargas de actualizaciones y productos de prueba.
- Foros de discusión para intercambiar información e ideas.
- Acceder al Centro de Defensa de Bitdefender para obtener información sobre las últimas amenazas.
- Servicios profesionales de valor añadido.

SERVICIOS PROFESIONALES DE VALOR AÑADIDO.

- Asistencia telefónica o por e-mail para la implementación del producto.
- Asistencia remota o local para la implementación del producto.
- Servicio de formación y certificación para partners.
- Servicios adicionales proporcionados por los partners locales de Bitdefender.

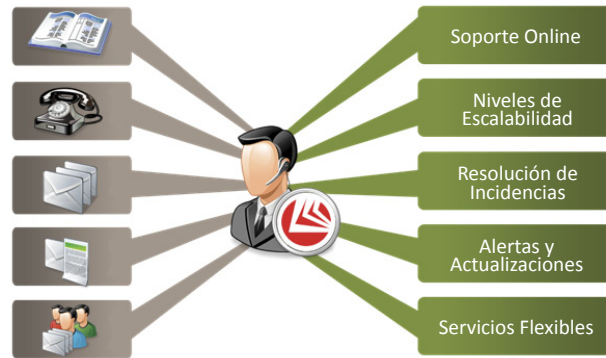
DEFENSA EN PROFUNDIDAD

Bitdefender Business Support es un elemento dentro de un conjunto integral de soluciones que proporcionan protección de extremo a extremo, desde la puerta de enlace hasta el escritorio. Las soluciones proactivas y multiplataforma de Bitdefender detectan y detienen amenazas virus, spyware, adware y troyanos que puedan comprometer la integridad de su red.

ENLACES RELACIONADOS

www.bitdefender.es/businesshelp

<http://www.bitdefender.com/site/Defense/>



Opciones de contacto del cliente con los servicios de soporte para las soluciones corporativas de Bitdefender

ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO

Para una protección continua, las soluciones corporativas de Bitdefender reciben las últimas actualizaciones de malware y producto de forma continuada. Los usuarios registrados se beneficiarán de actualizaciones gratuitas a cualquier nueva versión de la solución, mientras dure el período de licencia.

HERRAMIENTAS GRATUITAS DE ANÁLISIS Y RECUPERACIÓN

Bitdefender proporciona su Bitdefender Free Online Scanner como herramienta complementaria para realizar un análisis rápido en cualquier equipo conectado a Internet. El Analizador Online es un add-on del navegador que no proporciona protección continua, sino que su función es la de hacer servir en sus equipos la efectividad del galardonado motor de análisis de Bitdefender.

Además, Bitdefender ofrece un CD de Rescate, destinado a administradores de sistemas o personal de soporte, dirigido a iniciar un equipo infectado después de que éste no pueda iniciar el sistema operativo. El CD de Rescate contiene un sistema operativo Linux con diferentes herramientas de análisis y recuperación para limpiar el equipo. Podrá acceder a los archivos locales en equipos infectados que de otra manera no se podrían recuperar.

CENTRO DE DEFENSA DE BITDEFENDER

El Centro de Defensa ofrece a los clientes y a otros especialistas de la industria una fuente de recursos online dedicada a las últimas tendencias y amenazas de la seguridad online. Los informes de inteligencia le mantendrán al día con artículos de frecuente publicación sobre los últimos descubrimientos, la forma de proteger su red y cómo minimizar el impacto del nuevo malware descubierto.

SERVICIOS PERSONALIZADOS Y PROFESIONALES

El soporte para las soluciones corporativas de Bitdefender posee múltiples niveles para satisfacer sus necesidades específicas. Entre los servicios se incluye la instalación remota, formación en la solución y labores de consultoría antes y después de la implementación para maximizar los niveles de protección y optimizar la solución para la plena satisfacción de las necesidades específicas del cliente.

