

BITDEFENDER ASISTENȚĂ PENTRU COMPANII

O NOUĂ DIMENSIUNE A SUPTULUI PENTRU CLIEȚI

Rețelele informatice din ziua de azi nu sunt ușor de administrat nici atunci când lucrurile decurg bine, iar atunci când apar probleme situația poate deveni greu de stăpănit pentru oricine, fie că este expert sau novice în domeniul IT. Investițiile companiei dumneavoastră în ceea ce privește alegerea unei soluții business pentru protecția datelor informatice nu ar trebui să se rezume la cumpărarea și instalarea acestora. Această decizie este mult mai complexă și implică elemente precum infrastructura de suport și întreținere de care aveți nevoie pentru a depăși obstacolele de zi cu zi ce ar putea să afecteze bunul mers al afacerii dumneavoastră și pentru a minimiza întreruperea activităților. Indiferent că vorbim de probleme de implementare, configurare ori de infectarea cu viruși care pot întrerupe activitatea companiei dvs., este important să știți că puteți beneficia de toată asistența de care aveți nevoie, atunci când aveți nevoie.

Numeroase servicii de asistență ale furnizorilor de soluții de securitate sunt reactive. Într-un peisaj al amenințărilor aflat în continuă schimbare, caracterul acestor servicii ar trebui să fie unul proactiv. Acestea 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. Pe lângă actualizările periodice ale produselor și definițiilor, departamentele de asistență ale furnizorilor ar trebui să fie ușor de contactat și să mențină deschise numeroase canale de comunicare, care să asigure răspunsuri rapide pentru clienți, reducând astfel frustrarea și preîntâmpinând situațiile dificile.

SERVICIILE DE ASISTENȚĂ PENTRU COMPANII ALE BITDEFENDER

Folosirea serviciului de asistență și de servicii profesionale este cea mai bună cale de a vă maximiza investiția în produse de securizare a datelor, reducând în același timp costurile 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 de cea mai înaltă calitate, în încercarea de a veni în întâmpinarea cererilor dumneavoastră.

ASISTENȚĂ VARIATĂ ȘI LA ÎNDEMÂNĂ ORICUI



Variantele de asistență indirectă includ Knowledgebase BitDefender (baza de cunoștințe), accesibilă prin intermediul site-ului global BitDefender, dar și al celor regionale. Knowledgebase este tradusă în numeroase limbi. 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. Acestea sunt redate în mai multe formate media, astfel încât să poată fi utile tuturor tipurilor de utilizatori, 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 întâmpinate, 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 e-mail, evaluarea și diagnosticarea problemei de la distanță, formularele dedicate clienților și accesul la forumurile de discuții pentru asistență BitDefender.

SERVICIILE DE ASISTENȚĂ BITDEFENDER

- Asistență din partea unei echipe de experți
- Adaptare lingvistică pentru fiecare regiune și țară
- Cunoștințe de specialitate și ghidare pas cu pas
- Videoclipuri de training folosite ca scurte ședințe de autoinstruire
- Formulare electronice de raportare a eventualelor probleme
- Asistență telefonică și prin email
- Abonare gratuită la un newsletter „alertă de viruși”
- Abonarea la newsletter-ul tehnic BitDefender
- Actualizarea automată a informațiilor privind virușii
- Actualizarea automată a produselor
- Posibilitatea de a descărca versiuni actualizate și versiuni de test ale produselor
- Forumuri de discuții pentru a face schimb de informații și de idei
- Acces la Centrul de Apărare BitDefender pentru informații privind cele mai recente amenințări
- Servicii profesionale de excepție

SERVICII PROFESIONALE DE EXCEPȚIE

- Asistență prin email și telefon pentru produsele instalate
- Asistență de la distanță sau la fața locului pentru produsele instalate
- Servicii de instruire și certificare pentru parteneri
- Servicii complementare oferite de partenerii locali BitDefender

PROTECȚIE RIGUROASĂ

BitDefender Business Support este parte integrantă a unei game complete de soluții ce oferă protecție întregii dumneavoastră rețele informatice, de la nivel de gateway, până la stațiile de lucru. Tehnologia proactivă BitDefender, compatibilă cu cele mai importante sisteme de operare, detectează și oprește virusii, programele spyware, programele de tip adware și troienii ce pot amenința integritatea rețelei dumneavoastră informatice.

LINK-URI FOLOSITOARE

www.bitdefender.ro/businesshelp

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



Variante de contact și servicii de asistență dedicate soluțiilor pentru companii

ACTUALIZĂRI DE PRODUSE

Pentru a vă putea proteja în permanență, soluțiile de securitate pentru companii BitDefender vă oferă cea mai actualizată protecție împotriva programelor periculoase și soluții actualizate. Clienții înregistrați beneficiază de actualizări gratuite pentru orice versiune nouă pentru produsele cumpărate pe întreaga perioadă de valabilitate a licenței.

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. Acesta nu oferă o protecție continuă, ci este, mai degrabă, o modalitate facilă prin care dumneavoastră puteți încerca premiul nostru motor de scanare.

Un alt instrument care vine în completarea produselor BitDefender este așa-numitul Rescue CD. Acest instrument se poate dovedi deosebit de benefic în mâinile administratorilor IT sau personalului de suport pentru a porni un sistem foarte infectat și care nu își mai poate încărca propriul sistem de operare. Rescue CD conține un sistem de operare Linux prevăzut cu instrumente de scanare și recuperare a datelor care dezinfectează computerul. Cu ajutorul acestuia puteți accesa fișiere locale de pe computerul infectat, fișiere care nu au putut fi recuperate în alt mod.

CENTRUL DE PROTECȚIE BITDEFENDER

Defense Center oferă clienților și altor specialiști din domeniul securității o resursă online gratuită, dedicată celor mai recente tendințe și amenințări cibernetice la adresa securității. Rapoartele informative de ultimă oră vă țin la curent cu articolele frecvent publicate referitoare la ultimele descoperiri, împărtășind cunoștințe privind cele mai bune metode de apărare proactivă a rețelei dvs. și de minimizare a impactului codurilor periculoase nou apărute.

SERVICII PROFESIONALE ȘI ADAPTABILE

BitDefender Business Support 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 întărirea nivelului de securitate și optimizarea soluțiilor BitDefender în raport cu nevoile companiei dumneavoastră.

