BITDEFENDER
ПОДДЕРЖКА БИЗНЕСА

ИЗМЕНЕНИЕ СХЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

На сегодняшний день существующая сетевая вычислительная среда достаточно сложна в управлении даже в условиях бесперебойной работы. Если же возникают какие-либо проблемы, управление такой средой может оказаться не по силам как новичкам, так и опытным специалистам в сфере ИТ. Не следует считать, что инвестиции предприятия в решения для коммерческую безопасности ограничиваются лишь покупкой и установкой продукта — необходимо также учитывать инфраструктуру поддержки, которая помогает предприятию преодолевать ежедневно возникающие сложности и минимизировать их влияние на рабочий процесс. Ошибки внедрения, неисправности конфигурации или вспышка вируса способны парализовать работу предприятия, поэтому важно всегда быть уверенными в том, что предприятие своевременно получит надлежащую поддержку.

Реагирование служб поддержки большинства поставщиков решений безопасности на запросы пользователей носит чаще всего реактивный характер, но постоянно изменяющаяся вирусная среда обуславливает потребность в профилактических инструментах поддержки, а также в информации, необходимой для принятия осознанных решений и, при необходимости, упреждающих мер. Помимо регулярных обновлений продуктов и вирусных сигнатур, службы поддержки поставщиков решений безопасности должны предоставлять легкий доступ по различным каналам связи и обеспечивать быстрое реагирование, что позволит в итоге минимизировать негативные последствия кризиса.

УСЛУГИ BITDEFENDER ПО ПОДДЕРЖКЕ БИЗНЕСА

Решения для поддержки бизнеса и профессиональные услуги являются простым и действенным способом повысить эффективность вложений в программное обеспечение при одновременном сокращении общих затрат по ИТ-инфраструктуре.

Сертифицированные представители BitDefender придерживаются передовых методов и стандартов отрасли. Все специалисты обладают обширными познаниями в области решений BitDefender и других технологий, что позволяет им максимально быстро и качественно осуществлять поддержку клиентов.

УДОБНАЯ РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Функции опосредованной технической поддержки включают расширенную базу знаний BitDefender, переведенной на множество языков, доступ к которой осуществляется посредством глобальных и региональных веб-сайтов BitDefender. Эта база знаний является предпочтительным методом обеспечения технической поддержки, который используется на сегодняшний день большим числом клиентов, благодаря своей полноте и удобству использования. Статьи в базе знаний отсортированы по решениям, классифицированы по типу неисправности и представлены в различных форматах для удобства неопытных пользователей. Для некоторых разделов предусмотрены обучающие видеокурсы, предоставляющие подробные пошаговые инструкции для пользователей. Для специалистов и опытных пользователей доступны также подробные текстовые статьи, предоставляющие детальные сведения о неисправности и позволяющие самостоятельно определить и диагностировать проблему.

Непосредственная поддержка оказывается с использованием следующих средств связи: поддержка по телефону и электронной почте, удаленное определение неисправности и диагностика, формы сообщения о неисправности и доступ к форумам технической поддержки BitDefender.

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ BITDEFENDER

- ***Техническая поддержка командой сертифицированных специалистов***
- ***Для отдельных стран и регионов доступны локализованные версии***
- ***Расширенная база знаний с пошаговыми руководствами***
- ***Обучающие видеокурсы в форме кратких самоучителей***
- ***Электронная форма сообщения о неисправности***
- ***Поддержка по телефону и электронной почте***
- ***Подписка на оповещения о вирусах***
- ***Подписка на технический бюллетень***
- ***Автоматическое обновление вирусных сигнатур***
- ***Автоматические обновления продуктов***
- ***Загрузка обновлений и пробных версий продуктов***
- ***Форумы для обмена информацией и идеями***
- ***Доступ к онлайн-сообществу BitDefender MalwareCity***
- ***Профессиональные услуги с расширенной функциональностью***

Bitdefender

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ С РАСШИРЕННОЙ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬЮ

- ***Поддержка по вопросам развертывания продукта по телефону или электронной почте***
- ***Удаленная или локальная техническая поддержка по вопросам развертывания продукта***
- ***Услуги по обучению и сертификации для партнеров***
- ***Дополнительные услуги, предоставляемые локальными партнерами BitDefender***

ВСЕСТОРОННЯЯ ЗАЩИТА

BitDefender Business Support входит в пакет продуктов и решений, обеспечивающих комплексную защиту сети от шлюза до рабочей станции. Проактивные многоплатформенные решения BitDefender выполняют обнаружение и предотвращают проникновение вирусов, шпионских и рекламных программ, а также "троянских коней", способных скомпрометировать целостность сети.

СВЯЗАННЫЕ ССЫЛКИ

www.bitdefender.com/businesshelp

www.MalwareCity.com

Услуги технической поддержки и консультирования клиентов для решений корпоративной безопасности BitDefender

ОБНОВЛЕНИЯ ПРОДУКТА

В целях обеспечения постоянной защиты регулярно предоставляются новейшие обновления для бизнес-решений BitDefender и вирусных сигнатур.

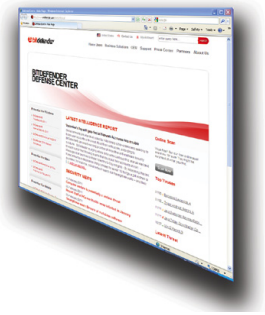
БЕСПЛАТНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ СКАНИРОВАНИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ

BitDefender представляет систему бесплатного онлайн-сканирования, с помощью которой можно проверить все рабочие станции, подключенные к Интернету. Онлайновый сканер представляет собой надстройку для браузера, и следует помнить, что эта функция не гарантирует постоянной защиты. Это лишь удобный способ ознакомиться со передовой системой сканирования BitDefender.

Еще одним дополнительным инструментом BitDefender является компакт-диск восстановления системы Rescue CD, предназначенный для запуска зараженного компьютера системным администратором или техническими специалистами в случаях, когда такой компьютер не может быть загружен посредством его собственной операционной системы. Rescue CD содержит операционную систему Linux, а также инструменты сканирования и восстановления, с помощью которых выполняется очистка компьютера от вирусов. Эти инструменты позволяют получить доступ к локальным файлам на зараженном компьютере, которые невозможно восстановить другими способами.

СООБЩЕСТВО, ПОСВЯЩЕННОЕ ПРОГРАММНОЙ ЗАЩИТЕ BITDEFENDER

MalwareCity — форум и центр защиты, поддерживаемый сообществом специалистов по вирусам. Это бесплатный интернет-ресурс, предоставляющий сведения о новейших тенденциях и онлайн-угрозах безопасности для клиентов и других специалистов в сфере безопасности. Специалисты по вредоносному ПО со всего мира делятся своими знаниями, ежедневно размещая статьи о своих последних открытиях и рекомендации по оптимальной защите сети и минимизации негативных последствий воздействия вредоносного кода.



На веб-сайте доступна актуальная информация о текущем уровне угрозы, последние новости о вредоносном ПО, описания вирусов и глобальная карта вирусных вспышек на основе отчетов, поступающих от клиентов и специалистов антивирусной индустрии, которая отображает в режиме реального времени локальные вспышки вирусов по отдельным регионам и странам.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ И ЗАКАЗНЫЕ УСЛУГИ

Решение BitDefender Business Support предоставляет поддержку на нескольких уровнях в соответствии с индивидуальными потребностями предприятия. Профессиональные услуги включают удаленную установку, программу для обучения работе с решением на рабочем месте, а также консультационные услуги до и после развертывания в целях обеспечения максимального уровня защиты и оптимизации решений в соответствии с индивидуальными потребностями предприятия.

Bitdefender