

Trend Micro™

Select Support EMEA



Trend Micro weiß, dass Unternehmen angesichts der aktuellen, immer komplexer werdenden Bedrohungslandschaft die optimale Leistung ihrer Sicherheitslösung durchaus in Frage stellen.

Trend Micro Select Support wurde mit dem Ziel entwickelt, Ihrem Unternehmen diese Sorge zu nehmen. Wir wissen, dass Sie hin und wieder einen Experten an Ihrer Seite benötigen, der Ihr System auf Herz und Nieren prüft oder Ihnen bei Upgrades auf die neueste Software-Version behilflich ist.

Trend Micro bietet zwei Support-Stufen und stellt Ihnen so Support-Leistungen zur Verfügung, die genau auf Ihre individuellen Unternehmensanforderungen zugeschnitten sind.

Mit Select und Select+ haben Sie direkten Kontakt zu den Experten bei Trend Micro. Unser Expertenteam verfügt über eine Fülle an Wissen und Erfahrung und gewährleistet so eine schnelle und effiziente Lösung Ihrer Probleme. Sie haben mehrere Möglichkeiten, unsere Experten auf einfache und bequeme Weise zu kontaktieren, d. h. per Telefon, Instant-Chat oder E-Mail. Eine direkte Antwort ist also garantiert. Bei komplexeren technischen Problemen können wir remote auf Ihr System zugreifen und ohne aufwändige Verfahren Fehler durch einen unserer Techniker beheben lassen. Diese Leistungen bieten wir in vielen europäischen Ländern während der regulären Geschäftszeiten und in der jeweiligen Landessprache an. Bei Trend Micro Select+ ist dieser Service sogar täglich rund um die Uhr verfügbar.

Wir helfen Ihnen nicht nur bei der genauen Anpassung Ihrer Installation, sondern bieten Ihnen auch regelmäßige Produkt- und Bedrohungsupdates. Dadurch sind Sie immer vor den neuesten Bedrohungen geschützt und bei Produkt-Patches und neuen Funktionen stets auf dem neuesten Stand.

Mit einem Trend Micro Select Support-Paket erzielen Sie maximale Rendite aus Ihrer Investition in eine Trend Micro Sicherheitslösung.

DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN

Direkter Kontakt zum Anbieter:

Schnelle und effiziente Hilfe für Trend Micro Lösungen oder bei Fragen zu Malware

Telefon/Chat:

Über unseren Live-Chat erhalten Sie sofort Antworten auf Ihre Fragen.

Remote-Zugriff:

Unsere Trend Micro Service-Techniker können remote auf Ihr Netzwerk zugreifen, Diagnosen durchführen und Fehler ohne zeitaufwändige Einsätze vor Ort beheben.

24/7:

Rund-um-die-Uhr-Support für maximale Verfügbarkeit in Ihrem Unternehmen*

Proaktive Warnmeldungen:

Neueste Informationen zu Produkten oder Malware

Produktunabhängig:

Trend Micro Select Support ist für das gesamte Trend Micro Lösungsportfolio erhältlich (ausgenommen Deep Security und Software für Privatanwender).

VERFÜGBARKEIT

- Trend Micro Select Support EMEA steht Ihnen montags bis freitags von 8.00 bis 16.30 (GMT) auf Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch zur Verfügung. Außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt der Rund-um-die-Uhr-Support für Select+ in englischer Sprache.

VERFÜGBARE PRODUKTE

- Trend Micro Select Support ist für Enterprise und Worry-Free Business Security Lösungen erhältlich.
- Lösungen für Privatanwender sind von dem Angebot ausgeschlossen.

*Der Rund-um-die-Uhr-Support ist Teil unseres Select+ Angebots.



TREND MICRO SELECT SUPPORT EMEA

SUPPORT-STUFE	SELECT	SELECT+
Gebührenfreie Telefonnummer	✓	✓
Reaktionszeit	30 Sek.	30 Sek.
Erreichbarkeit	8.00 - 16.30 Uhr (GMT)	24*7
Reaktionszeit bei Online-Anfragen	4 Arbeitsstunden	4 Zeitstunden
Support durch Techniker der Stufe 2	✓	✓
Chat	✓	✓
Remote-Zugriff	✓	✓
Malware-Support per Mail und Telefon	✓	✓
Direkter Kontakt zum Kundenservice	✓	✓
Zugriff auf Fallverlauf	✓	✓
Proaktive Warnmeldungen	✓	✓

Außerhalb der regulären Geschäftszeiten erfolgt der Rund-um-die-Uhr-Support nur in englischer Sprache.



WEITERE SUPPORT-OPTIONEN FÜR UNSERE KUNDEN:

- Foundation Support für Kunden mit bis zu 250 Benutzern
- Support durch Channel-Partner auf allen Ebenen
- Premium Tickets für Kunden
- Premium Support Bronze, Silber, Gold und Diamant

WEBSITE: <http://de.trendmicro.com/de/products/select-support/>

