

Trend Micro™

Premium Support

Support der Enterprise-Klasse direkt von den Trend Micro Sicherheitsexperten

Trend Micro™ Premium Support bietet Enterprise-Kunden bevorzugte Behandlung von Support Anfragen und direkten Zugriff auf technisches Expertenwissen. Als Premium Support Kunde steht Ihnen - je nach ausgewählter Support-Stufe - entweder ein persönlicher Technical Account Manager (TAM) oder ein TAM-Team zur Seite. Die TAMs von Trend Micro sind zuverlässige Sicherheitsberater, die die Bearbeitung Ihrer Support-Anfragen beschleunigen und Sie durch gezielte Empfehlungen bei der Vermeidung von Sicherheitsproblemen unterstützen. Als Premium Support Kunde profitieren Sie vom direkten Kontakt mit den TAMs, proaktiven Bedrohungsbenachrichtigungen, erweiterten Online-Ressourcen und anderen, speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen und flexiblen Lösungen.

ROI (Return on Investment)

Die TAMs arbeiten nahtlos mit anderen technischen Experten von Trend Micro zusammen, um Ihre Serviceanfragen möglichst effizient abzuwickeln. Von den TAMs erhalten Sie erstklassige Informationen über Virenschutz, Content-Security und Technologie, damit Sie Bedrohungen leichter bewältigen und Ihr Unternehmen erfolgreich schützen können. Der Premium Support verbessert die allgemeine Wirksamkeit Ihrer Internet-Sicherheit, damit Sie maximalen Nutzen aus Ihrer Investition in das Produkt ziehen können.

ENTSCHEIDENDE VORTEILE

Premium Support erhöht die Sicherheit im Internet

- **Löst** Support-Anfragen schneller durch bevorzugte Fallabwicklung
- **Ermöglicht** Ihrem IT-Team direkten Zugang zu technischem Know-how
- **Bietet** reaktionsschnellen, beschleunigten Service
- **Steigert** die Effizienz und entlastet Ihre IT-Ressourcen
- **Warnt** vor neuen Bedrohungen, damit Sie nicht überrascht werden

„Im Gegensatz zum Support anderer Anbieter ist der Service von Trend Micro ausgereift und zuverlässig. Ich fühle mich rundum sicher, denn ich weiß, dass wir uns bei einem Ausbruch oder in einem Notfall immer auf Trend Micro und seinen erstklassigen Support- und Beratungsservice verlassen können.“

Leiter Nachrichtenumgebung und Kollaboration
DHL

TREND MICRO PREMIUM SUPPORT

Support-Stufe	Premium Support „Bronze“	Premium Support „Silver“	Premium Support „Gold“	Premium Support „Platinum“	Premium Support „Diamond“
Direkter Kontakt mit einem Technical Account Manager	TAM-Team	Persönlicher TAM	Persönlicher TAM	Persönlicher TAM	Exklusiver TAM
Erweiterte Online-Ressourcen	✓	✓	✓	✓	✓
Proaktive Benachrichtigung über Bedrohungen	✓	✓	✓	✓	✓
Bevorzugte Fallabwicklung	✓	✓	✓	✓	✓
Proaktive Sicherheitsberatung		✓	✓	✓	✓
Besuche vor Ort			✓	✓	✓
Telefonischer Support rund um die Uhr			✓	✓	✓
Virus Response Service Level Agreement: Reaktionszeit 2 Stunden			✓	✓	✓
Kontaktaufnahme mit TAM in anderen Regionen				✓	✓

Technical Account Manager

Trend Micro Technical Account Manager unterstützen Sie durch technische Beratung und fundierte Kenntnis der Trend Micro Produkte. Premium Support Kunden der Bronze-Stufe erhalten direkten Support durch ein TAM-Team. Kunden mit der Premium Support Stufe „Silver“ oder höher wird ein persönlicher TAM zugewiesen, der die jeweilige Netzwerkumgebung und die IT-Strategien des Kunden in allen Einzelheiten kennt. Der TAM kennt Ihre bisherigen Support-Anfragen sowie Ihre IT-Sicherheitsstrategien und kann deshalb Probleme richtig zuordnen und zu einer optimalen Lösung beitragen.



Weltweites Support-Angebot

Das Trend Micro Support-Netz spannt sich über den ganzen Globus – mit Technical Account Managern in über 20 Ländern, die Support in über 12 Landessprachen bieten. In den Premium Support Stufen „Platinum“ und „Diamond“ gibt es sogar die Möglichkeit zum Support durch einen TAM in anderen Regionen.

Proaktive Benachrichtigung über Bedrohungen

Als Kunde der Premium Support Stufe „Silver“ und höher werden Sie von Ihrem Technical Account Manager benachrichtigt, wenn laut Trend Micro eine neue Bedrohung ein hohes Risiko für Ihr Unternehmen darstellt. Für alle Premium Support Stufen besteht die Möglichkeit, auf elektronischem Weg über eine Vielzahl von Bedrohungen informiert zu werden, damit Sie geeignete Maßnahmen treffen können, um negative Folgen zu vermeiden.

Virus Response Service Level Agreement: Reaktionszeit 2 Stunden

Diese Funktion ist Teil der Premium Support Stufe „Gold“ und höher und bezieht sich auf vom Kunden eingereichte, dringende Virenvorfälle. Die Vereinbarung gewährleistet, dass innerhalb von zwei Stunden nach Einsendung des Falls eine Pattern-Datei bereitgestellt wird, die den Virus garantiert erkennt.

Erweiterte Online-Ressourcen

Mit den Premium Support Online-Ressourcen sind Sie jederzeit über Produktentwicklungen, technische Fragen, den Servicestatus und potenzielle Bedrohungen für Ihr Unternehmen informiert. Funktionsmerkmale:

- **Case Management Tool:** Verfolgt den Servicestatus und hält Sie über den Bearbeitungsfortschritt auf dem Laufenden
- **Premium Knowledgebase:** Stellt umfassende und fundierte Sicherheitsdaten bereit

Trend Micro™ Enterprise Protection Strategy

Die Trend Micro™ Enterprise Protection Strategy bietet ein integriertes, mehrschichtiges Sicherheitssystem für den umfassenden Schutz des Netzwerks. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://de.trendmicro.com/de/products/>



TrendLabsSM

Der Trend Micro™ Premium Support wird durch TrendLabsSM unterstützt, unserem globalen Netzwerk aus Forschungs- und Support-Zentren, dessen Sicherheitsexperten rund um die Uhr neue Methoden im Umgang mit Bedrohungen entwickeln und Strategien zur Erkennung, Prävention und Abwehr von Angriffen bereitstellen.

„Mit einem solchen Support-Umfang hätten wir nie gerechnet. Während bei den meisten Unternehmen das Motto „Versuchen Sie selbst Ihr Glück“ lautet, erhalten wir von Trend Micro einen engen, persönlichen Support, der uns zeigt, dass sie immer für uns da sind. Ein Unterschied wie Tag und Nacht verglichen mit dem, was wir bisher erlebt haben.“

Wayne Freeman,
CISSP, Teamleiter
Netzwerke und Infrastruktur
CCS Income Trust, Calgary
Alberta, Kanada



©2008 Trend Micro Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Alle Unternehmens-, Produkt- und Service-Bezeichnungen und Slogans von Trend Micro sind Marken oder eingetragene Marken von Trend Micro Incorporated. Alle anderen Namen und Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. [DS02PSP_EMEA080331 DE]

<http://de.trendmicro.com>