



McAfee 软件技术支持

可信赖的安全顾问

概述

为了使您的业务更加兴旺,必须保持网络和系统的安全可靠。McAfee 通过全面且可靠的安全解决方案和服务保证全球的系统 and 网络安全。

就在最近,业务的可用性已很大程度上依赖于主动的风险管理和缓解。如果您的责任是提供最优的保护,将当机时间缩到最短,以及快速解决安全问题,我们可为您提供业界领先的软件和硬件技术支持计划。我们可靠的安全技术支持计划的目标就是防患于未然,一旦发生问题可使系统迅速恢复正常。目前反应迅速的技术支持是公司成功的关键因素。

主要益处

您有权并要求拥有大量知识和资源、经过高级培训和认证的安全专家为您提供服务。这是您获取所需正确信息、支持、服务技能和更换部件的方式。这是 McAfee 技术支持帮助您将在我们的系统和网络保护解决方案上的投资转作资本的方式。

选择您需要的支持级别

您的公司是独一无二的。这就是我们提供两种计划:McAfee Gold 和 McAfee Platinum 以及自选的软件和硬件支持计划,以满足您特殊需求的原因。

McAfee Gold Technical Support

McAfee Gold Technical Support 使您能够快速与我们的经验丰富并且技术高超的 IT 安全支持人员取得联系。昼夜即时电话支持将在您最需要的时候提供紧急产品和安全援助。

除了能够访问 McAfee 的获奖产品 ServicePortal 以外,您还可以全年全天候通过电话和交谈与 McAfee 的资深技术人员取得联系,访问在线案例的创建和管理、无限产品更新和升级下载、在线教程和安装指南,并可以访问我们独创的虚拟 Global Lab。

McAfee Platinum Technical Support

您需要更加主动的支持计划吗?McAfee Platinum Technical Support 是为从指定的认证 Technical Account Manager (TAM) 处评估个性化全天候主动式支持的顾客提供。白金 TAM 熟悉您的 McAfee 部署和支持历史纪录,并将在需要时主动与您联系,以优化产品性能并最大化您的商业运行时间。

McAfee 白金专业人员可以防患于未然。但是如果出现突发事件,我们的快速反应也可使您镇定自如,因为援助人员将昼夜兼程赶往现场。



服务	黄金支持	白金支持
获奖产品 ServicePortal	✓	✓
在线案例管理	✓	✓
全年全天候电话和交谈支持	✓	✓
远程管理支持	✓	✓
资深安全技术人员的支持	✓	✓
Global Support Lab	✓	✓
指定的 Technical Account Manager (TAM)		✓
McAfee Security Alerting Service (MSAS)		✓
每周客户更新		✓
现场 TAM 评估		✓
安全新闻简报		✓
响应承诺	电话队列回应目标 < 五分钟	手机：直接访问：三十分钟内 电话：一小时