



Protect what you value.

# 迈克菲白金精选技术支持

## 成熟的安全解决方案 — 让您高枕无忧

McAfee® 安全风险管理 (SRM) 和集成战略融合了成熟的专业知识和技术，值得您的信赖；迈克菲白金精选技术支持 (Platinum Select Technical Support) 能够为您提供强大的跨产品技术支持、全球客户管理、业务报告，以及涵盖我们所有威胁防护产品和法规遵从管理产品的沟通服务。

白金精选技术支持在帮助您降低总成本和风险的同时，能够提高您的 IT 投资回报。我们致力于为全球各地的用户提供支持，使他们的安全解决方案发挥最大的业务价值。

在我们遍布全球的产品专家的协助下，我们可以随时随地更快地为您解决问题。只要您需要，我们能够随时随地为您提供全面的产品和技术支持，并帮助您解决问题。

## 个性化的客户管理

我们将为客户指定专门的白金支持客户经理 (SAM) 作为客户在迈克菲的专一联系人。他们将与您的团队密切协作以确保快速而高效地解决各种影响业务运营的问题。此外，他们还将为您协调各地的客户管理，协助您实施解决方案，为您提供前瞻性的建议，帮助您解决各类复杂的问题。

迈克菲技术支持服务覆盖五个地区：北美；欧洲、中东及非洲 (EMEA)；亚太地区 (APAC)；日本；以及拉丁美洲 (LTAM)。

对于大多数与业务息息相关的需求，您可以在工作时间拨打直线电话与您的白金精选技术支持客户经理直接联系，其余时间，可拨打手机寻求帮助。总之，迈克菲技术支持将全天候 (24/7/365) 竭诚为您服务。

如果遇到紧急情况，我们的产品专家可全天候随时 (24/7/365) 为您服务，帮助您更快地获得相关的高级技术资源，使业务尽快恢复正常。

## 支持您的全球服务需求

### 集中的全球报告

- 全球管理层摘要报告 — 包括服务、效率，以及您的全球团队与迈克菲资源之间的互动情况
- 全球活动报告 — 提供有关您的服务请求 (SR) 的详细报告
- 季度产品问题趋势分析

### 全球沟通

- 根据预定的计划与迈克菲白金精选客户团队进行电话沟通
- 就所有严重等级为 1 级和 2 级的问题进行全球交流
- 针对漏洞和恶意软件爆发进行全球协调和信息更新

### 全球案例管理

- 严重等级为 1 级和 2 级的服务请求将被添加到影响报告中
- 对严重等级为 1 级和 2 级的服务请求进行全球沟通
- 问题平均解决时间 (ART) 月度报告

### 在线支持技术

我们屡获殊荣的在线技术支持服务门户 (Technical Support ServicePortal) 是一个全面的、可进行信息搜索的支持工具。

- 通过访问该门户，您能获得迈克菲技术信息库、文档、每日 DAT 文件、签名和代理文件，以及各类产品更新和升级信息。

- 在线创建、跟踪和管理支持案例 — 这是一种监控支持事件和解决方案历史记录以及进展情况的简单易用的方法。
- 创新的在线工具可以帮助您更快地解决各种问题，这些工具包括：迈克菲全球解决方案实验室 (McAfee Global Solutions Lab)、最小必备升级信息 (MER)、迈克菲虚拟工程师 (MVT)、远程协助 (Remote Assistant) 和 WebImmune 等。

### 可选的计划和服務

- 派驻现场的 SAM
- 现场服务
  - 防护分析
  - 紧急事件支持
  - 产品升级协助
  - 病毒清除协助
- 附加语言支持
- 附加授权联系人
- 远程安装服务
- 硬件产品服务

服务项目	为客户带来的好处	是否包含在本技术支持计划中
通过认证的 SAM	指定的支持客户经理 (SAM) 是您在迈克菲的专一联系人。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 直接访问第三层技术资源和产品设计信息以快速解决问题</li> <li>• 管理您亟待解决的服务请求，是您在我们公司中的直线联系人和代表</li> </ul>	包含
指定的技术支持产品专家	您可以把通过安全认证的技术人员当作您内部职员员的延伸 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 帮您快速解决问题</li> <li>• 在您需要时，随时随地快速获得迈克菲技术资源</li> </ul>	包含
主动的技术支持	SAM 将根据与您约定的时间与您联系，分析当前的问题，与您分享有关迈克菲、产品、趋势、警示等的最新信息以及其他重要信息。	包含
响应方式	直接与 SAM 联系 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 至手机语音信箱的回复 = 30 分钟</li> <li>• 至办公电话语音信箱的回复 = 1 小时</li> <li>• 电子邮件回复（在工作时间内）= 2 小时</li> </ul>	包含
在线技术支持服务门户	屡获殊荣的一站式技术支持服务 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 包含各种能够帮助您快速解决问题的在线工具</li> <li>• 创建并跟踪技术支持案例和案例历史记录</li> <li>• 搜索知识库 (KB) 和常见问题解答，以解决技术问题</li> <li>• 获得有关产品补丁程序、产品升级和其他相关内容的通知</li> <li>• 获得有关未解决案例的主动电子邮件通知</li> <li>• 能自定义用户资料并更新客户信息</li> </ul>	包含
主动的安全警示	采用您选择的通信方式为您快速提供安全警示 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 迈克菲安全警示服务 (MSAS)</li> <li>• McAfee Avert® Labs 安全建议</li> </ul>	包含 可配置 全天候在线
白金技术支持新闻简报	包含有关安全趋势、目前网站上发布的产品、新品开发以及安全建议和诀窍等信息	包含
活动报告	按照客户和 SAM 商定的时间（如按周、按月）提供全面的报告，报告将详细记录为客户提供的技术支持服务	包含
安全升级规划协助	协助您规划迈克菲安全产品和解决方案的实施与升级。若适用，亦可利用迈克菲全球解决方案实验室 (McAfee Global Solutions Lab) 为升级做准备	包含
管理层摘要报告	管理层摘要报告详细介绍了迈克菲在指定时间内提供支持和服務的情况 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按季度分发给客户主要联系人；在现场业务回顾时亲手交付</li> </ul>	
现场走访	现场走访的目的是为了给客户提供更多的技术支持服务，现场服务示例如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户业务回顾</li> <li>• 防护分析审查</li> <li>• 未来升级规划</li> </ul>	包含
联合开发计划 (JDP)	有机会加入联合开发计划 (JDP) 并享受如下优势： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 参与到代码开发阶段</li> <li>• 部署/可用性规划</li> </ul>	包含
白金恶意软件提交	针对疑似恶意软件的白金提交队列。仅面向白金技术支持客户	包含

## 技术支持简介

服务项目	为客户带来的好处	是否包含在本技术支持计划中
优先访问迈克菲全球解决方案实验室	<ul style="list-style-type: none"> <li>按事先确定的时间访问我们的全球解决方案实验室，以制定产品部署或测试计划</li> <li>全球解决方案实验室使您能够从全球任何位置以任何方式访问迈克菲产品，可以以远程方式连接该实验室，也可以到现场（德克萨斯州普莱诺）</li> <li>连接针对迈克菲产品的多种可更改配置，以进行测试、培训和评估</li> <li>安全可靠的 Internet 连接使您能够随时随地访问实验室环境，而无需购买产品或将产品安装到位</li> <li>可全天候享受此项服务（24X7）</li> </ul>	包括
紧急现场服务	紧急现场服务可帮助您应对出现的关键业务紧急问题。可能会有一些限制条件。	包括
地区 SAM	除了可以享受到所在地区原有白金 SAM 的服务，客户还可以获得以下相应地区 SAM 的支持帮助： <ul style="list-style-type: none"> <li>日本</li> <li>亚太地区 (APAC)</li> <li>欧洲、中东和非洲地区 (EMEA)</li> <li>拉丁美洲 (LTAM)</li> <li>北美 (NA)</li> </ul>	包括
派驻 SAM 计划	如果需要，可以专门为您指定获得专业安全认证的 SAM，帮助您进行规划并为您提供建议。	可选



要了解有关 McAfee 技术支持计划以及硬件支持计划的详细信息，请访问 [mysupport.mcafee.com](http://mysupport.mcafee.com)。

McAfee, Inc. 3965 Freedom Circle, Santa Clara, CA 95054, 888.847.8766, [www.mcafee.com](http://www.mcafee.com)

McAfee、迈克菲、Avert 和/或此处提及的其他与迈克菲产品相关的标志是 McAfee, Inc. 和/或其子公司在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。与安全相关的迈克菲红色是迈克菲品牌产品的特有代表色。此处提及的其他任何非迈克菲相关产品，已注册和/或未注册商标均是其各自所有者的财产，仅供参考。© 2007 McAfee, Inc. 保留所有权利。 1-ts-ps-tam-002-1207

### 迈克菲（上海）软件有限公司

北京市朝阳区门外大街 18 号丰联广场 A 座 1505 室  
 上海市徐汇区虹桥路 3 号港汇 2 座 4005-4006 室  
 广州市天河区体育东路 118 号财富广场西塔 15 楼 106 室  
 迈克菲销售热线：800-819-8879

邮编：100020 电话：(8610) 65383399 传真：(8610) 65885601  
 邮编：200300 电话：(8621) 61458878 传真：(8621) 61132278  
 邮编：510620 电话：(8620) 38860668 传真：(8620) 38860638

