



Protect what you value.

迈克菲白金技术支持

无可比拟的快速响应能力和个性化的支持服务

成熟的安全解决方案 — 让您高枕无忧

网络和系统安全是企业蓬勃发展的必要条件。凭借 McAfee® 全面而成熟的解决方案和服务，值得信赖的迈克菲安全顾问白金支持团队能够为全球各类系统和网络提供保护。

前瞻性的风险管理和风险降低对于保证业务正常运行至关重要。如果您的职责是最大限度地保证系统安全、规避系统中断等故障，以及迅速解决安全问题，我们行业领先的软件和硬件技术支持计划将是您的理想之选。我们成熟的安全技术支持计划旨在帮助您做到防患于未然，以及出现问题时快速修复。响应及时的技术支持是您企业成功的关键。

迈克菲白金技术支持

通过在问题出现时有效降低风险，以及使利益相关者能够顺利使用关键的系统和应用程序，迈克菲白金技术支持 (McAfee Platinum Technical Support) 可帮助您安心而高效地开展业务。

与迈克菲金牌技术支持 (McAfee Gold Technical Support) 相比，迈克菲白金技术支持有了很大提升。根据该支持计划，我们将为您指定一名迈克菲支持客户经理 (SAM) 作为您在迈克菲的专一联系人和代表。您的 SAM 将为您提供个性化的产品支持服务、解决方案实施协助以及前瞻性的建议，同时以最快的速度帮助您解决各类复杂的技术问题。

一直以来，迈克菲白金技术支持在客户满意度方面获得了极高的评价。我们解决客户以下四个关键方面的需求：

客户管理

- 指定的 SAM 将与您密切合作，确保快速而高效地解决各种影响业务正常运营的问题。
- 个性化的客户管理使迈克菲能够及时了解您的问题，从而确保为您提供更有针对性的服务。
- 我们通过定期安排的活动报告和状态更新，评估当前的问题以及迈克菲产品和服务的发展情况。
- 我们将针对您当前的环境为您提供相关建议，同时帮助您预测企业未来的需求并进行相应的规划。

全球客户管理计划是一项可选的收费服务，通过该计划，全球和区域 SAM 可以在全球范围内协调白金技术支持资源，为您的企业提供支持和帮助。

主动式服务

- 我们将与您内部的安全团队密切合作，帮助他们作项目评估。
- 我们将为您提供相关建议以改进您的安全防护和服务，这样，您就能及时识别和解决各种潜在的安全威胁，防止它们危及您的业务。
- 您将定期收到白金技术支持新闻简报，这些简报包含了安全趋势和迈克菲产品开发等重要信息，从当前产品问题的解决方法到我们产品开发团队的新品开发情况，一应俱全。

- 您还将享有迈克菲安全警示服务 (MSAS)，这是一项主动的警报通知服务，它可以为您提供企业所需的病毒、漏洞以及与产品相关的警报，确保您获得最强的安全防护。
- 作为我们现场服务的一部分，我们的技术专家将前往现场为您的重要项目提供技术支持，在重要活动的关键阶段，为您提供专家级技术支持。

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和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。

响应及时的服务

- 您可以在工作时间拨打直线电话与您的 SAM 联系，其余时间，可拨打手机寻求帮助。总之，只需通过电话或电子邮件就可以随时获得技术帮助。

可选的计划和服務

- 派驻现场的 SAM
- 白金精选技术支持
- 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
- 区域和附加产品支持选项
- 附加语言支持
- 附加授权联系人
- 远程安装服务

服务项目	说明	是否包含在本技术支持计划中
支持客户经理 (SAM)	指定的支持客户经理 (SAM) 是您在迈克菲的直接联系人： <ul style="list-style-type: none"> 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 SAM 可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 无需费时等待电话 	包含
主动的技术支持	SAM 将根据您确定的时间与您联系，分析当前的问题，以及与您分享来自迈克菲的最新信息。 <ul style="list-style-type: none"> 联系的次数、时间以及联系方式均由客户决定 	包含
响应方式	<ul style="list-style-type: none"> 直接与 SAM 联系 	包含
在线技术支持	<ul style="list-style-type: none"> 创建并跟踪技术支持案例和案例历史记录 搜索知识库 (KB) 和常见问题解答，可帮您解决技术问题 获得有关产品补丁程序、产品升级和其他相关内容的通知 获得有关未解决案例的主动电子邮件通知 能自定义用户资料并更新客户信息 帮助您快速解决问题的在线工具 	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"> 迈克菲安全警示服务 (MSAS) McAfee Avert® Labs 安全建议 	包含 可配置 全天候在线
白金技术支持新闻简报	客户可获得白金技术支持新闻简报，其中包括 <ul style="list-style-type: none"> 有关安全威胁和漏洞、最新产品和更新的信息 新产品开发信息 建议、小诀窍等 	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
评估环境	迈克菲全球解决方案实验室 (Global Solutions Lab) 提供了一种有用的工具，能够帮助用户在实际部署前，对升级和安装做足准备。按需访问实际测试环境和视频教程使用户可以先进行模拟演练，然后再在实际环境中部署。	包含
每年四次现场走访	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"> 客户业务回顾 防护分析审查 未来升级规划 	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"> 直接联系设计团队 (Engineering) 参与到代码开发阶段 部署/可用性规划 	包含
地区 SAM	除了可以享受到所在地区原有白金 SAM 的服务，以下地区的客户还可以获得相应地区 SAM 的帮助： <ul style="list-style-type: none"> 日本 亚太地区 (APAC) 欧洲、中东和非洲 (EMEA) 拉丁美洲 (LASAM) 北美 (NA) 	可选
白金恶意软件提交	McAfee Avert WebImmune 是全球第一个网上 Internet 病毒安全扫描工具，能够全天候运行 (24/7/365)。您可以将可能感染的文件提交给 WebImmune 进行分析。WebImmune 会根据您的需要为您提供有关这些文件的信息，包括解决方法和实时补救措施等。	包含
访问迈克菲全球解决方案实验室	<ul style="list-style-type: none"> 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 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） 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 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 可全天候享受此项服务 (24X7) 	包含
派驻 SAM	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

要了解有关迈克菲技术支持计划以及我们的硬件支持计划的详细信息，请访问 mysupport.mcafee.com

McAfee, Inc. 3965 Freedom Circle, Santa Clara, CA 95054, 888.847.8766, 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-cor-ts-plat-001-1207



迈克菲 (上海) 软件有限公司

北京市朝阳门外大街 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

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

迈克菲销售热线: 800-819-8879