



Protect what you value.

# 迈克菲技术支持

## 您值得信赖的安全顾问

网络和系统安全是企业蓬勃发展的必要条件。凭借全面而成熟的安全解决方案和服务，McAfee® 能够为全球各类系统和网络提供安全保护。

前瞻性的风险管理和风险降低对于保证业务正常运营至关重要。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。

无论对安全事业还是对我们的客户，迈克菲都倾注了极大的热情。我们所秉承的信条就是：“为您提供全面保护，令您高枕无忧”（Confident I'm covered），这也是我们技术支持团队的一贯宗旨。我们悉心听取客户的需求，为他们创建专门的技术支持解决方案：各种安全、有效且始终可用的专门工具。我们在自助式服务和自动化方面的创新不仅使迈克菲在市场中独树一帜，而且能够使客户将资源集中到业务发展上，进而提高企业收益。

迈克菲的安全风险管理（SRM）战略提供了智能的安全和法规遵从优化功能；迈克菲技术支持的整合为客户带来更出色的体验。

### 主要优势

我们训练有素且通过认证的安全专家将为您提供合适的信息、技术支持、服务以及您所需要的替换部件。迈克菲技术支持就是以这种方式帮助您充分利用您对系统和网络防护解决方案的投资。迈克菲将继续加大对支持技术和自助式服务的投入力度，帮助客户控制成本，并进一步改善客户的体验。我们对支持业务进行了超越一般“事务”的转型，并确定了关键竞争优势来增强客户满意度。2007年，迈克菲在线自助服务、任务关键型产品与服务以及支持技术等方面赢得了多个奖项，并广受赞誉。

这些引人瞩目的竞争优势包括：

- 迈克菲全球解决方案实验室（Global Solutions Lab, GSL）使您能够在实时环境中评估和测试我们的产品
- 部署协助计划（Deployment Assistance Program, DAP）可确保以最佳的方式安装我们的产品
- 迈克菲虚拟工程师（McAfee Virtual Technician, MVT）可帮助客户快速解决常见问题，并且无需向支持人员求助
- 屡获殊荣的技术支持服务门户（Technical Support ServicePortal）提供了覆盖范围非常广泛的知识库、简明视频教程、在线聊天支持服务、在线案例管理以及其他自助式解决方案
- 迈克菲安全风险管理（McAfee SRM）战略支持

### 根据需要选择相应的技术支持服务

每家企业都有自己独特的需求。这就是我们为什么要提供四种支持计划的原因，它们分别是：迈克菲金牌技术支持（McAfee Gold Technical Support）、迈克菲金牌精选技术支持（McAfee Gold Select Technical Support）、迈克菲白金技术支持（McAfee Platinum Technical Support）和迈克菲白金精选技术支持（McAfee Platinum Select Technical Support）。另外，我们还提供了一系列可供选择的软件和硬件技术支持计划，以满足客户的不同需求。

### 迈克菲金牌技术支持

迈克菲金牌技术支持是我们基本的技术支持解决方案。它的主要作用是最大限度地提高客户的安全防护水平、防范各类问题的发生，从而保护客户远离各种不断演化的威胁。我们的专业技术支持人员经验丰富，技术高超，他们能够借助自动诊断工具和远程桌面共享技术来快速解决客户遇到的各种问题。除了可以访问我们屡获殊荣的迈克菲技术支持门户外，您还可以通过电话、网络 and 即时聊天工具全天候（24/7/365）与迈克菲经过认证的技术人员沟通和交流；在线创建并管理案例；获得产品更新和升级信息以及在线教程和安全指南；访问我们极具创新的虚拟全球解决方案实验室。

对于中小型企业来说，迈克菲金牌技术支持所提供的不间断支持可帮助中小型企业确保业务持续、正常且安全地运营。

### 迈克菲金牌精选技术支持

迈克菲金牌精选技术支持除了包含金牌技术支持所提供的所有项目外，还引入了“迈克菲产品技术支持专家”这一服务项目，我们的产品技术支持专家有着非常丰富的为规模型企业提供技术支持的经验。迈克菲产品技术支持专家可以全天候为您服务（正常工作时间之外和周末仅限解决严重等级为 1 级和 2 级的问题）。迈克菲金牌精选技术支持能够根据您的具体情况，为您提供合适的资源以解决您的产品问题。他们具备深厚的专业和安全技术背景，可以确保为您快速解决复杂的安全问题，以减轻您的企业基础设施面临的风险，并为您的重要资产提供保护。

### 迈克菲白金技术支持

处在发展阶段的企业需要更具前瞻性的技术支持计划。迈克菲白金技术支持不仅涵盖了金牌精选技术支持的所有项目，还会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。迈克菲白金技术支持专为这些客户量身打造：他们非常看重由一位指定的经专业认证的 SAM 所提供的个性化、全天候、主动的技术支持。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，帮助您解决各类复杂问题，同时，在迈克菲产品专家的协助下最快地解决各类技术问题。您的 SAM 将非常熟悉您的迈克菲产品部署和技术支持历史记录，并在必要时提前与您联系以便对产品性能进行优化，从而最大限度地确保业务正常运营。

### 迈克菲白金精选技术支持

如何妥善管理全球网络和保持最佳安全防护是所有大型企业都会面临的挑战。除了指定的区域 SAM 和产品专家之外，迈克菲白金精选技术支持还将为您提供一名全球客户经理，帮助客户优化大规模全球部署所需的技术支持。

我们为您指定的区域 SAM 将在您认为适合的地点为您在全球各地的企业提供技术支持，他们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。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。迈克菲白金精选技术支持能够帮助您降低与拥有迈克菲解决方案相关的总成本和风险，同时提高您的 IT 投资回报。通过为您的解决方案（而不仅仅是单点产品）提供支持，我们能够帮助您优化您的企业价值。

特色与服务项目	金牌技术支持	金牌精选技术支持	白金技术支持	白金精选技术支持
产品更新与升级	√	√	√	√
DATs 签名和引擎	√	√	√	√
在线工具和知识库	√	√	√	√
技术支持服务门户	√	√	√	√
全球解决方案实验室	√	√	√	√
McAfee Avert® Labs 安全建议	√	√	√	√
全天候 (24/7) 热线电话支持	√	√	√	√
部署协助计划 (DAP)	√	√	√	√
远程协助	√	√	√	√
产品专家服务		√	√	√
警示服务		√	√	√
地区支持客户经理			√	√
产品规划协助			√	√
业务回顾			√	√
现场走访			2	6
授权联系人			10	50*
全球客户管理				√
指定的产品专家				√
紧急现场协助 (仅限严重等级为 1 级或 2 级的事件)				2

\* 每地区十名

以下地区的客户可获得迈克菲技术支持：

- 日本
- 亚太地区 (APAC)
- 欧洲、中东和非洲地区 (EMEA)
- 拉丁美洲 (LTAM)
- 北美 (NA)

#### 可选的计划和服務

- 派驻现场的客户经理
- 附加语言支持
- 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
- 附加授权联系人
- 远程安装服务

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](http://mysupport.mcafee.com)

全球解决方案实验室网址：

[www.mcafee.com/gsl](http://www.mcafee.com/gsl)

迈克菲虚拟工程师网址：

[mvt.mcafee.com/mvt](http://mvt.mcafee.com/mvt)



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-cor-ts-sw-002-1207