

# McAfee 白金級技術支援

## 可信賴的安全顧問

### 安全可靠—讓您信心十足

為了使業務擴展順利，您必須保持網路和系統安全可靠。透過全面可靠的解決方案和服務，McAfee 可信賴的白金級技術服務團隊可以協助您確保全球系統和網路的安全。

最近，商業的可用性大幅仰賴於主動的風險管理和減緩作業。如果您必須擔負提供最佳的保護、將系統停機時間縮到最短，以及快速排除安全問題的責任，則我們可以為您提供業界領先的軟體和硬體技術支援方案。我們可靠的安全技術支援方案的目標就是防患於未然，如果一旦發生問題時，可在第一時間使系統恢復正常。在目前快速變化的營運環境中，可以快速回應的技術支援將是公司成功的關鍵因素。

### McAfee 白金級技術支援

McAfee 白金級技術支援是我們提供的最佳的支援服務。透過此項服務，您可以獲得必要的幫助，回應速度極快、而且擁有客製化的支援服務。當問題出現時，McAfee 白金級技術支援可以減少系統受損的風險，而您的合作夥伴也能更一致地使用關鍵系統和應用程式。McAfee 白金級技術支援可以在全球隨時提供您所需要的服務。

McAfee 白金級技術支援在客戶滿意度方面成績卓越\*。我們透過在以下四個主要領域滿足客戶需求來達成此一目標：

#### 客戶管理

- 指定的技術支援經理 (TAM) 將與您協同工作，確保能夠有效而迅速地排除影響企業運作的問題
- 客製化的客戶管理包含了您在 McAfee 中的問題和關心的事情，從而確保我們能夠滿足您公司的特殊需求
- 我們會透過定期安排的活動報告和狀態更新，檢查當前的問題以及 McAfee 產品和服務的發展
- 我們會向您提供對當前環境的建議，以及幫助您評估對未來的需求和計畫
- 您可以選擇付費的全球協同作業，讓全球和區域技術支援經理在貴公司的多個國家/地區間協同運作 McAfee 白金級技術支援

#### 主動式服務

- 我們將與您的內部安全團隊合作，協助他們進行各項安全項目的檢查。我們會提出可以改善您的保護和服務的多項建議，使您能夠在潛在的安全威脅影響工作之前就識別並找到它們
- 您可以獲得每 2 週提供的 Platinum Support 電子報，其中包含有關安全趨勢、McAfee 支援資訊 (涵蓋解決方案到目前的產品問題)，以及產品開發團隊最新發展的重要資訊
- 可以獲得 McAfee Security Alerting Service (MSAS)。這是一種主動式警示通知服務，會發布重要的病毒、弱點和與產品相關的警示資訊。這些警示能協助您最佳化對威脅的防護能力
- 提供現場服務。我們的技術專家會親臨您所在的位置並提供所需的協助，並在資安運作的重要階段提供專業的技術支援

#### 線上支援技術

- 我們獲獎的產品 ServicePortal\*\* 是一個綜合的、可以搜索的支援工具組，可讓使用者集中取得 McAfee 的技術資訊檔案庫、文件、每日 DAT、攻擊特徵與代理程式檔案，以及無限制的產品更新和升級程式
- 線上建立、跟蹤並管理支援案例—這是一種查看支援案例和解決方法的歷史記錄和進度的好方式
- 取得獨家的線上工具，例如「我具備最新更新嗎？」(Am I Up To Date?)、最小升級要求 (MER, Minimum Escalation Requirements)、McAfee 虛擬技術員 (Virtual Technician) 和 Weblmmune，以加快問題的解決速度

#### 回應服務

- 您在工作日可透過專線聯絡技術支援經理，在非工作時間可透過行動電話進行聯絡。這項服務有完整的書面標準，讓您只需透過電話或電子郵件就可以獲得全年無休的全天候支援



包括內容***	說明	可用性
通過認證的技術支援經理 (TAM)	指定的技術支援經理是您在 McAfee 的直接聯絡人： <ul style="list-style-type: none"> <li>這些通過安全認證的技術人員可以視為您的臨時約聘人員</li> <li>直接聯繫 McAfee 的 Tier 3 和產品工程人員，以取得快速解決問題的答案</li> <li>無需在電話排隊中等待</li> </ul>	已包括
主動式支援	TAM 將根據客戶設定的頻率與客戶聯繫，檢查當前的問題以及提供來自 McAfee 的最新資訊。 <ul style="list-style-type: none"> <li>頻率和聯繫方法由客戶決定</li> </ul>	已包括
回應標準	直接與技術支援經理聯繫	已包括
客戶服務支援網站 (Customer Care ServicePortal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立和跟蹤技術支援案件和案件歷史記錄</li> <li>在知識庫和問題解答中搜索技術解決方案</li> <li>接收關於產品修補、產品升級及其他警告</li> <li>接收未結案案件上的主動電子郵件通知</li> <li>可自行更新客戶資料及聯絡窗口的能力</li> <li>旨在快速解決問題的線上工具</li> </ul>	已包括
McAfee Security Alert Service (MSAS)	使用您選擇的通訊方法發送快速的警告通知 <ul style="list-style-type: none"> <li>通訊選項：語音信箱、電子郵件、簡訊、傳真</li> <li>警告類型選項弱點、產品升級和產品修補</li> <li>嚴重威脅通知；此選項透過通訊時間和方式以及威脅評估級別進行配置</li> </ul>	包括可自訂的全天候線上服務
安全電子報	發送給客戶 Platinum Security 電子報 <ul style="list-style-type: none"> <li>包含有關安全威脅、弱點及現今產品與更新</li> <li>開發中的產品線</li> <li>操作上的建議、提示和訣竅</li> </ul>	每月包括
安全活動報告	綜合報告中會包含客戶端的活動、經客戶和技術支援經理同意公開的所有支援活動（如每週、每月的例行性支援）	已包括
安全升級計畫協助	幫助規劃 McAfee 安全產品和解決方案的首次部署和升級。如果可行，使用 McAfee Global Lab 當為升級準備的工具	已包括
一年兩次到場拜訪	到場拜訪是為了提供額外的支援而設計。到場拜訪的類型包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>檢視客戶狀態</li> <li>檢視防護效果</li> <li>提供升級計畫</li> </ul>	已包括
聯合開發計畫 (JDP)	參與聯合開發計畫 (JDP) 的機會 <ul style="list-style-type: none"> <li>直接進行開發上的交流</li> <li>程式碼開發階段</li> <li>執行/可用性計畫</li> </ul>	已包括
取得區域技術支援經理的協助	除了主要的白金級技術支援經理以外，客戶還能在以下區域取得區域技術支援經理的協助： 日本—亞太地區—EMEA 地區（歐洲、中東和非洲）—拉丁美洲—北美洲	可選擇的
提交惡意軟體（僅防病毒產品）	McAfee Avert WebImmune 是全球第一個網際網路病毒安全掃描中心。它全年無休 (24x7/365)。您可以將疑似中毒的檔案提交到 WebImmune 進行分析。之後如果需要，您會收到這些檔案的分析資料，包括解決方法、即時修正檔案等	已包括
登錄到 McAfee Global Support Lab	在計畫部署或測試 McAfee 產品時，可以與技術支援經理一同排定時間使用 Global Lab。McAfee 的 Global Lab 提供可以客製化的遠端或是現場（在美國德州 Plano 的支援中心中）連線服務，可以在多種 McAfee 產品的組態下進行測試、訓練和開發的作業。安全的網際網路連線提供您實作所需的測試環境，而無須先行購買或是在您的環境中架設 McAfee 的產品。McAfee Global Lab 24x7 全天候運作，因此您可以更為方便地測試、學習或是評估 McAfee 的產品	白金級技術支援客戶優先
指定技術支援經理	如果需要，您可以指派一個專屬的技術支援經理負責您的公司，提供個人諮詢、規劃與建議	可選擇的

\* Walker Interactive 已將 McAfee 列在全球支援組織的前 25% 中

\*\* 2004 年 12 月，McAfee 榮獲 KMWorld Magazine 的 Reality Award for 2004 獎項。McAfee 因其在自助服務支援領域的領先地位和傑出表現獲此殊榮。

\*\*\* 全球適用，但是在某些地區對於某些產品的方案會有所改變。

McAfee, Inc. 台北市 104 南京東路三段 132 號 4 樓 A2 室，886-2-2721-7766，www.mcafee.com

McAfee 是 McAfee, Inc. 和/或其分支機構在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。與安全有關的紅色是 McAfee 品牌產品的特色。此文中所有其他註冊和未註冊的商標均歸其各自所有者獨有。© 2007 McAfee, Inc. 保留所有權利。