

Support zur optimalen Nutzung Ihres Sophos Investments





Support zur optimalen Nutzung Ihres Sophos Investments

SPAM UND MALWARE WARTEN MIT IMMER GRÖßERER KOMPLEXITÄT AUF. SPEZIALKENNTNISSE ZU IHRER BEKÄMPFUNG SIND DESHALB GENAUSO ENTSCHEIDEND FÜR DEN SCHUTZ IHRES UNTERNEHMENS WIE EINE GEEIGNETE SICHERHEITSTECHNOLOGIE.

Bei Sophos genießen Support Services die gleiche Priorität wie technologische Innovationen. Für uns bedeutet Support mehr als die simple Bereitstellung von Updates oder die Unterstützung bei Installationen. Wir möchten unser Know-how mit Ihnen teilen und Ihnen so bestmöglichen Schutz bieten.

Wir schulen unsere Teams speziell auf Sophos Lösungen und Drittanbieter-Technologien. Wann auch immer Sie die Sophos Global Support Services kontaktieren, wird sich ein umfassend geschulter Sophos Mitarbeiter und kein Dispatcher in einem Übersee-Callcenter um Ihre Belange kümmern.

Sophos Global Support Services werden durch ein hauseigenes Experten-Team zur Verfügung gestellt und bieten Ihnen folgende Dienstleistungen: Sophos Technical Support, Sophos Professional Services und Sophos Technical Training.

Sophos Global Support Services sind über ein Netzwerk weltweiter Supportcenter rund um die Uhr erreichbar.

SOPHOS
GLOBAL
SUPPORT
SERVICES

- » Support in Ihrer Landessprache
- » Weltweites Supportcenter-Netzwerk
- » Hilfestellung per Telefon, Internet, E-Mail oder vor Ort
- » Sofortige Unterstützung durch hauseigene Sophos Experten
- » Eine Support-Telefonnummer für alle Anfragen

Technical Support

Professional Services

Technical Training

WWW.SOPHOS.DE/SUPPORT

Sophos Technical Support

Unsere Unterstützung für Sie rund um die Uhr

SOPHOS TECHNICAL SUPPORT: WÄHLEN SIE ZWISCHEN DEN DREI SERVICEGRADEN STANDARD SUPPORT, PREMIUM SUPPORT UND PLATINUM SUPPORT.

Standard Support ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr im Rahmen aller befristeten Sophos Lizenzen und ohne Zusatzkosten verfügbar. Bei unbefristeten Lizenzen ist Standard Support als Zusatzleistung zu erwerben. Premium and Platinum Support mit speziellen Service-Level-Verträgen, im Rahmen derer wir Sie bei Nichteinhaltung zugesicherter Zielreaktionszeiten entschädigen, erhalten Sie nach Entrichtung einer Zusatz-Gebühr, die sich prozentual nach Ihren Lizenzgebühren richtet.

Bei der Konfiguration und Installation Ihrer Sophos Lösung können Sie auf die Unterstützung der Spezialisten des Sophos Technical Support zählen. Unsere Support-Mitarbeiter beraten Sie außerdem über unser Update-Programm und verfügen über Tools und

Kenntnisse zur Behebung all Ihrer Probleme.

Wir sind Mitglied von TSANet (www.tsanet.org), der weltweit agierenden, herstellerunabhängigen Support-Allianz. So können wir direkt mit anderen Anbietern zusammenarbeiten und auch Probleme lösen, die Technologien anderer Hersteller betreffen.



BEIM TECHNISCHEN SUPPORT VOLLBRINGT SOPHOS WAHRE HÖCHSTLEISTUNGEN.



Mike Shimandle,
Sprenger Enterprises Inc.

SOPHOS TECHNICAL SUPPORT

- » Hilfeleistung rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr: per Telefon, Internet oder E-Mail
- » Support in Ihrer Landessprache
- » Zusammenarbeit mit anderen Anbietern zur Lösung plattformübergreifender Probleme



SOPHOS VERFÜGT ÜBER SUPPORTCENTER IN AUSTRALIEN, KANADA, FRANKREICH, DEUTSCHLAND, ITALIEN, JAPAN, SPANIEN, UK UND DEN USA.

SOPHOS TECHNICAL SUPPORT

Hauptfunktionen	Standard	Premium	Platinum
Software-Downloads	✓	✓	✓
Software-Updates und Software-Wartung	✓	✓	✓
Rund-um-die-Uhr-Support (24/7)	✓	✓	✓
Webbasierter Support	✓	✓	✓
Uneingeschränkter Helpdesk-Zugriff	✓	✓	✓
Zugriff auf die Sophos Support-Knowledgebase	✓	✓	✓
Support-Nachrichten und IDE-Benachrichtigungen	✓	✓	✓
Basis-Problembehandlung	✓	✓	✓
Proaktive Produkt-Informationen	✓	✓	✓
Definierte Servicegrade mit Support Credits*		✓	✓
Bevorzugte Problembehandlung mit hoher Priorität		✓	✓
Bevorzugte Musterhandhabung		✓	✓
Remote-Systemunterstützung		✓	✓
Abonnement für Sophos ZombieAlert™ und Sophos WebAlert*		✓	✓
Remote Consulting Services (4 Stunden pro Vertrag inklusive)		✓	✓
Regelmäßige Support-Nutzungsreports		✓	✓
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support			✓
Handhabung von Problemeskalationen			✓
Proaktive Systemunterstützung			✓
Hinweise zum besten Umgang nach der Installation			✓
Notfallsupport vor Ort			✓
Individuelle Support-Nutzungsreports			✓

*Nicht in allen Regionen verfügbar (Details bei Ihrer lokalen Sophos Niederlassung).

SOPHOS TECHNICAL
SUPPORT IST RUND UM
DIE UHR AN 365 TAGEN
IM JAHR VERFÜGBAR





Sophos Professional Services

Maximieren Sie Ihren Return on Investment

MIT SOPHOS PROFESSIONAL SERVICES ERHALTEN SIE BEI DER IMPLEMENTATION, DEM UPGRADE UND DER KONFIGURATION VON SOPHOS LÖSUNGEN FUNDIERTE EXPERTEN-BERATUNG.

Unsere Experten arbeiten zur stetigen Verbesserung der Sophos Endpoint-, Gateway- und Network Access Control-Lösungen eng mit Unternehmen weltweit zusammen. Sie sorgen außerdem dafür, dass unsere Lösungen sich ideal und ohne Beeinträchtigung der Systemperformance in bestehende Netzwerke eingliedern lassen.

Wir bieten Standard-Services für Implementation, Upgrade und Health Check und passen unsere Packages gerne auf Ihre individuellen Bedürfnisse an.

Hilfestellungen können direkt vor Ort oder über Remote-Zugriff unter Einsatz der neuesten Technologien zur Web-Zusammenarbeit gegeben werden.



DIE SOPHOS PROFESSIONAL SERVICES BEGEISTERTEN UNS MIT IHRER SCHNELLIGKEIT UND PERFEKTEN ORGANISATION.



Dave Roback,
Hamilton College

STANDARD SERVICES

Sophos Implementation


Sorgt für die optimale Einrichtung und Nutzung Ihrer Sophos Lösung und bietet Unterstützung in folgenden Bereichen: Installation, Training, Best Practice, Vermittlung von Security Know-how und Entfernung bestehender Software.

Sophos Upgrade

Garantiert die problemlose Durchführung von Sophos Produkt-Updates mit minimaler Systembeeinträchtigung bei maximaler Systemoptimierung.

Sophos Health Check

Überprüft die Konfiguration Ihrer Sophos Lösung sowie Ihrer Sicherheitsrichtlinien und ermittelt, wo Verbesserungsbedarf besteht: Vom Richtlinien-Enforcement über Outbreak Management bis hin zu Disaster Recovery.

A man and a woman in business attire are looking at a computer monitor in an office setting. The man is wearing a light blue shirt and the woman is wearing a black blazer over a patterned top. They are both looking intently at the screen. In the background, there are two round wall clocks. The text is overlaid on a blue rectangular box in the lower-left quadrant of the image.

SOPHOS PROFESSIONAL
SERVICES
UNTERSTÜTZEN SIE
BEI DER OPTIMIERUNG
IHRER NETZWERK-
SICHERHEIT

Sophos Technical Training

Wir teilen unser Fachwissen mit Ihnen

SOPHOS TECHNICAL TRAINING-SPEZIALISTEN VERFÜGEN ÜBER WEITREICHENDE PRODUKT-KENNTNISSE UND SIND EXPERTEN IM BEREICH SCHULUNGEN.

In unseren Sophos Technical Trainings vermitteln wir Ihren Mitarbeitern all unser Fachwissen und unsere Erfahrung. So gehen Sie sicher, dass Ihre IT-Infrastruktur stets den höchsten Sicherheitsanforderungen genügt. Wir bieten sowohl Standardkurse als auch individuelle Schulungen für Enduser und Manager. Standard-Kurse gehen auf die

täglichen Sicherheitsprobleme ein und zeigen, wie Sie mit infizierten Computern fertig werden oder auch schwierigere Aufgaben wie das Verwalten von Produkt-Upgrades meistern. Kurse werden weltweit angeboten und können entweder bei Ihnen oder in unseren eigenen Schulungseinrichtungen stattfinden.

STANDARD-TRAINING-PACKAGES

- » Endpoint Security and Data Protection
- » E-Mail Security and Data Protection
- » Web Security and Control
- » Sophos Small Business Solutions
- » Bedrohungsschutz

Zusätzlich bieten wir Virenschutz-Workshops und individuelle Schulungen an, die ganz auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnitten sind.



AUSGEZEICHNETES
LERNUMFELD. SEHR
INFORMATIV UND
INTERAKTIV.



Adrian Pattinson,
Charles Sturt University

SOPHOS TECHNICAL TRAINING

- » Weitergabe von Know-how und Erfahrung an Ihre Mitarbeiter
- » Individuelle, exakt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Schulungen
- » Schulungen für Mitarbeiter aus sämtlichen Bereichen



IN SOPHOS TECHNICAL
TRAININGS VERMITTELN
WIR IHREN
MITARBEITERN UNSER
UMFANGREICHES
FACHWISSEN

www.sophos.de/support

Boston, USA | Oxford, UK

br/090820 © Copyright 2009. Sophos Plc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Warenzeichen sind Eigentum ihres jeweiligen Inhabers.