

TREND MICRO™ PREMIUM SUPPORT

REJOINDRE UN CLUB EXCLUSIF

Vous avez retenu Trend Micro compte tenu de notre capacité à offrir la protection contre les menaces la plus complète et efficace du marché. Mais il est possible d'aller encore plus loin pour optimiser vos investissements en sécurité !

Trend Micro™ Premium Support Program (PSP) est le programme idéal pour les entreprises souhaitant contrôler leur sécurité digitale à 100%. En tant que club exclusif regroupant des entreprises et organisations gouvernementales parmi les plus importantes au monde, PSP vous invite à tirer le meilleur parti des 30 années d'expérience de Trend Micro en matière de prévention des menaces : vous disposez ainsi d'un support et de conseils autour des solutions de sécurité de Trend Micro lorsque vous en avez le plus besoin.

SUPPORT STANDARD - DES BASES SOLIDES

PSP capitalise sur les fondamentaux solides de Trend Micro Standard Support. Cette offre propose un support efficace en 24/7 en cas de problématique urgente. Nos ingénieurs disposent des compétences requises, ce qui évite de devoir escalader les demandes de support. En effet, celles-ci sont traitées directement par des ingénieurs CSE (Customer Service Engineer) de niveau 2 et 3. Ces derniers sont formés techniquement mais aussi dans le domaine de la relation client, dans l'optique de résoudre vos problématiques de manière rapide et efficace. Le support standard est assuré par nos centres d'excellence régionaux. Cette approche associe un support essentiel d'envergure mondiale et un focus sur les besoins des clients à l'échelle de chaque région.

QU'EST-CE QUE LE PREMIUM SUPPORT PROGRAM (PSP) ?

PSP vient au renfort de l'offre de support standard de Trend Micro et s'adresse aux grandes entreprises qui veulent une confiance absolue dans leurs solutions de cybersécurité. La valeur ajoutée du programme PSP est de vous attribuer un expert en sécurité Trend Micro désigné pour vous accompagner à titre personnel et répondre à vos problématiques et défis de sécurité. Vos demandes sont gérées de manière prioritaire, qu'il s'agisse d'analyser un fichier suspect ou d'offrir un support lors des phases d'installation et de mise à jour. Votre expert vous proposera des évaluations et recommandations de sécurité spécifiques à votre situation et cette collaboration donne lieu à des rendez-vous réguliers dédiés à la gestion de vos services de sécurité. Le programme PSP s'inscrit ainsi dans une approche proactive et dédiée aux défis de sécurité qui pèsent sur votre entreprise. Un support téléphonique est proposé en permanence, avec trois contacts désignés pour résoudre vos problématiques par téléphone ou via des canaux Web.

UN MANAGER DU SUPPORT PREMIUM À VOTRE SERVICE

Avec PSP de Trend Micro, vous maîtrisez vos risques de sécurité. Votre manager CSM (Customer Service Manager) contribue à vos efforts de sécurité en identifiant et en maîtrisant les risques. Dans ce rôle, il :

- Agit en tant que conseiller de confiance pour contribuer à votre réussite
- Participe à votre planning de sécurité avec vos équipes de management
- Offre des recommandations en temps réel sur les risques et menaces d'actualité
- Coordonne et simplifie vos mises à jour et migrations logicielles
- Offre un reporting mensuel sur les statuts et les réalisations
- Joue le rôle de guichet unique pour traiter les demandes de support critiques
- Les Managers CSM disposent d'une expérience de 20 années en moyenne dans le conseil, la gestion des services et le support technique

Ce document présente l'ensemble des fonctionnalités Premium qu'offre PSP, ainsi que ses avantages :

- Accélère le retour sur les investissements en technologies Trend Micro
- Optimise votre infrastructure Trend Micro pour une protection maximale
- Renforce l'efficacité de votre équipe IT qui accède directement à une expertise technique
- Offre un service personnalisé et réactif
- Optimise l'efficacité des opérations IT et libère des ressources
- Vous alerte sur de nouvelles menaces en amont de toute problématique
- Apporte une solution rapide à vos problématiques de sécurité

UNE STRATÉGIE PROACTIVE DE CYBERSÉCURITÉ

Les experts le savent : les menaces modernes exigent une prise en charge en temps réel et proactive. Cependant, pour nombre d'entreprises, ceci n'est pas toujours simple à mettre en œuvre. PSP vous apporte le support dont vous avez besoin pour mettre en œuvre les meilleures pratiques, celles qui maximiseront le ROI de vos investissements de sécurité. Ce programme permet à vos équipes IT d'anticiper et de maîtriser les menaces avant qu'elles n'impactent votre entreprise.

LES ATOUTS DU PREMIUM SUPPORT

Est-il nécessaire d'investir dans PSP ? Bien sûr, cette décision vous appartient. Cependant, un nombre toujours plus important de piratages majeurs affecte des entreprises mondiales de premier rang, suggérant que les défis de sécurité qui pèsent sur les grandes entreprises s'accroîtront dans les années à venir.

Certains clients seraient tentés de le penser : « Nous avons déjà acquis une solution Premium Trend Micro. Pourquoi devrions-nous investir dans un support Premium ? »

La question est pertinente. Effectivement, vous disposez d'un support standard performant pour chaque solution Trend Micro dans laquelle vous investissez. Cependant, le déploiement d'un logiciel de sécurité n'est pas toujours Plug and Play. Paramétrer et affiner ce logiciel pour l'adapter à votre entreprise peut se révéler particulièrement chronophage.

“ Le support Premium est bien plus qu'un service sous abonnement. Il permet de faire appel à un partenaire de confiance qui nous propose un support à la demande et à son initiative.

”
Stephan Dona,
CISO / Global Information
Security Manager, Unit4
Business Software Holding B.V.

OFFRES DE SUPPORT TREND MICRO

	Trend Micro Standard Support	Trend Micro Premium Support
Horaires de support	En 24/7, 365 jours/an	En 24/7, 365 jours/an
Contacts autorisés	3	6
Mise à jour et à niveau de produits	✓	✓
Canaux de support par téléphone et Web	✓	✓
Accès direct au service clients	✓	✓
Analyse des fichiers, URL et emails suspects	✓	✓
Conseil en installation et mise à niveau	✓	✓
Manager CSM dédié		✓
Traitement prioritaire des demandes		✓
Niveaux de service améliorés		✓
Recommandations proactives de sécurité		✓
RDV réguliers pour la gestion des services		✓

L'APPROCHE PROACTIVE DE TREND MICRO AUX DÉFIS DE SÉCURITÉ DES ENTREPRISES

Avantages :

- Un expert en services désigné pour votre entreprise
- Une planification et une gestion proactive des risques
- Un ROI optimisé grâce aux préconisations de votre expert
- Une résolution et une prise en charge rapides de vos problématiques



Trend Micro France
85 Avenue Albert 1er,
92500 Rueil-Malmaison
Téléphone : 01 76 68 65 00
E-mail: sales@trendmicro.fr
www.trendmicro.com