



Websense Mission Critical Support è il modo più veloce per risolvere i problemi urgenti che necessitano di assistenza.

Websense

Mission Critical Support

Essential Information Protection: protezione dei dati sensibili per la tua azienda

Il tuo lavoro non è semplice. Devi avere la certezza di essere protetto dalle minacce zero-day e dalla perdita di dati, involontaria o dolosa e devi essere sicuro di avere a disposizione gli strumenti di supporto adatti a prevenire ogni interruzione: l'attività della tua azienda non può fermarsi. Websense® Mission Critical Support, il nostro più alto livello di protezione e sicurezza, è in grado di fornire supporto illimitato e funzionalità di Essential Information Protection™ per i tuoi sistemi mission critical, ed è stato progettato per limitare le interruzioni della produttività e garantire in modo organico gli upgrade. Grazie al supporto di tecnici specializzati in grado di comprendere ogni tipo di ambiente, potrai sempre ricevere supporto proattivo e tempestivo per tenere sotto controllo l'operatività, 24 ore al giorno.

Websense Mission Critical Support unisce tutti i vantaggi dell'assistenza Premium Support con un livello superiore di consulenze di tipo tecnico, coordinate da un Technical Account Manager (TAM) altamente proattivo. Websense Mission Critical Support è fondamentale per proteggere i tuoi dati sensibili e ottenere il massimo dal tuo investimento in soluzioni Websense.

Che cosa comprende:

- Il nostro più alto livello di supporto tecnico
- Pianificazione strategica personalizzata da un TAM dedicato alla tua azienda
- Servizio proattivo e personalizzato
- Risoluzione accurata e tempestiva di problemi tecnici critici grazie all'assistenza di personale specializzato
- Supporto illimitato 24x7 dai nostri centri di eccellenza tecnica, in tutto il mondo.

Servizio dedicato e personalizzato

Potrai contare su un TAM che opererà al fianco della tua organizzazione, unitamente al personale tecnico di supporto altamente specializzato, per garantire le massime prestazioni, l'affidabilità e la disponibilità delle soluzioni Websense. Attraverso il servizio personalizzato, ogni TAM ha il tempo di capire le complessità di ogni singolo ambiente per contribuire a ridurre i rischi in ambito sicurezza, risolvere celermente i problemi e ridurre al minimo i momenti di indisponibilità dei tuoi sistemi mission critical.

Strategic Account Planning

Con Websense Mission Critical Support potrai disporre di verifiche dell'architettura, assistenza nella pianificazione di migrazioni, suggerimenti formativi e controlli periodici del tuo account per rilevare i progressi, misurare i risultati e identificare ogni elemento in grado di migliorare il supporto delle soluzioni Websense in tuo possesso. Questo tipo di comunicazione diretta e permanente contribuisce a garantire protezione senza interruzioni su tutta la tua rete e ti consente di sfruttare al massimo la forza delle soluzioni di sicurezza Web, messaggistica e dati.

- **Controlli dell'architettura** - Operando a fianco del tuo staff, il tuo TAM potrà effettuare una verifica dell'architettura del tuo ambiente, per identificare le necessità di supporto specifiche e fornire consigli mirati a ottimizzare la configurazione delle tua rete e delle soluzioni Websense.
- **Pianificazione delle migrazioni alle nuove versioni** - Al momento di procedere con l'upgrade, puoi contare sul tuo TAM per disporre di una pianificazione della migrazione e tutti i consigli per assicurarti che il processo di migrazione sia fluido.
- **Suggerimenti formativi** - Fornire un aiuto nella gestione delle soluzioni Websense per raggiungere i tuoi obiettivi business è il nostro obiettivo principale. Il tuo TAM identificherà le opportunità di fornire training al tuo staff tecnico, per garantirti il massimo risultato dall'investimento in soluzioni Websense.

Grazie all'intervento di personale specializzato, in grado di comprendere ogni singolo ambiente, potrai ricevere supporto proattivo e tempestivo per mantenere la tua azienda sempre operativa, 24 ore al giorno.

Essential Information Protection

Essential Information Protection Websense, leader a livello mondiale in sicurezza Web, messaggistica e dati, fornisce enormi vantaggi ai propri clienti grazie alla protezione dei dati sensibili in uno scenario Web 2.0. Solo le soluzioni Websense consentono visibilità completa e controllo su chi utilizza il Web, e-mail o dati; quali dati devono essere protetti; quali dati possono essere scambiati e dove, utenti e informazioni, possono transitare in Internet. Websense fornisce supporto alla produttività dei dipendenti su qualsiasi rete, sempre e ovunque, per aiutare le aziende a ottenere tutti i vantaggi della connettività senza interruzioni, con l'abbattimento dei rischi di furti di dati, involontari o dovuti ad attacchi dannosi. Websense è sinonimo di Essential Information Protection™.

Websense, Inc.
San Diego, CA USA
tel 800 723 1166
tel 858 320 8000
www.websense.com

Websense Italy
Piazzale Biancamano 8
Milan 20121, Italy
tel +39 02 6203 3040
fax +39 02 6203 4000
www.websense.it

Australia
websense.com.au

Brasile
websense.com/brasil

Colombia
websense.com/latam

Francia
websense.fr

Germania
websense.de

Hong Kong
websense.cn

India
websense.com

Irlanda
websense.co.uk

Israele
websense.com

Italia
websense.it

Giappone
websense.jp

Malesia
websense.com

Messico
websense.com/latam

Cina
prc.websense.com

Singapore
websense.com

Spagna
websense.com.es

Taiwan
websense.cn

UAE
websense.com

Gestione accelerata delle chiamate

Websense Mission Critical Support è il modo più veloce per risolvere i problemi urgenti che necessitano di assistenza. La gestione accelerata delle chiamate, con un numero dedicato e gratuito, ti assicura di ricevere sempre un servizio prioritario - superiore ad altri servizi di assistenza clienti - da tecnici di supporto specializzati e dedicati. Con tempi di risposta ai casi più urgenti inferiori ai 30 minuti, puoi fare affidamento sui nostri esperti per avere feedback in tempi brevi alle necessità urgenti del tuo business.

Websense Global Technical Support: schema delle caratteristiche del servizio

Websense Global Technical Support Program	Supporto Standard	Supporto Premium	Supporto Mission Critical
Materiale di conoscenza base	x	x	x
Websense Security Alert Notification	x	x	x
Secure Portal (MyWebsense.com)	x	x	x
Documentazione di prodotto	x	x	x
Software, upgrade, update e patch scaricabili	x	x	x
Online Case Submission & Status	x	x	x
Contatto telefonico con i Technical Support Engineer	Orario di ufficio lunedì - venerdì*	24x7	24x7
Technical Account Manager (TAM)			x
Pianificazione strategica di supporto			x
Verifica dell'architettura			x
Assistenza per la pianificazione delle migrazioni			x
Suggerimenti formativi			x
Verifiche periodiche dell'account			x
Tempo di risposta tecnica in caso di massima urgenza (livello Severity-One)	1 ora	1 ora	30 minuti
Disponibilità secondo l'area geografica	Mondiale	Mondiale	America del Nord, Regno Unito, Australia e Nuova Zelanda

* Fare riferimento alla pagina www.websense.com/support per gli orari di ufficio dell'area di appartenenza

Websense Global Technical Support

Websense Global Technical Support fornisce protezione dei dati sensibili a più di 42 milioni di dipendenti in oltre 50.000 organizzazioni su scala mondiale. Le soluzioni di sicurezza Websense sono supportate da un team a livello mondiale di personale tecnico dedicato, di forte esperienza e competenza. Grazie all'operatività in tutto il mondo, Websense Global Technical Support fornisce alle organizzazioni i servizi di assistenza necessari a gestire i rischi legati ai siti Web dinamici e alle applicazioni di e-mail, aiuta a garantire un uso di Internet sicuro e produttivo e fornisce protezione dei dati sensibili ai sistemi mission critical.

Per maggiori informazioni, contatta il tuo referente commerciale o il tuo rivenditore Websense, oppure visita il nostro sito alla pagina www.websense.com/support.