



PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL

Gracias por elegir las soluciones y los servicios de ESET. Este documento proporciona una descripción general sobre el servicio ESET Premium Support Essential, incluyendo sus procesos básicos y sus fases.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO

ESET Premium Support Essential (EPSE) es un componente fundamental en la cartera de Servicios Profesionales de ESET. EPSE es un servicio profesional dirigido al segmento empresarial, aunque incluye también a clientes del segmento PYME, que brinda tranquilidad a los administradores, garantizándoles asistencia rápida de su proveedor de seguridad las 24 horas del día, incluyendo fines de semana y feriados. Los clientes corporativos suelen esperar este tipo de servicio de sus proveedores de TI, ya que la seguridad informática y la continuidad del negocio son sus principales preocupaciones.

ESET Premium Support Essential se ofrece como un servicio independiente que acompaña la licencia de un producto, o como un subservicio de ESET Premium Support Advanced. Complementa tus licencias recién adquiridas para los productos corporativos de ESET.

ESET Premium Support Essential ofrece soporte técnico garantizado, prioritario y rápido, proporcionado por un Partner local y certificado de ESET, en estrecha colaboración con la Casa Matriz de ESET, y se suministra en inglés o en el idioma local acordado. Su objetivo es solucionar los problemas de los productos corporativos de ESET que no se comportan conforme a la documentación del producto. Este servicio será proporcionado por equipos de soporte especializados que trabajarán conforme a un Contrato de Nivel de Servicio (SLA) definido, quienes suministrarán un análisis rápido y detallado del problema, así como recomendaciones precisas para su resolución (cuando sea necesario). En comparación con el soporte estándar (gratuito), los tiempos de respuesta de ESET a través de Premium Support Essential son mucho más cortos, constantes y garantizados.

CÓMO ESET PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL AYUDA A TU ORGANIZACIÓN

Tiempos de resolución prolongados

Si bien los programas de software suelen incluir soporte técnico estándar, los niveles de servicio casi nunca están garantizados. Los proveedores solo atienden a sus clientes estándar en función de sus posibilidades. Esto a menudo implica largos tiempos de respuesta e incluso de resolución, debido a que los casos notificados van a la "cola de tickets". Con ESET Premium Support Essential, ESET garantiza la respuesta más rápida posible.

El cliente no es más que un número

Los clientes de categoría empresarial, en particular, suelen ser muy complejos. Con frecuencia, los proveedores no comprenden realmente las necesidades específicas de estos clientes ni su infraestructura y entorno. Dentro del servicio ESET Premium Support Advanced, ESET llega a

conocer los detalles de su cliente porque gestionamos el ciclo de vida completo del producto, teniendo en cuenta las particularidades específicas del entorno.

La continuidad del negocio está en peligro

Aunque, en general, nuestros productos están diseñados para ser intuitivos y van acompañados de una completa documentación, es posible que los administradores no entiendan algunos ajustes del producto, lo que puede impedirles ejecutar operaciones vitales. ESET Premium Support Essential asegura la continuidad del negocio resolviendo los problemas con rapidez.

Mal funcionamiento del entorno del cliente

Por desgracia, la compra y el despliegue de productos de última tecnología no garantiza necesariamente su perfecto funcionamiento. Combinaciones específicas de sistemas operativos, hardware y software pueden causar comportamientos inesperados. Los especialistas de ESET están aquí para ayudar.

La siguiente tabla muestra la diferencia entre ESET Premium Support Essential y el soporte estándar de ESET (gratuito):

	ESET STANDARD SUPPORT	ESET PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL
Gravedad crítica (A) Tiempo de respuesta	Mejor esfuerzo	Hasta 2 horas
Gravedad seria (B) Tiempo de respuesta	Mejor esfuerzo	Hasta 4 horas
Gravedad común (C) Tiempo de respuesta	Mejor esfuerzo	Hasta 24 horas
Disponibilidad del soporte	De 7.00 a 18.00 hs. solo días hábiles	365/24/7
Método de contacto	Especialista en Atención al Cliente	Especialista certificado de ESET
Contactos de clientes	Limitados	Ilimitados
Prioridad en la cola de llamadas	X	Sí
Tickets con derecho a tratamiento Premium	X	Limitados

VISTA GENERAL DEL PROCESO

