



PRÉSENTATION

PREMIUM SUPPORT

De l'aide, quand vous en avez besoin

Les experts techniques d'ESET soutiennent
la sécurité informatique de votre entreprise

Progress. Protected.

Le support qu'il vous faut

Le support ESET Premium est conçu pour répondre rapidement à vos questions, accélérer la résolution des problèmes, et vous aider à maximiser le potentiel de vos produits ESET.

- Le support Premium vous assure un retour maximal sur votre investissement dans les produits ESET
- Il réduit la complexité de l'administration informatique
- La continuité opérationnelle de votre entreprise est assurée
- Il couvre l'ensemble du cycle de vie de chaque produit, en fonction de votre environnement spécifique
- Grâce au support Premium, vous pouvez allouer les ressources de sécurité de manière plus efficace

Vos avantages

PLUS AUCUNE COURBE D'APPRENTISSAGE

Les produits ESET sont conçus pour être intuitifs et sont accompagnés d'une documentation complète. Il est cependant toujours possible que des fonctionnalités avancées échappent à votre équipe informatique ou que des paramètres particuliers soient mal compris, ce qui pourrait l'empêcher d'effectuer des opérations critiques.

RÉPONSE PLUS RAPIDE, RÉOLUTION PLUS RAPIDE

Le support ESET Premium garantit une intervention 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur tout incident affectant le bon fonctionnement de votre environnement informatique.

CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Le déploiement de nouveaux produits sans aucune connaissance préalable peut être délicat, même pour les entreprises disposant d'équipes informatiques ou de sécurité dédiées. Le déploiement et/ou la mise à jour de nouveaux produits dans des environnements de production sans l'expertise requise présente un risque sérieux pour la continuité des activités.

UNE RÉPONSE RAPIDE ET EFFICACE

Joignez directement un technicien expérimenté ESET qui connaît votre infrastructure et est en mesure de résoudre le problème rapidement et efficacement.

OPTIMISATION DE VOTRE ÉCOSYSTÈME INFORMATIQUE

L'achat et le déploiement de produits de haute technologie ne garantissent malheureusement pas un fonctionnement transparent. Des combinaisons spécifiques de systèmes d'exploitation, de matériel et de logiciels provenant de différents fournisseurs peuvent provoquer des comportements inattendus. Laissez le déploiement aux experts qui sont en mesure de prévoir les conflits et les incompatibilités, et qui prendront rapidement les mesures qui s'imposent.

CONFORMITÉ

De nombreux secteurs ont des règles de conformité strictes qui imposent le déploiement des produits par des prestataires agréés.

Choisissez le niveau de service qui correspond à vos besoins



**PREMIUM
SUPPORT**



**PREMIUM
SUPPORT
ULTIMATE**

Délai de réponse, problème grave (A)	2 heures	30 minutes
Délai de réponse, problème sérieux (B)	4 heures	4 heures
Délai de réponse, problème courant (C)	24 heures	12 heures
Disponibilité du support	24 / 7 / 365	24 / 7 / 365
Point d'entrée de l'appelant	Spécialiste ESET certifié	Spécialiste ESET certifié
Contacts clients	Illimité	Illimité
Hiérarchisation des appels prioritaires	Oui	Oui
Tickets éligibles à un traitement amélioré	Limité	Illimité
Gestionnaire de compte dédié		Oui
Accès prioritaire aux équipes de développement		Oui
Services informatifs proactifs		Oui
Deployment & Upgrade		1
HealthCheck		1



Digital Security
Progress. Protected.

Contenu

Un ensemble de services de support produit garantis, hiérarchisés et accélérés, comprenant une analyse rapide et détaillée de tout problème, suivie de conseils de dépannage précis à toute heure du jour et de la nuit, y compris les week-ends et les jours fériés.

- Accès 24h/24, 7j/7, 365j/an aux experts ESET ayant des années d'expérience en sécurité informatique
- Obtenez des réponses adaptées à vos besoins individuels
- Résolution immédiate des problèmes techniques dans l'environnement de sécurité de votre entreprise
- Réponse aux problèmes critiques dans les minutes qui suivent leur identification
- Accès prioritaire aux experts du siège d'ESET et même aux équipes de développement



MEILLEURE RÉACTIVITÉ

Avec ESET Support Premium, vous bénéficiez d'un service de première classe pour traiter les incidents critiques de l'entreprise sous 120 minutes.



STATUT PRIORITAIRE

Tous les membres de votre équipe informatique auront la priorité dans la file d'attente ; un nombre illimité de numéros de téléphone peut être enregistré.



CONNEXION À DISTANCE

Demandez à nos experts de mettre en place une connexion à distance pour un dépannage plus rapide.



SUPPORT LOCAL

Bénéficiez d'un support local, combiné à l'expertise technique du siège d'ESET, pour une expérience ESET optimale.



Contenu

Support complet sur les produits ESET avec des privilèges nettement supérieurs. Toutes les étapes de mise en œuvre du produit sont couvertes, y compris l'installation et la configuration, les procédures de mise à jour, les contrôles réguliers de la configuration et la résolution proactive des problèmes liés au produit.

- Un responsable de compte technique pour chaque client
- Réponse plus rapide aux problèmes critiques (dans les 30 minutes) et aux problèmes courants (dans les 12 heures)
- Services informatifs proactifs
- Hiérarchisation des appels prioritaires

**COMPREND TOUS LES AVANTAGES
DU SUPPORT ESET PREMIUM,
PLUS :**



NOMBRE ILLIMITÉ DE REQUÊTES

ESET Premium Support Ultimate n'a aucune limite quant au nombre de requêtes éligibles pour un traitement amélioré.



GESTIONNAIRE DE COMPTE TECHNIQUE

Un gestionnaire de compte dédié, avec une connaissance étendue de votre infrastructure et de votre environnement, est prêt à fournir une assistance immédiate.



ANALYSE PRIORITAIRE

Les tickets nécessitant une enquête auprès des équipes de développement sont traités en priorité par celles-ci.



SERVICE HEALTHCHECK

Les experts d'ESET effectuent une évaluation critique de l'implémentation actuelle des produits ESET, qui est suivie d'un rapport détaillé et de recommandations pour une configuration plus efficace afin d'améliorer les performances des produits.



RÉSOLUTION PROACTIVE DES PROBLÈMES PRODUITS

ESET communique des informations relatives aux produits et des alertes urgentes sur le site web ESET Knowledgebase, mais tous les administrateurs peuvent ne pas avoir assez de temps pour les suivre. Recevez des notifications par email ou par téléphone de toutes les mises à jour importantes des produits, avec des recommandations concrètes.



SERVICE DEPLOYMENT & UPGRADE

Des professionnels ESET expérimentés et certifiés prennent en charge l'installation et la configuration initiale afin de garantir des conditions de fonctionnement optimales.

Voici ESET

Défense proactive. Minimisez les risques par la prévention.

Conservez une longueur d'avance sur les cybermenaces connues et émergentes grâce à notre approche axée sur l'IA et la prévention. Nous combinons la puissance de l'IA et l'expertise humaine pour améliorer l'efficacité et la facilité d'utilisation de la protection.

Bénéficiez d'une protection de haut niveau grâce à notre Threat Intelligence interne, compilée et examinée depuis plus de 30 ans, qui alimente notre vaste réseau de R&D dirigée par des chercheurs reconnus.

ESET PROTECT, notre plateforme de cybersécurité XDR, combine des fonctionnalités de nouvelle génération de prévention, de détection et de recherche proactive de menaces, avec une gamme étendue de services de sécurité, notamment de détection et de réponse managés.

Nos solutions hautement personnalisables comprennent une assistance locale et ont un impact minimal sur les performances. Elles identifient et neutralisent les menaces connues et émergentes avant qu'elles ne puissent se déclencher. Elles favorisent la continuité des activités, et réduisent les coûts de mise en œuvre et d'administration.

ESET protège votre entreprise afin que vous puissiez maximiser le potentiel de la technologie.

ESET EN QUELQUES CHIFFRES

+ 1 Mrd

internauts
protégés

+ 500 k

entreprises
clientes

176

pays et
territoires

11

centres de
recherche

QUELQUES-UNS DE NOS CLIENTS



Protégé par ESET depuis
2017 : 9 000 endpoints



Protégé par ESET depuis
2016 : +4 000 boîtes mail



Protégé par ESET depuis
2016 : 32 000 endpoints



Partenaire de sécurité FAI
depuis 2008 : 2 millions
d'utilisateurs

RECONNAISSANCES



ESET est constamment **parmi les éditeurs les plus performants des tests indépendants** d'AV-Comparatives, et atteint les meilleurs taux de détection avec peu voire aucuns faux positifs.



ESET obtient régulièrement les meilleures notes sur la plateforme mondiale d'évaluation des utilisateurs G2, et ses solutions sont **appréciées par les clients du monde entier**.



ESET a été reconnu comme un leader dans le domaine de la sécurité des endpoints dans l'évaluation des fournisseurs IDC MarketScape: Worldwide Modern Endpoint Security for Midsize Businesses 2024.

Pourquoi choisir ESET

Que disent les clients d'ESET à propos des services de sécurité ESET ?

AVIS DES CLIENTS



« L'IMPLEMENTATION S'EST DÉROULÉE TRÈS SIMPLEMENT. EN COLLABORATION AVEC LE PERSONNEL TECHNIQUE BIEN FORMÉ D'ESET, NOUS AVONS PU METTRE EN ŒUVRE NOTRE NOUVELLE SOLUTION DE SÉCURITÉ ESET EN QUELQUES HEURES. »

Responsable informatique, Diamantis Masoutis S.A.,
Grèce, plus de 6 000 postes



« NOUS AVONS ÉTÉ TRÈS IMPRESSIONNÉS PAR L'ASSISTANCE DONT NOUS AVONS BÉNÉFICIÉ. EN PLUS DE L'EXCELLENT PRODUIT, L'EXCELLENTE PRISE EN CHARGE A ÉTÉ CE QUI NOUS A VRAIMENT CONDUIT À MIGRER TOUS LES SYSTÈMES DE PRIMORIS VERS ESET. »

Joshua Collins, Directeur des opérations du centre
de données, Primoris Services Corporation, USA,
plus de 4 000 postes



« LES OUTILS EXCEPTIONNELLEMENT COMPLETS D'ESET ONT CONSTAMMENT ET EFFICACEMENT PROTÉGÉ NOS ORDINATEURS CONTRE TOUS LES TYPES DE VULNÉRABILITÉS ACTUELLES. LES SERVICES DE SUPPORT D'ESET NOUS PERMETTENT DE NOUS CONCENTRER SUR NOS OBJECTIFS ÉDUCATIFS. »

Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional
de Asunción, Paraguay, 700 licences



« LA MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS DE SÉCURITÉ D'ESET A ÉTÉ TRANSPARENTE POUR NOS QUELQUE 23 000 ORDINATEURS ET APPAREILS, ET AUCUN DES MILLIERS D'EMPLOYÉS QUI UTILISENT LE SYSTÈME NE S'EST PLAINT OU N'A SIGNALÉ DE PROBLÈMES. »

Taro Tanaka, Directeur général, Division de l'architecture
informatique, Canon Marketing Japan Inc, Japon,
23 000 licences

