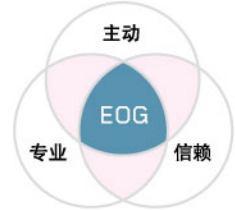




## 重新思考 你的网络安全

# 趋势科技专家值守服务 TrendMicro Expert On Guard— EOG

提供专家7x24x365全年无休的主动服务



### 挑战

作为一名负责企业信息安全的IT管理人员，您是否经常面对如下这些令人头痛的问题？

- 病毒又爆发了，大量瘫痪的电脑急待修复，承受着用户抱怨和领导质疑的压力，防毒工作如此被动，谁能帮我第一时间发现和控制在病毒爆发呢？
- 出现病毒事件或防病毒产品出现问题时，有谁能7x24响应，现场支持，帮我快速解决问题呢？
- 公司买过很多防病毒产品，怎么还是会中那么多病毒，是系统有漏洞，员工有问题，还是感染来源没有控制好，我们该采取什么措施才能有效阻止病毒的传播呢？
- 公司和政府单位都在要求更高的安全检查标准，谁能帮助我撰写专业的安全报告，帮我向主管表现我的信息安全工作绩效？

### 策略

在这个防毒服务的新时代，趋势科技致力于建设专家服务的基础构架和服务模式，提供主动、专业和可信赖的防病毒管理服务，维护用户的网络稳定和业务连续性。我们希望与您携手，共同创建可控的企业网络安全环境。

针对企业信息安全管理上经常遇到的以上困扰，趋势科技为您量身定制了EOG专家值守服务，通过7X24主动监测预警、不间断的病毒和产品问题专家响应支持，重大问题紧急上门或定期防毒体系巡检，专家报表分析，协助您持续改善网络安全防毒管理绩效。

EOG专家值守服务与基本技术支持的服务对比

服务类别	EOG专家值守服务	基本技术支持800
主动式预警	7x24小时监测和预警(28项可选安全指标-KPI)	无
	<table border="0"> <tr> <td>                     产品管理                      • 产品离线                      • 防病毒组件过期(病毒码)                      • 防病毒组件过期(扫描引擎)                      • 安装率统计                 </td> <td>                     病毒管理                      • 内部(网络)病毒爆发                      • 特定病毒(高风险病毒感染)                      • 疑似病毒                      • 感染等级                      • 感染来源                 </td> </tr> </table>	
产品管理 • 产品离线 • 防病毒组件过期(病毒码) • 防病毒组件过期(扫描引擎) • 安装率统计	病毒管理 • 内部(网络)病毒爆发 • 特定病毒(高风险病毒感染) • 疑似病毒 • 感染等级 • 感染来源	
分析报表	专家报表统计服务(日报/周报/月报) • 感染最多的前10种病毒 • 前10大感染源 • 感染最多的前10台计算机	无
现场支持	紧急现场服务和定期巡检 • 用户安全问题无法远程解决，提交申请给MOC，派单趋势科技授权服务商TMSN工程师提供现场服务 • 趋势科技防毒产品运行状况检查与调优 • 防毒客户端的安装率统计 • 微软系统漏洞扫描(可选) • 尚未解决的疑难案件跟踪	无
案件处理流程	主动跟进、结案周期较短	响应受理、结案周期较长
响应支持时间	7x24小时	5x8小时
服务工程师	防病毒专家和二线资深(L2)工程师	一线普通(L1)工程师

### 趋势科技防病毒监测中心

(MOC-Monitoring Operation Center)  
MOC是趋势科技专家服务体系中的核心运营单位，负责监测客户方的信息安全事件和数据，并根据SOP(Standard Operating Procedure标准操作程序)适时做出响应，直接解决问题或是根据情况将问题分派到其他各技术部门进行处理。

### 服务三大特点

#### 主动

- 主动通知病毒疫情
  - 多达25项网络安全关键指标纳入监控范围，提供全面保护
  - 对基于监控指标发现的风险事件提供主动通知
  - 高危病毒通知
- 主动提供解决方案
  - 爆发阻止策略
  - 病毒清除方法或工具
  - 网络安全维护建议
- 主动关怀
  - 服务介绍会议
  - 风险事件电话跟进
  - 主动的报表解读
  - 主动的TMSN巡检
  - 满意度调查反馈

#### 专业

- 自动化监测分析系统
- 原厂资深工程师响应支持
- 严格的案件管理流程控制
- 与用户分享防病毒经验

#### 信赖

- 服务合约保证
- 本地化的授权服务商服务

# 重新思考 你的网络安全

EOG专家值守服务内容包括

## 7×24小时监测和预警

通过7X24实时监测各类网络安全关键指标，在客户网络发生重要的安全事件时主动发出预警通知并提供专业的防护建议或解决方案，第一时间发现问题，减少分析问题和寻找解决方案的成本。

## 7×24小时专家响应支持

通过专属服务通道，提供7x24不间断的专家在线咨询，协助您帮助客户快速有效的解决各种病毒和防毒产品方面的疑难杂症。

## 报表统计服务(日报/月报)

病毒监测中心(MOC)分析客户企业上传的病毒日志，定期呈送每日/月专家报表，协助您帮助客户正确分析企业的防毒状况与风险等级，找出安全短板，给出改善建议，防患于未然。

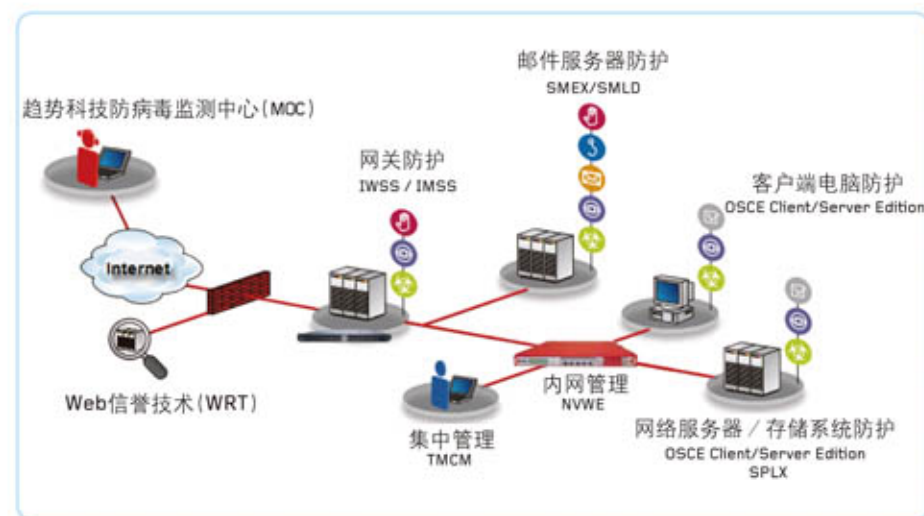
## 紧急现场服务和定期巡检

应对客户的紧急上门支持需求，接到用户服务请求后，在约定时间内，协调服务工程师上门处理问题，协助客户完成必要的使用评估、病毒查杀、安全问题处理等相关事宜。通过定期上门对客户的防毒体系进行巡检，尽早发现潜在的问题，并根据当前的状态和存在的问题，给出调整的意见，确保防毒体系运转正常。

## 全球/区域高危病毒警报

通过检查用户感染病毒的情况，找出传播广泛和难以清除，并对用户有潜在威胁的病毒信息，并提供及早的主动式预警通知和解决方案，帮助用户尽早控制该病毒，避免病毒扩散而带来的病毒爆发。

## 实时监控企业防毒体系架构，主动发现风险，专家快速响应

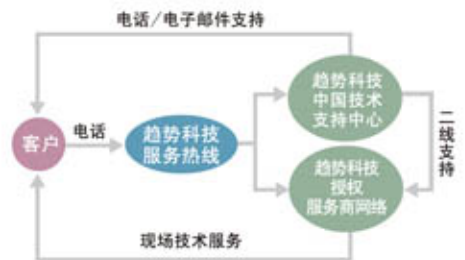


## 趋势科技授权服务商网络

TrendMicro Service Network (TMSN)

- 趋势科技中国技术支持中心配有60多位资深的防病毒工程师，但是面对全国用户越来越多的现场支持需求，在资源和时间的调配上无法满足客户的需求。
- 趋势科技授权服务商就是在趋势科技现有的服务基础架构上，在全国培养一批经趋势授权的具有专业知识和服务质量的服务商，为客户提供快速有效的防病毒现场支持服务。
- 趋势科技已经建立覆盖全国的服务商网络(TMSN)。有超过50家的合作伙伴已经成为趋势科技的TMSN，趋势科技不断通过各种培训及认证来提高服务商的技术服务能力，从而有能力为用户提供标准化可信赖的现场服务，提高用户满意度。

## 趋势科技服务链示意图：



## 趋势科技·中国

北京：  
电话：86-10-85252277  
传真：86-10-85252233

上海：  
电话：86-21-63848899  
传真：86-21-63841899

广州：  
电话：86-20-87553895  
传真：86-20-87553351

[trendmicro.com.cn](http://trendmicro.com.cn)

欲知更多网络安全及相关产品信息，  
请拨打免费咨询电话：800-820-8876