

SOFTWARE COMPATIBILITY SERVICE

Serviceziel:

WENIGER FEHLALARME BEI SCANS VON LEGITIMER SOFTWARE, DIE IM UNTERNEHMENSNETZWERK DER KUNDEN VON KASPERSKY LAB MSA VERWENDET WERDEN.

Wie Sie wissen, treffen Netzwerkadministratoren, Benutzer und Software-Anbieter auf Schwierigkeiten, wenn eine legitime Software vom Anti-Virus-Programm fälschlicherweise als schädlich klassifiziert wird. Diese Fälle werden „Fehlalarm (False-Positive)“ genannt. Dieses Phänomen ist nicht selten und nicht nur auf ein bestimmtes Virenschutzprogramm zu reduzieren.

Die Wiederherstellung des Arbeitsablaufs im Netzwerk erfordert ein hohes Maß an Arbeit, Zeit und Geld. Sowohl den Kunden als auch den technischen Support von Kaspersky Lab erreichen dabei sehr viele Anfragen. Während des Wiederherstellungsprozesses im Unternehmensnetzwerk kommen die Geschäftsprozesse des Unternehmens vorübergehend zum Erliegen. Kaspersky Lab bietet seinen MSA-Kunden eine kostenlose Service-Software, mit welcher im Unternehmensnetzwerk Scans auf Kompatibilität mit der Kaspersky Lab Anti-Virus-Datenbank durchgeführt werden können.

Dieser Service setzt den Austausch der Kontaktdaten und die Kommunikation mit dem MSA-Kunden voraus, um so Vereinbarungen nach Datentyp und Bereitstellungsmethode treffen zu können. Die vom MSA-Kunden empfangenen Daten werden verarbeitet (Scan auf Basis der Anti-Virus- und Whitelist-Datenbanken) und anschließend die daraus resultierenden Berichte an die E-Mail-Adresse des MSA-Kunden gesendet. Hierbei handelt es sich um keine einmalige Bereitstellung des Services. Die Verwendung des Prüfservices auf Software-Kompatibilität wird zur Verwendung bei Bedarf empfohlen sowie bei Erkennung neuer Programme oder aktualisierter Versionen von bereits bestehenden Programmen im Unternehmensnetzwerk des MSA-Kunden.

Teilnahmeregeln:

- MSA-Kunde (MSA Business, MSA Enterprise) von Kaspersky Lab.
- Bereitstellung der Daten in Form von Dateien, Prüfsummen oder System-Images.

Vorteile:

- Weniger Fehlalarme (False-Positives) im Netzwerk des MSA-Kunden.
- Weniger Anfragen von den Endbenutzern des Unternehmensnetzwerks an den lokalen technischen Support und IT-Servicedesk.
- Höhere Servicequalität aufgrund von zusätzlichen Qualitätskontrollen von Kaspersky Lab im Vorfeld.
- Höhere Zufriedenheit bei den Endkunden, die mit der Software im Unternehmensnetzwerk arbeiten.
- Voll automatisierte Datenverarbeitung, kein aktives Eingreifen durch den Kunden notwendig.
- Feedback verfügbar. Berichte zu den Scan-Ergebnissen der empfangenen Daten. Kontaktieren Sie den technischen Support bei Fragen zum Service über die folgende E-Mail-Adresse: technology.alliances@kaspersky.com
- Scannen von Webressourcen, die vom MSA-Kunden in einem Arbeitsablauf verwendet werden. Auf Anfrage des MSA-Kunden und nach Bereitstellung der Webressourcen für den Scan.
- Die Teilnahme am Service ist absolut kostenlos.

