

DIGICERT® PLATINUM SUPPORT




Ihr dedizierter Platinum Client Manager unterstützt Sie beim Erreichen Ihrer strategischen Ziele

Übersicht

Mit DigiCert® Platinum Support profitieren Sie neben bevorzugtem Support auch von einem Platinum Client Manager, Ihrem persönlichen Ansprechpartner für alle Fragen rund um den Erfolg Ihrer Initiativen zur Stärkung des digitalen Vertrauens.

Platinum Client Manager vereinen die umfassende Sachkenntnis und Expertise von DigiCert in den Bereichen Branchenstandards, Compliance und Best Practices für die Lebenszyklusverwaltung von Zertifikaten mit kundenorientierter Kommunikation, Reaktion auf Vorfälle und Unterstützung bei Projektinitiativen.

Im Rahmen dieses umfassenden technischen Supportprogramms erhalten Kunden:

-  einen vertrauenswürdigen Berater und Fürsprecher
-  proaktives Account Management
-  fortlaufende Übersichten und Anpassungen an Änderungen

Wichtige Supportfunktionen

Strategische Planung vereint eine genaue Kenntnis Ihrer Unternehmensumgebung mit regelmäßigen Informationen über Produkt-Roadmaps, neue Features, Änderungen der Compliance-Vorgaben für Ihre Branche sowie den SLAs und Nutzungswerten für Ihr Konto.

Vorfallsbehebung mit einem einzigen Ansprechpartner für das Monitoring, die Eskalation und die abschließende Aufarbeitung von Vorfällen mit Ursachenanalyse.

Projektkoordinierung für das Erreichen Ihrer Ziele, wie Migration, Einsatz neuer Features, Einrichtung neuer Zertifizierungsstellen oder Implementierung speziell angepasster Zertifikate.

Testumgebungen

Kunden mit Platinum Support erhalten Zugang zu Testumgebungen von DigiCert, in denen sie neue Features und Produktversionen ausprobieren oder Proof-of-Concept-Tests für neue Anwendungsbereiche durchführen können.

STRATEGISCHE PLANUNG	VORFALLSBEHEBUNG	PROJEKTKOORDINIERUNG
<ul style="list-style-type: none"> • Kundenumgebung • Roadmap-Rezensionen • SLA-Berichte • Anforderung neuer Features • Änderungen in der Branche und bei Compliance-Vorgaben • Kontonutzung mit Berichten zu Über- und Unterlastungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinierung und Aktualisierungen • Falleskalierung • Aufarbeitung von Vorfällen mit Ursachenanalyse • Rückschau auf Supportfälle 	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionsübergreifende Kommunikation mit DigiCert • Kontomigration • Einsatz neuer Features • Schlüsselzeremonien • Neue Zertifizierungsstellen und speziell angepasste Zertifikate • API-Nutzung

Reaktionsschnelle, funktionsübergreifende Koordinierung

Platinum Client Manager arbeiten eng mit unseren Support- und Validierungsteams zusammen und sind daher umfassend über die Auswirkungen von Vorfällen und neuen Entwicklungen in der Branche auf Kundenumgebungen informiert. PCM können rasch geeignete Mitarbeiter aus verschiedenen Teams bei DigiCert hinzuziehen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Bevorzugte Servicelevel

Kunden mit Platinum Support profitieren von den höchsten Serviceleveln für Verfügbarkeit, Bereitstellung und Reaktion.

Einblicke eines Vorreiters in Sachen digitale Vertrauenswürdigkeit

Platinum Client Manager stützen sich auf die Erfahrungen, die wir bei DigiCert seit über 15 Jahren als Vorreiter in der Sicherheitsbranche und aktives Mitglied diverser Standardisierungsgremien bei der Definition der digitalen Vertrauenswürdigkeit für unsere Branche und mehrere Weltregionen gesammelt haben. PCM wissen auch, was für erfolgreiche Audits erforderlich ist und können Ihnen sagen, welche Konsequenzen neue Compliance-Anforderungen in Ihrer Branche für Ihren Betrieb haben.

	BASIC	GOLD	PLATINUM
Dedizierter PCM	Nein	Nein	Ja
Supportverfügbarkeit	Mo-Fr 9-18 Uhr	rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr	rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr
SLA für Servicebereitstellung	99 %	99 %	99,5 %
Antwortzeiten			
Schweregrad 1 (kritisch)	8 Stunden	1 Stunde	30 Minuten
Schweregrad 2 (hoch)	24 Stunden	6 Stunden	2 Stunden
Schweregrad 3 (mittel)	48 Stunden	24 Stunden	8 Stunden

Beginnen Sie noch heute

Wenn Sie DigiCert® Platinum Support nutzen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Account Manager oder schicken Sie eine E-Mail an sales@digiCert.com.

Über DigiCert Inc.

Als einer der weltweit führenden Anbieter digitaler Vertrauenslösungen sorgt DigiCert dafür, dass Unternehmen und Einzelpersonen digitalen Interaktionen in dem Wissen vertrauen können, dass ihre digitale Infrastruktur und ihre Anbindung an eine Welt voller Online-Transaktionen sicher und geschützt sind. DigiCert® ONE, die Plattform für digitale Vertrauensdienste, bietet Unternehmen eine zentrale Anlaufstelle für Einblicke und die Kontrolle über eine Vielzahl von öffentlichen und privaten Anwendungsbereichen, in der das Vertrauen eine wichtige Rolle spielt. Dazu gehören der sichere Zugriff auf Unternehmenssysteme, sichere Business-Kommunikation sowie der Schutz von Websites, Software, Identitäten, Inhalten und Geräten. DigiCert bietet nicht nur preisgekrönte Softwarelösungen an, sondern hat sich nicht zuletzt auch durch seine branchenweite Führungsrolle bei Standards, Support und Betrieb als bevorzugter Anbieter digitaler Vertrauenslösungen bei Unternehmen auf der ganzen Welt einen Namen gemacht. Weitere Informationen finden Sie unter digiCert.com/de oder auf Twitter unter [@digiCert](https://twitter.com/digiCert).