

Bkav®



Internet Security

www.bkav.com.vn



Bkav GIẢI PHÁP TỔNG THỂ

HÀ NỘI

Tòa nhà Bkav - Khu đô thị mới Yên Hòa - Cầu Giấy - Hà Nội
Điện thoại: (84-4) 3763 2552
Fax: (84-4) 3782 2136
Website: www.bkav.com.vn
Email: DuAn@bkav.com.vn

TP. HỒ CHÍ MINH

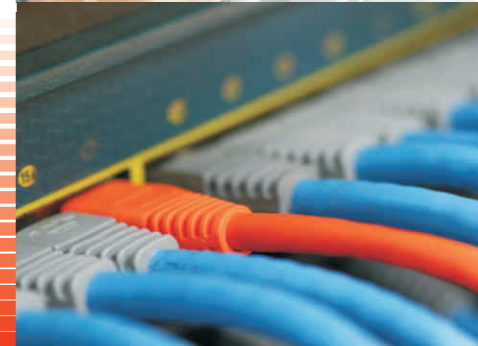
Tòa nhà DTC - 99A1 Đường Cộng Hòa - Phường 4, Tân Bình, TP. HCM
Điện thoại: (84-8) 6296 6626
Fax: (84-8) 3811 1627
Website: www.bkav.com.vn
Email: DuAn@bkav.com.vn



GIẢI PHÁP TỔNG THỂ PHÒNG CHỐNG VIRUS DÀNH CHO DOANH NGHIỆP

Blkav

for Win2K/XP/Vista/W7



Tự hào là phần mềm diệt virus đạt chứng chỉ Quốc tế **VB100**
do tổ chức kiểm định hàng đầu thế giới Virus Bulletin chứng nhận



GIẢI PHÁP TỔNG THỂ PHÒNG CHỐNG VIRUS DÀNH CHO CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP



GIẢI PHÁP TỔNG THỂ PHÒNG CHỐNG VIRUS

Giải pháp tổng thể phòng chống virus của Bkav dành cho cơ quan, doanh nghiệp gồm 02 thành phần chính:

- **Bkav Endpoint Enterprise 8:** Hệ thống phòng chống virus cho mạng LAN
- **Bkav Gateway Scan:** Hệ thống phòng chống virus cho Gateway

Đây là giải pháp kết hợp phòng chống virus bảo vệ đa lớp, quản lý tập trung tại server, công nghệ điện toán đám mây và dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật đi kèm. **Bkav đạt chứng chỉ quốc tế VB100 do tổ chức kiểm định hàng đầu thế giới Virus Bulletin chứng nhận.**

Theo điều tra của Phòng công nghiệp và Thương mại Việt Nam (VCCI) công bố tháng 5/2010, phần mềm diệt virus Bkav chiếm 73,95% thị phần giải pháp phòng chống virus cho cơ quan, doanh nghiệp, phần mềm Kaspersky đứng thứ 2 với 13,36% và xếp ở vị trí thứ 3 là Norton Antivirus với 8,95%.

Bkav được Hiệp hội An toàn thông tin Việt Nam trao giải Phần mềm diệt virus tốt nhất trong 03 năm liên tiếp (2009, 2010, 2011) do người tiêu dùng bình chọn.

CÔNG NGHỆ BẢO VỆ ĐA LỚP

Virus máy tính chỉ có thể lây lan vào một hệ thống qua 2 con đường: lây trực tiếp từ mạng Internet và lây từ bên trong hệ thống mạng LAN, công nghệ bảo vệ đa lớp của Bkav sẽ chặn và diệt virus trên cả 2 con đường trên.

Mô hình bảo vệ đa lớp của Bkav:

Bảo vệ từ cửa ngõ với Bkav Gateway Scan: Chặn và diệt virus ngay tại cửa ngõ vào ra Internet (Internet Gateway) của hệ thống mạng. Diệt virus tại đầu mối tập trung của các giao dịch với Internet, bảo vệ tất cả các máy tính trong hệ thống mạng khi truy cập Internet.

Bảo vệ bên trong hệ thống mạng LAN với Bkav Endpoint Enterprise 8:

- Bảo vệ trên từng máy chủ, máy trạm, ngăn chặn virus lây qua mạng LAN, virus lây qua lỗ hổng phần mềm.
- Ngăn chặn các virus lây qua thiết bị nhớ USB, ổ đĩa di động...

CÔNG NGHỆ ĐIỆN TOÁN ĐÁM MÂY

Với **Công nghệ điện toán đám mây**, các tác tử đám mây tích hợp trong Bkav (Bkav Cloud Agent) sẽ tương tác online với hệ thống đám mây Bkav Cloud, khiến việc cập nhật mẫu virus có thể nhanh tới từng phút.

Độ bao phủ rộng và năng lực tính toán của đám mây Bkav Cloud sẽ giúp máy tính của người sử dụng được bảo vệ chặt chẽ. Bên cạnh đó, hệ thống cơ sở dữ liệu mẫu nhận diện trên đám mây sẽ được cập nhật kịp thời hơn so với các giải pháp truyền thống trước đây.

<http://www.bkav.com.vn>

SAFE REMOVING

Khi máy tính bị nhiễm virus, file và key hệ thống thường bị xóa hoặc thay đổi. Một số phần mềm diệt virus khi quét loại virus này sẽ không phục hồi được hệ thống về trạng thái ban đầu, làm hệ thống hoạt động không đúng hoặc thậm chí không hoạt động được.

Công nghệ **Safe removing** của **Bkav Endpoint Enterprise 8** cho phép khôi phục file hệ thống để đảm bảo sau khi diệt virus máy tính vẫn hoạt động tốt.

KIỂM SOÁT THIẾT BỊ LƯU TRỮ DI ĐỘNG

Đối với các hệ thống lớn, việc sử dụng các thiết bị lưu trữ di động của người dùng tiềm ẩn nhiều nguy cơ về an ninh thông tin như: lây lan virus, thất thoát dữ liệu, lộ lọt thông tin.

Tính năng **Kiểm soát thiết bị lưu trữ di động** giúp người quản trị có thể thiết lập từ xa chế độ cho phép hoặc cấm sử dụng USB và ổ cứng di động tại các máy trạm.

QUẢN LÝ TẬP TRUNG

Giải pháp quản lý tập trung của Bkav giúp nhà quản lý luôn nắm được tình trạng lây nhiễm virus trong toàn mạng. Đây là cơ sở để nhà quản lý có thể đưa ra những quyết định, chính sách phù hợp, cũng như các phương án xử lý kịp thời.

Tất cả các máy trạm được quản lý tập trung tại Server, mỗi khi có mẫu nhận diện virus mới, Bkav Server sẽ tự động cập nhật đồng loạt xuống tất cả các máy trạm. Các thống kê, báo cáo của Bkav giúp nhà quản lý có thể nắm được từ tổng quan đến chi tiết tình hình hoạt động của Bkav client trên máy trạm, số virus cũng như số máy bị nhiễm trong mạng. Bkav cung cấp giao diện quản lý hệ thống từ xa qua web giúp cho nhà quản lý có thể cấu hình, xem các thống kê, báo cáo từ xa mà không cần thực tiếp thao tác trên máy chủ.

HỖ TRỢ KỸ THUẬT Bkav Contact Center

Một giải pháp phòng chống virus tổng thể không thể thiếu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật. Với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật **Bkav Contact Center**, khi khách hàng gặp bất cứ vấn đề nảy sinh gì về virus, các chuyên gia của Bkav sẽ giúp xử lý nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm. Mỗi khách hàng mua giải pháp tổng thể của Bkav đều được hưởng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật này.

TẤT CẢ TRONG MỘT

Bất cứ malware nào (virus, trojan, spyware, rootkit) xuất hiện cũng đều được Bkav cập nhật từng phút. Với xu hướng hiện nay, các loại virus, trojan, spyware, rootkit thường kết hợp với nhau để lây lan, sử dụng phần mềm chỉ diệt virus, trojan hay diệt spyware, adware, rootkit riêng lẻ không hiệu quả. Vì vậy Bkav đã tích hợp tất cả trong một, bao gồm các công nghệ diệt virus, trojan, adware, rootkit.

<http://www.bkav.com.vn>



Feature	Bkav Engine
Quét virus trong bộ nhớ	✓
Tự động bảo vệ	✓
Diệt Key Logger, Trojan, BackDoor	✓
Diệt Spyware, Adware, Rootkit	✓
Quét theo lịch	✓
Sử dụng điện toán đám mây diệt virus	✓
Safe Removing	✓
Site Advisor	✓
Hoạt động ở chế độ nền	✓
Bảo vệ thời gian thực	✓
Cập nhật tự động	✓
Kiểm soát thiết bị lưu trữ di động	✓
Bảo vệ truy cập web	✓
Chặn web đen	✓
Tường lửa cá nhân	✓
Nhận diện virus theo hành vi	✓
Diệt virus siêu đa hình	✓
Quét thông minh	✓
Chống bùng nổ	✓
Tự phòng vệ	✓
Nhận diện virus dựa trên độ tin nhiệm	✓
Quét sâu	✓
Quét thông minh	✓
Quét nhanh	✓
Thực thi an toàn - Safe Run	✓
Bảo vệ Registry	✓
Quét file nén	✓
Hỗ trợ kỹ thuật – LiveConnect	✓
Xử lý khẩn cấp	✓
Số điện thoại hỗ trợ riêng	✓
Email hỗ trợ dành riêng	✓



Tự hào là phần mềm diệt virus

đạt chứng chỉ Quốc tế VB100



Bkav®

CÔNG NGHỆ ĐIỆN TOÁN ĐÁM MÂY

BẢO VỆ MÁY TÍNH THEO CÁCH CHUYÊN NGHIỆP !

Bkav Endpoint Enterprise 8

"Bảo vệ máy tính theo cách chuyên nghiệp"

Bkav
for Win2K/XP/Vista/W7



**GIẢI PHÁP PHÒNG CHỐNG VIRUS
CHO MẠNG LAN**

Tự hào là phần mềm diệt virus đạt chứng chỉ Quốc tế **VB100**
do tổ chức kiểm định hàng đầu thế giới Virus Bulletin chứng nhận



Bkav Endpoint Enterprise - GIẢI PHÁP PHÒNG CHỐNG VIRUS CHO MẠNG LAN



GIỚI THIỆU CHUNG:

Bkav Endpoint Enterprise 8 là giải pháp phòng chống virus dành cho các cơ quan, doanh nghiệp có hệ thống mạng LAN. Hoạt động theo mô hình quản lý tập trung trên Server, sử dụng công nghệ điện toán đám mây, bảo vệ cho từng máy chủ, máy trạm trong hệ thống trước những nguy cơ về virus, trojan, spyware, adware, rootkit.

Các thống kê, báo cáo về tình hình virus trong hệ thống mạng của **Bkav Endpoint Enterprise 8** sẽ giúp cho nhà quản lý luôn nắm được thông tin tổng quan cũng như chi tiết về tình trạng hoạt động của hệ thống, nắm được virus nào đang lây lan trong mạng, máy nào bị nhiễm virus, xử lý triệt để virus hay chưa, máy nào chưa cập nhật chương trình diệt virus mới... Với những thông tin này, nhà quản lý sẽ có cơ sở để đưa ra các phương án xử lý chính xác và kịp thời, nhằm ngăn chặn tối đa các nguy cơ có thể ảnh hưởng tới hệ thống.

Công cụ quản lý của **Bkav Endpoint Enterprise 8** cho phép triển khai cho những hệ thống lớn, có phạm vi địa lý trải rộng, người quản trị có thể cài đặt từ xa một cách đơn giản thông qua máy chủ mà không cần thao tác trực tiếp trên từng máy trạm.

TÍNH NĂNG KỸ THUẬT

- Real – time Protection – Bảo vệ thời gian thực
- Công nghệ điện toán đám mây
- Thực thi an toàn - Safe Run
- Safe Removing
- Site Advisor
- Diệt virus, worm, trojan, spyware, adware, keylogger, backdoor, rootkit ...
- Diệt virus trong bộ nhớ
- Diệt virus siêu đa hình (Metamorphic virus)
- Tích hợp tường lửa cá nhân (Firewall)
- Kiểm soát truy cập thiết bị lưu trữ di động (USB, ổ cứng di động....)
- Chống bùng nổ (Proactive Protection)
- Quét virus theo hành vi (Heuristic Scan)
- Bảo vệ truy nhập web và diệt virus mạng (Web Protection)
- Nhận diện virus dựa trên độ tin nhiệm (Reputation Based Detection)
- Quản lý tình hình virus trên các máy trạm tại Server
- Quản lý, theo dõi trạng thái, phiên bản của Bkav Client trên các máy trạm
- Quản lý tình hình virus theo mô hình phân cấp nhiều máy chủ
- Thống kê và báo cáo tình hình virus trên toàn hệ thống
- Đặt lịch quét định kì thống nhất cho tất cả các máy trạm trong hệ thống
- Ra lệnh từ xa cho từng nhóm hay tất cả các máy trạm trong hệ thống quét virus vào một thời điểm bất kì
- Phân chia và quản lý máy trạm theo nhóm
- Tương thích hệ điều hành Windows 64 bit

<http://www.bkav.com.vn>

MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG

Giải pháp **Bkav Endpoint Enterprise 8** hoạt động theo mô hình client/server, gồm 2 thành phần chính là **Bkav Endpoint Enterprise Server** và **Bkav Endpoint Enterprise Client**:

- **Bkav Endpoint Enterprise Server:** Trung tâm xử lý, kiểm soát và điều phối toàn bộ hệ thống phòng chống virus trong mạng. Các bản **Bkav Endpoint Enterprise Client** cài trên từng máy trạm sẽ kết nối tới Trung tâm này để cập nhật mẫu virus mới, nhận lệnh xử lý cũng như báo cáo tình hình virus trên từng máy trạm. Cung cấp công cụ giúp nhà quản lý nắm được tình hình virus trong toàn bộ mạng, đặt lịch hay ra lệnh quét tức thời cho các máy tính trong mạng đồng thời xử lý virus. Trung tâm điều phối này giữ vai trò cập nhật tự động và thống nhất các mẫu nhận dạng virus mới nhất xuống tất cả các máy trạm trong mạng.
- Bkav cung cấp 02 lựa chọn để cài đặt **Bkav Endpoint Enterprise Server**: Gói phần mềm độc lập cài đặt trên 01 máy chủ thông thường hoặc sử dụng giải pháp tích hợp sẵn trong phần cứng **Bkav Endpoint Enterprise 8 Appliance**.
- **Bkav Endpoint Enterprise Client:** là tấm lá chắn trên từng máy trạm, tự động phát hiện và xử lý (Real - Time Auto - Protect) các virus , trojan, rootkit, spyware, adware.... ngay khi chúng chuẩn bị xâm nhập vào hệ thống. Cập

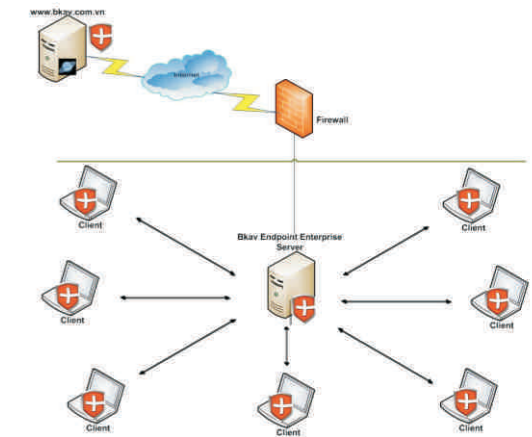
YÊU CẦU HỆ THỐNG

Giải pháp cài đặt gói phần mềm độc lập:

- 01 server cài đặt hệ điều hành Windows Server 2000 trở lên
- 512 MB bộ nhớ (RAM)
- 500 MB còn trống trên ổ cứng cho các file chương trình
- Các máy trạm cài đặt hệ điều hành Win2k, XP, Vista, Win7

Giải pháp tích hợp sẵn trong các phần cứng Bkav Endpoint Enterprise 8 Appliance:

- Thiết bị chuyên dụng **Bkav Endpoint Enterprise E250**: Hệ thống dưới 250 user
- Thiết bị chuyên dụng **Bkav Endpoint Enterprise E500**: Hệ thống dưới 500 user
- Thiết bị chuyên dụng **Bkav Endpoint Enterprise EX**: Hệ thống trên 500 user
- Các máy trạm cài đặt hệ điều hành Win2K, XP, Vista, Win7



<http://www.bkav.com.vn>



Bkav Gateway Scan®

"Bảo vệ máy tính theo cách chuyên nghiệp"

Bkav
for Win2K/XP/Vista/W7

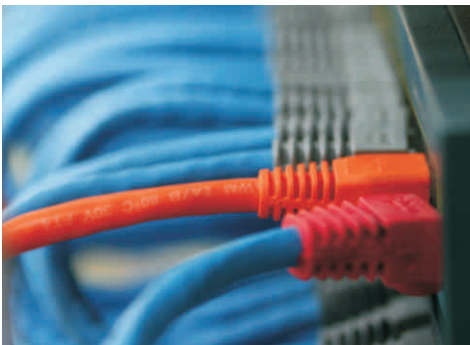


**GIẢI PHÁP PHÒNG CHỐNG VIRUS
CHO GATEWAY**

Tự hào là phần mềm diệt virus đạt chứng chỉ Quốc tế **VB100**
do tổ chức kiểm định hàng đầu thế giới Virus Bulletin chứng nhận



Bkav Gateway Scan - GIẢI PHÁP PHÒNG CHỐNG VIRUS CHO GATEWAY



GIỚI THIỆU CHUNG:

Bkav Gateway Scan là giải pháp phòng chống virus cho gateway, chặn và diệt virus ngay tại cửa ngõ vào ra của hệ thống mạng.

Các con đường lây lan chủ yếu của virus trên Internet hiện nay là qua web độc hại, qua thư điện tử và qua các file được người dùng tải từ Internet. **Bkav Gateway Scan** quét và diệt virus trên tất cả các con đường này.

Bkav Gateway Scan gồm 3 engine quét virus cho 3 luồng dữ liệu đi qua gateway:

- **HTTPScan:** Engine quét virus cho các giao dịch web
- **FTPScan:** Engine quét virus cho các giao dịch truyền file FTP
- **EmailScan:** Engine quét virus cho các giao dịch điện tử

Hệ thống thống kê, báo cáo của **Bkav Gateway Scan** sẽ giúp nhà quản lý nắm được tình hình virus đi qua cửa ngõ của hệ thống mạng. Từ đó có thể đặt ra các chính sách, luật xử lý linh hoạt, chặn đứng nguy cơ bùng phát virus.

TÍNH NĂNG KỸ THUẬT

- Diệt virus cho Internet gateway
- Tự động cập nhật mẫu nhận dạng virus mới qua Internet (LiveUpdate)
- Tương thích với các mail server, HTTP proxy, FTP proxy phổ biến
- Hoạt động ở chế độ nền của hệ điều hành (Kernel Mode)
- Tự động phân tải hệ thống theo các luồng và tiến trình, đảm bảo hiệu năng cao nhất cho hệ thống
- Hỗ trợ nhiều mô hình triển khai linh hoạt
- Cung cấp công cụ thiết lập các tập luật xử lý mail, script, popup ...
- Cung cấp các thống kê, báo cáo về tình hình virus qua gateway
- Tự động gửi các thống kê báo cáo qua email tới nhà quản lý
- Hỗ trợ quản trị qua giao diện GUI và từ xa qua web

MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG

Trong hệ thống mạng, **Bkav Gateway Scan** đứng tại cửa ngõ để nhận toàn bộ dữ liệu trong các giao dịch web, mail, FTP với Internet, thực hiện quét virus cho các dữ liệu này trước khi chúng được trao đổi với các máy trạm. Các mô hình triển khai **Bkav Gateway Scan** như sau :

EmailScan:

- **Mô hình 1:** Bkav Gateway Scan được cài đặt trên một server độc lập với mail server. Ở mô hình này, Bkav Gateway Scan và dịch vụ SMTP của mail server đều hoạt động ở cổng dịch vụ chuẩn 25
- **Mô hình 2:** Bkav Gateway Scan và mail server cùng cài trên một server. Ở mô hình này, Bkav Gateway Scan sẽ hoạt động ở cổng 25, còn dịch vụ SMTP của mail server sẽ được chỉ định hoạt động ở một cổng khác. Bkav Gateway Scan sau khi quét virus cho email xong sẽ chuyển tiếp cho mail server qua cổng này.

HTTPScan và FTPScan:

- **Mô hình 1:** Với hệ thống mạng không có sẵn HTTP/FTP proxy, Bkav Gateway Scan sẽ đóng vai trò là HTTP/FTP proxy 2 lớp của hệ thống. Các máy trạm sẽ được cấu hình để toàn bộ các giao dịch web, FTP đều được đi qua Bkav Gateway Scan.
- **Mô hình 2:** Với hệ thống mạng đã có sẵn HTTP/FTP proxy mới của hệ thống. Dữ liệu trả về từ HTTP/FTP proxy được Bkav Gateway Scan quét virus rồi mới chuyển lại cho máy trạm

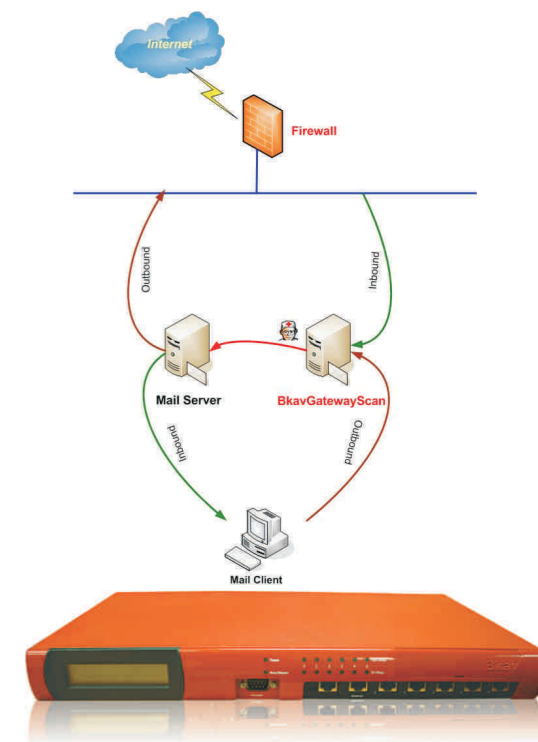
YÊU CẦU HỆ THỐNG

Giải pháp cài đặt gói phần mềm độc lập:

- 01 server cài đặt hệ điều hành Linux
- 1,024 MB bộ nhớ (RAM)
- 2,5 GB còn trống trên ổ cứng cho các file chương trình

Giải pháp tích hợp sẵn trong các phần cứng Bkav Gateway Scan Appliance:

- Thiết bị chuyên dụng **Bkav Gateway Scan G250:** Hệ thống dưới 250 user
- Thiết bị chuyên dụng **Bkav Gateway Scan G500:** Hệ thống dưới 500 user
- Thiết bị chuyên dụng **Bkav Gateway Scan GX:** Hệ thống trên 500 user



Bkav Contact Center®

"Bảo vệ máy tính theo cách chuyên nghiệp"

Bkav

for Win2K/XP/Vista/W7



**HỆ THỐNG TRUNG TÂM
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

Tự hào là phần mềm diệt virus đạt chứng chỉ Quốc tế VB100 do tổ chức kiểm định hàng đầu thế giới Virus Bulletin chứng nhận



Bkav Contact Center - HỆ THỐNG TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



TẠI SAO KHÁCH HÀNG CẦN HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Trên thực tế, khi có một biến thể virus mới lây lan mà chưa có phần mềm diệt virus nào cập nhật, lúc đó chỉ có các chuyên gia mới có thể giúp khắc phục sự cố, cũng như lấy mẫu và cập nhật mẫu nhận diện mới này vào phần mềm. Chính vì vậy, một giải pháp phòng chống virus tổng thể không thể thiếu dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp của nhà sản xuất đi kèm.

Mỗi khách hàng khi mua phần mềm diệt virus Bkav có bản quyền, đều được hưởng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật từ hệ thống Trung tâm Chăm sóc khách hàng **Bkav Contact Center**. Nếu khách hàng gặp bất cứ vấn đề gì nảy sinh về virus, các chuyên gia của Bkav sẽ nhanh chóng hỗ trợ xử lý kịp thời, dứt điểm.

HỆ THỐNG TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG Bkav Contact Center

Bkav đã phát triển một hệ thống chăm sóc khách hàng với hàng trăm chuyên gia và kỹ thuật viên. Mỗi Trung tâm chăm sóc khách hàng thuộc hệ thống **Bkav Contact Center** có thể hỗ trợ đồng thời cho hàng trăm nghìn khách hàng. Các Trung tâm được trang bị giải pháp quản lý cuộc gọi tập trung của Bkav. Giải pháp này gồm 3 thành phần chính là hạ tầng điện thoại IP, hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu khách hàng (Customer Database) và hệ thống phần mềm hỗ trợ khách hàng chuyên dụng của Bkav (Bkav CCS).

Mọi cuộc điện thoại của khách hàng gọi tới **Bkav Contact Center** đều được quản lý tập trung thống nhất tại hệ thống máy chủ quản lý cuộc gọi IPCC Server. Từ đây module điều phối sẽ phân tích và chuyển cuộc gọi đến đúng nhân viên kỹ thuật đã hỗ trợ khách hàng này trước đó, rút ngắn tối đa thời gian chờ đợi, chuyển tiếp cuộc gọi, đem lại sự thuận tiện nhất cho khách hàng.

Bkav Contact Center được vận hành theo các chế độ định giờ mềm dẻo nhằm phát huy tối đa hiệu năng sử dụng của số điện thoại chăm sóc khách hàng. Tất cả các cuộc gọi nhớ của khách hàng được ghi lại trong cơ sở dữ liệu của hệ thống, giúp cho nhân viên hỗ trợ kỹ thuật của Bkav có thể nhanh chóng phát hiện ra và gọi lại cho khách hàng.

HỆ THỐNG TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG Bkav Contact Center (tiếp)

Hệ thống **Bkav Contact Center** cung cấp nhiều phương thức giao tiếp với khách hàng như điện thoại, email, hội thoại nhóm (voice conference)... nhằm tăng mức độ thân thiện trong quá trình trao đổi, giúp cho việc hỗ trợ khách hàng được nhanh chóng, thuận tiện và hiệu quả.

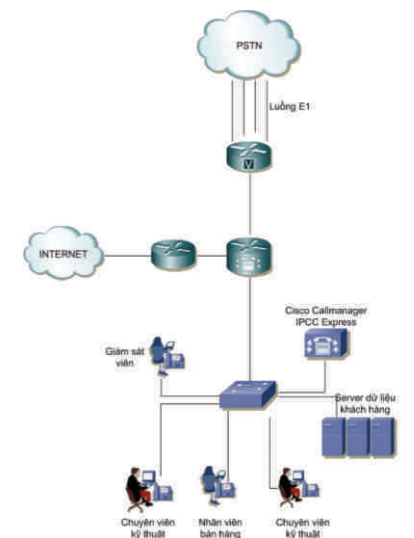
Bkav Contact Center được trang bị hệ thống khám và chuẩn đoán bệnh máy tính trực tuyến của Bkav. Với hệ thống này, các nhân viên kỹ thuật của Bkav có thể trợ giúp khách hàng lấy mẫu virus từ xa qua mạng một cách đơn giản.

Toàn bộ quá trình quá trình chăm sóc, hỗ trợ kỹ thuật cho từng khách hàng được ghi lại chi tiết trong cơ sở dữ liệu của hệ thống, mỗi khách hàng được Bkav cấp một mã khách hàng riêng. Khi khách hàng gọi tới **Bkav Contact Center**, hệ thống sẽ tự động hiển thị lại toàn bộ lịch sử quá trình hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng. Điều này giúp cho kỹ thuật viên của Bkav nhanh chóng nắm được tình trạng trên máy tính của khách hàng, từ đó đưa ra các phương án xử lý triệt để.

Hệ thống quản lý cuộc gọi tập trung, thống nhất sẽ giúp cho khách hàng luôn nhận được sự hỗ trợ trực tiếp từ chuyên gia của Bkav với chất lượng cao nhất và thời gian nhanh nhất. Toàn bộ các giao tiếp của nhân viên Bkav với khách hàng sẽ được lưu trữ lại trong hệ thống, người quản lý có thể định kỳ xem xét, rút kinh nghiệm và đánh giá năng lực nhân viên, từ đó cải thiện chất lượng của dịch vụ chăm sóc khách hàng.

ĐỘI NGŨ CHUYÊN GIA

Với kinh nghiệm hơn 17 năm cung cấp các giải pháp phòng chống virus, các chuyên gia của Bkav có thể xử lý bất kỳ mẫu malware nào (virus, trojan, spyware, adware, rootkit...) trong vòng vài giờ. Mọi vấn đề virus mà khách hàng gặp phải sẽ luôn được xử lý kịp thời, nhanh chóng, dứt điểm.



MỘT SỐ HÌNH ẢNH HỆ THỐNG Bkav Contact Center

Mỗi khách hàng khi mua phần mềm diệt virus Bkav có bản quyền, đều được hưởng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật từ hệ thống trung tâm chăm sóc khách hàng **Bkav Contact Center**.



Khách hàng khi gặp bất cứ vấn đề gì nảy sinh về virus, các chuyên gia của Bkav nhanh chóng hỗ trợ xử lý kịp thời, dứt điểm.



Hệ thống **Bkav Contact Center** cung cấp nhiều phương thức giao tiếp với khách hàng như điện thoại, email, hội thoại nhóm (voice conference)...

<http://www.bkav.com.vn>



Bkav Contact Center được trang bị hệ thống khám và chuẩn đoán bệnh máy tính trực tuyến của Bkav



Mỗi trung tâm chăm sóc khách hàng thuộc hệ thống **Bkav Contact Center** có thể hỗ trợ đồng thời cho hàng trăm nghìn khách hàng



Khách hàng luôn nhận được sự hỗ trợ trực tiếp từ các chuyên gia của Bkav với chất lượng cao nhất với thời gian nhanh nhất.

Với kinh nghiệm hơn 17 năm cung cấp các giải pháp phòng chống virus, các chuyên gia của Bkav có thể xử lý bất cứ mẫu malware nào (virus, trojan, spyware, adware, rootkit...) trong vòng vài giờ.

<http://www.bkav.com.vn>



"Bảo vệ máy tính theo cách chuyên nghiệp"