

Supporterad IT-säkerhet



TESTADE PRODUKTER

Företag	Produkt
AVG	Internet Security 2009
F-Secure	Internet Security 2010
Kaspersky	Internet Security 2010
McAfee	Internet Security
Norman	Security Suite 7.3
Panda	Internet Security 2010
Symantec	Internet Security 2010
Trend Micro	Internet Security Pro 2010

”Supportlinjen, vad god dröj...” Vi har undersökt hur bra eller mindre bra supporten hos olika leverantörer av säkerhetsprodukter fungerar. AV PATRIK WAHLQVIST

I en värld där allt flera människor är uppkopplade allt större del av dygnet har programtillverkare sett en möjlighet att tjäna pengar på att erbjuda säkerhetssviter som skyddar mot olika former av angrepp. Men vad händer när du får problem med din produkt, när installationen inte fungerar, programmet kraschar eller du vill göra inställningar utöver de standardinställningar som programmen har från början? Hur bra är supporten, hur lätt är det att finna relevant information för att lösa ditt problem, kan du komma i direktkontakt med supporten om du inte förstår vad som står på deras hemsidor och slutligen, hur lång tid tar det att få kontakt med de olika företagens support?

SUPPORT PÅ PRÖVNING

Vi beslöt oss för att testa hur bra olika leverantörers support fungerade inom olika områden och för användare med olika kunskapsnivå. De säkerhetssviter som vi provat supporten för är några av de oftast förekommande på marknaden i dag. Flera av dem återfinns även i vårt andra jämförande test i detta nummer.

Vi simulerade helt enkelt tre olika problem. För varje supportfall skulle användaren som råkat ut för problemet själv söka reda på hur den kunde komma i kontakt med supporten och sedan se om och hur fort problemet kunde åtgärdas. Vi tittade då även närmare på bemötandet och det tålmod som supportteknikern visade under kontakten. Observera att vi i detta sammanhang inte tittar närmare på de olika produkternas funktioner eller struktur.

HUR VI TESTADE

För att testa de olika leverantörernas support skapade vi tre sorters problem: ett enkelt, ett mellansvårt och ett lite mer invecklat, se nedan. Vi försökte lösa respektive problem med hjälp av fyra sorters supportlösningar: företagets egna problemlösningssviter och ”svar på

frågor”, e-post, direktchatt och telefon. Alla företag erbjöd inte alla möjligheterna, men där de fanns testades de. I samtliga fall användes en dator med 64-bitsversionen av Windows 7 Ultimate (med undantag för Norman Security Suite 7,3, som kördes på Vista då den version vi fick inte stödde Windows 7 fullt ut). Varje supportfall har sedan bedömts på en betygsskala mellan 1 och 10 där 1 motsvarar mycket dålig eller ingen support och 10 motsvarar toppklass. Se tabellen i slutet av testet. Vi skickade exakt samma e-postfrågor till varje företag för att inte skillnader i ordvalet i breven skulle påverka svaren vi fick.

Supportfall 1

I detta fall valde vi att låta en normalanvändare ladda ner programfilen från leverantörens webbplats och spara den på datorn. Användaren ska sedan installera programmet men kan inte hitta filen och måste även ha stegvis hjälp för att installera och registrera sitt program.

Supportfall 2

Användaren har en skrivare vars program försöker ansluta till internet för att söka efter uppdateringar, och detta vill användaren blockera via säkerhetsprogrammets brandvägg. Hur gör han/hon för att åstadkomma detta?

Supportfall 3

Användaren vill skapa en regel för att tillåta inkommande trafik till en dator i det lokala nätverket med en specifik adress. Kommunikationen ska bara kunna ske via UDP och en specifik port. För att göra problem lite svårare har vi tagit bort vissa dll-filer, vilket gör att felmeddelanden hela tiden poppar upp och att programmet ibland stängs av. Vi har även blockerat denna port över UDP i Windows brandväggs avancerade inställningar, vilket kommer att orsaka en konflikt.

AVG går inte utanför gränserna

AVG ■ En trevlig och kunnig support – så länge du håller dig till vanligt förekommande problem.

AVG erbjuder både en enklare variant av frågor och svar-sida samt en e-post- och telefonbaserad support för betalande kunder. Just detta med en licensnyckel var samtliga tekniker vi var i kontakt med mycket noga med att kontrollera. Man erbjuder ingen chatsupport.

Generellt kan sägas att AVG:s webbjälp är tydlig och beskriver stegen för att lösa problemen på en enkel svenska som alla kan förstå. Problemet är att hjälpen är begränsad, och så fort något går utanför de normala felramarna är vi tvungna att använda det supportformulär som finns på webbplatsen. All information om var och hur jag som användare ska få support var enkel att finna.

Ärende 1 – I fråga om vårt första fel hittade vi grundläggande information om hur vi installerar programmet och en bra steg för steg-guide. Vi fann dock ingen hjälp om hur vi skulle hitta den nedladdade filen eller någon tydlig information om vad filen heter för att själva kunna söka efter den. När vi då istället använde oss av kontaktformuläret fick vi snabbt ett svar att AVG mottagit frågan och att man snart skulle återkomma. Redan

senare samma dag fick vi svar på hur vi skulle leta reda på filen och länkar till steg för steg-guiden för installationen. Även vid telefonkontakten fick vi bra hjälp, trots att personen som tog emot samtalet "inte var tekniker", som hon sa. Totalt ett gott betyg.

Ärende 2 – För fall två märkte vi direkt att det inte fanns någon som helst information på webben om hur jag som användare ska konfigurera min brandvägg. Inte heller programmets inbyggda hjälp var till någon större glädje. Däremot fick vi ett relativt snabbt (knappt 36 timmar) och korrekt svar både via e-post och telefonsupport, och även när vi var extra "trögtänkta" hade teknikern hela tiden tålamod med oss. Det vi kunde ha önskat oss vore att teknikerna kunde ha erbjudit sig att även e-posta över en instruktion till oss.

Ärende 3 – Nu började supportproblemen. Det fanns ingen information på AVG:s webbplats, och när vi skulle använda formuläret fick vi mer standardiserade svar än lösningar. Det verkade närmast som om teknikern inte kunde finna en lösning och då istället valde



AVG:s gränssnitt i deras säkerhetssvit anno 2009.

att skicka närliggande grundfakta. Det slutade med att vi fick ett svar att AVG:s produkt inte kunde hantera vår önskan om specifik portöppning. Man föreslog dock, mycket riktigt, att vi skulle installera om produkten för att lösa felmeddelandena. Vi kom ungefär lika långt vid telefonkontakten, och den enda lösningen som vi fick var en ominstallation och att det "måste" vara Windows brandvägg som orsakade de övriga problemen.

Totalt sett har AVG ett bra supportsystem för vanligt förekommande problem, men utanför dessa ramar når man inte ända fram.

Nybörjaren kan lita på F-Secure



F-SECURE ■ Grundläggande handgrepp förklaras pedagogiskt i en självstudieguide på webbplatsen.

Med Internet Security 2010 erbjuder F-Secure registrerade kunder en omfattande frågor och svar-del. Denna är dock tyvärr till stor del på engelska. De erbjuder även både e-postsupport och telefonsupport varje vardag.

Förutom detta har F-Secure tagit fram en självstudieguide som pedagogiskt ger användaren förberedande information om produkten och sedan guidar denne genom installation och konfiguration. Denna del är även tillgänglig innan produkten är köpt, vilket gör det enkelt för användare att se hur produkten fungerar.

Ser vi till supportdelen i programmet så är den logiskt placerad och leder till uppdaterade manualer och nätbaserad hjälp.

Ärende 1 – När vi kom till vårt första problem, installationen, var det bara en sak som inte direkt framgick på F-Secures webbplats och det var namnet på den nedladdade filen. Även självstudieguiden hade missat denna sak och var helt baserad på att kunden köpt CD-skivan med programmet. Detta löstes dock snabbt både via e-post (svar inom 15 timmar) och telefon. Båda dessa kontakter

hänvisade oss sedan vidare till just självstudieguiden, som därefter ledde oss genom resterande faser av installationen. Denna lösning måste vi säga var den klart tydligaste av samtliga företags när det gäller de mer initiala och grundläggande inställningarna.

Ärende 2 – En sökning på "brandvägg" på företagets webbplats gav inga träffar, men när vi sökte på "firewall" kom det flera artiklar på engelska. Den översta av dessa gav oss direkt den information som vi behövde för att lösa problemet, snabbt och enkelt. När vi ställde samma fråga via formuläret kom dagen efter samma lösning, vilket även gällde då vi använde telefonsupporten. Efter bara cirka fem minuters samtal fick vi en länk e-postad med adressen till samma plats. Mycket bra.

Ärende 3 – Även för det sista problemet fann vi lösningar i frågor och svar-delen. Det enda som vi inte kunde lösa direkt via internet var de återkommande felmeddelandena. Att lösa detta problem krävde en e-postkonversation som tog fem dagar, eller rättare sagt tre vändor med nya frågor från



Så här ser F-Secures gränssnitt ut.

teknikern. Telefonsupporten rekommenderade dock en ominstallation redan efter cirka tio minuter och sedan guidade de oss igenom konfigurationen (telefonkon tog däremot nästan 40 minuter, vilket var i längsta laget).

Nu är troligen inte engelska något problem för de personer som har behov av att söka efter och ändra inställningar för brandväggar och portar, men vi kan ändå tycka att F-Secure, för att få full poäng, kunde ha erbjudit en översättningstjänst för sina sökningar, exempelvis Google Translate. Men i stort har F-Secure en nära nog komplett och snabb support.



Korta köer hos Kaspersky

KASPERSKY ■ Om du är bekväm med det engelska språket saknar du inte mycket hos Kaspersky.

Olika former av supportlösningar tillhandahålls av Kaspersky. I första hand rekommenderas användaren att använda frågor och svar-sektionen. Denna är på engelska men är å andra sidan omfattande och logisk. Här finns även guider och steg för steg-mallar. Finns inte det som sökes går nästa steg till helpdesk, som samlar in fakta kring problemet och låter en tekniker titta närmare på det. Skulle inte heller detta fungera används e-post eller telefon.

Ärende 1 – För vårt första fall fann vi snabbt de uppgifter som behövdes i den frågor och svar-del som finns men även i Kasperskys kunskapsdatabas. Vi provade därför att både öppna ett ärende med samma fråga som tidigare och att direkt e-posta och ringa supporten. Trots att den information vi sökte fanns på nätet, precis där det stod att vi skulle läsa, blev svaren mycket trevliga med tydliga hänvisningar till det vi sökte efter och frågor "om det var andra saker vi behövde hjälp med?". Svaren på e-posten kom redan efter några timmar och det supportärende som vi öppnade kom morgonen därpå. Det var även positivt att telefonköerna till supporten var

korta, vi fick alltid svar inom tre minuter.

Ärende 2 – Problem två fann vi svaren på via frågor och svar-sektionen. Det krävdes ett par sökningar för att komma rätt, men då fann vi även guider för att sätta upp brandväggsregler. Många av träffarna länkade vidare, vilket är positivt. Vi skickade samma fråga via formuläret och fick nästföljande dag en tydlig och klar beskrivning av hur vi skulle lösa problemet. Slutligen ringde vi supporten, och efter att vi förklarat vårt problem bad teknikern oss om en e-postadress för att skicka över en steg för steg-beskrivning. Snabbt löst.

Ärende 3 – Här började vi få lite problem. Sökningar på företagets webbplats gav inga träffar. Inte heller fann vi någon information om hur Windows brandvägg interagerar med Kasperskys.

Hur man sätter upp egna regler fann vi, men det räcker ju inte när övriga delar inte fungerar. Vi skickade då e-post till supporten, och här tog det tid att förstå vårt problem. Först efter femte e-brevväxlingen fick vi rådet



Kaspersky Internet Security 2010 ser ut så här.

att installera om produkten. När detta var gjort fick vi även tips om hur vi skulle öppna portar. Telefonsupporten fann ganska snabbt att grundfelet låg i skadad mjukvara och rekommenderade oss en ny installation. Därefter fick vi en beskrivning av brandväggsinställningar e-postad till oss, men även här fick vi veta att supporten inte omfattar andra leverantörers produkter oavsett om det är operativsystemet.

Kaspersky ger en bra support oavsett vilket slags supportväg du väljer. Mycket information är på engelska, men den är tydlig och lätt att följa.

Virtuell tekniker hos McAfee

MCAFFEE ■ Innovativa lösningar ger varierad service, men det känns inte alltid helt genomarbetat.

McAfee baserar sin support på vad företaget kallar för en svarsguide, vilken dygnet runt ska kunna ge kunden den hjälp som behövs. Svarsguiden omfattar förutom traditionell frågor och svar-sida, e-post och telefonsupport även McAfees "virtuella tekniker" – ett litet program som själv diagnostiserar problemet, och om programmet inte kan lösa det samlar in data om problemet för att effektivisera nästa steg: chathjälpen.

Ärende 1 – Vi följde den turordning som McAfee önskar och installerade den virtuella teknikern, som efter ett par minuters sökning inte fann några giltiga produkter och rekommenderade oss att kontrollera installationen alternativt installera om.

Vidare till frågor och svar. Här kom vi till en guide (på engelska) som ledde oss genom de olika stegen, från att på nytt ladda hem den förinstallationsfil som McAfee använder. Denna guide var dock inte uppdaterad för Windows 7 som operativsystem, så personer som är nybörjare (som vår testperson) kanske kommer att stanna vid valet av operativsystem: Vista eller XP/2000. När vi provade

övriga alternativ: chatt, e-post och telefon, fanns inte detta hinder.

Ärende 2 – Inte heller till nästa problem gick det att använda den virtuella teknikern, då det inte gällde något fel i produkten utan en inställning som vi ville göra. Men vi fann snart hjälpen och guider till lösningen både i frågor och i hjälpavsnittet, något som även vår första initiala kontakt via e-post hänvisade oss till. Vi provade därför att chatta med en tekniker, och redan efter cirka tre minuter hade vi fått kontakt och fick tydliga instruktioner för hur vi skulle gå till väga. Teknikern väntade hela tiden kvar vid chatten för att svara på frågor, vilket uppskattas. Samma bemötande fick vi via telefon.

Ärende 3 – För vårt sista problem fann faktiskt vår virtuella vän att filer saknades och vi rekommenderades att installera om programmet. Bra gjort. När det sedan kom till konfiguration och konflikter med andra brandväggar var det stopp. Sökning i hjälpfiler ledde oss dock på rätt väg och efter cirka 30 minuter var felet avhjälpt. Vi provade då



McAfees gränssnitt i deras internetsäkerhetssvit.

att starta chatten, och även denna gång fick vi ett bra och tålmodigt bemötande. Regler för inkommande trafik skapades och vi fick en länk till hur vi kunde konfigurera Windows brandvägg. Både e-post- och telefonkontakt rekommenderade oss att använda webbjälpen först, men vi fick information direkt.

Överlag gav McAfee ett gediget och kunigt intryck och vi fick ett vänligt bemötande. Hjälpguider är på svenska och strukturen för felsökning känns i alla steg logisk. Det enda negativa är att många av de steg för steg-guider som finns är för överarbetade.

Norman har inget tålamod

NORMAN ■ En bra manual är det enda odelat positiva vi kan säga om denna supporttjänst.

Norman Security Suite 7.3 har delar som inte fungerade i Windows 7. Därför har vi testat supporten utifrån en Vista-dator. Företaget erbjuder support via en traditionell frågor och svar-del, som dessvärre är i det närmaste helt på engelska. Det finns även möjlighet till e-post- och telefonsupport. Slutligen går det även att ladda hem manualer på både svenska och engelska. Dessa var faktiskt helt okej som utgångspunkt för de vanligaste konfiguration- och felsökningsproblem som kan uppstå.

Ärende 1 – Redan vid vårt första problem märkte vi Normans starka sidor och svagheter. När vi sökte efter hjälp via Normans webbplats fann vi ingen hjälp då vi sökte på svenska ord. När vi istället växlade till engelska fann vi flera texter som handlade om installation, men vissa av dessa var inte alls relevanta. Vid e-postkontakt fick vi svar efter tre dagar med en bifogad manual, samma som gick att ladda hem på företagets webbplats. Även namnet på nedladdad fil med tydliga hänvisningar till versionsnummer med mera fanns.

Det vi kan anmärka lite på här är att stegen

för att finna och ladda ner denna manual kunde varit lite enklare, något som även märktes då vi kontaktade supporten via telefon.

Ärende 2 – När vi kom till problem två fick vi än tydligare uppleva att supporten i stort kretsar kring den manual som finns att ladda hem. För då vi inte fann någon information direkt via frågor och svar använde vi Normans webbformulär. Till svar fick vi bara ett kort brev med beskedet att "allt vi behövde veta stod i manualen" och så var det en länk. Denna länk var till ett helt annat program och texten var på engelska. När vi påpekade detta fick vi en ny länk till samma felaktiga PDF-dokument. Telefonsupporten gav oss dock mera tid och efter en kort instruktion fick vi även här manualen e-postad till oss – denna gång var det rätt manual.

Ärende 3 – För att lösa problem tre fick vi återigen gå till manualen och där hitta delar av lösningar, för sökningar i frågor och svar gav ingen hjälp. När det gällde e-postkontakten fick vi först efter tredje vändans brev-växling tillräckligt med information om hur vi



Normans produkt som har en bra svensk manual, men en sämre personlig support.

skulle göra för att skapa regler för att tillåta trafik. Men när vi återigen ställde frågan om hur vi skulle komma in i gränssnittet för att göra dessa inställningar, de borttagna, "skadade" dll-filerna förhindrade detta, så fick vi inga fler svar. Inte heller via telefonsupporten hittades en lösning, och teknikerna vi talade med blev allt mer irriterade och föreslog till slut att vi skulle välja ett annat program.

Norman har en support som lämnar en hel del att önska både i form av enkelhet att hitta lösningar, en snabbare e-postkontakt och framför allt en mer tålmodig telefonsupport. Den enda positiva del var deras manual.

Svårt att komma rätt hos Panda

PANDA ■ Bra hjälpdel i mjukvaran – men då krävs ju att programmet faktiskt startar.

Panda erbjuder förutom de traditionella frågor och svar- och e-posttjänsterna även support via forum och en supportblogg. Telefonsupport sköts av de företag som levererat hem-PC-lösningar med Panda i. Ringer vi det kundnummer som finns för Sverige hänvisas vi direkt till företagets webbsida eller e-postkontakt.

Ärende 1 – Ingenstans fann vi direkt någon information om vad den nedladdade filen skulle heta. Vi fann däremot, efter en lång tids sökande, några länkar som skulle förklara problem med installation av nedladdade media, men inga av länkarna gick sedan att klicka på. Vi kommenterade detta i ett e-postmeddelande och fick till svar att tekniker arbetade på saken, men efter två veckors testande gick det fortfarande inte att öppna länkarna. Samma fenomen märktes sedan även på alla länkar rörande vår produkt.

Vi fann inte heller någon hjälp på forumet, men när vi e-postade fick vi två dagar senare ett svar med filnamn och en kort beskrivning.

Ärende 2 – För vårt andra supportfall fann vi informationen för att åtgärda problemet

direkt i den hjälp som följer med programmet. Men för att ändå testa de övriga alternativen började vi med att söka på webbplatsen, och då blev det inte lika lätt. Oavsett om vi sökte på "brandvägg" eller "firewall" kom det inte någon hjälp som var relevant för vår produkt, Panda Internet Security. Vi fick däremot träffar och hänvisningar till rena brandväggsprogram för företag, vilket vi inte sökte. När vi istället e-postade över våra frågor fick vi ett kort svar att lösningen på vårt problem gick att finna i programmets hjälp, vilket som sagt var helt riktigt, och denna hjälp är dessutom på svenska.

Ärende 3 – Inte heller för vårt tredje problem fann vi någon hjälp vare sig i frågor och svar-delen eller via forum/blogg. Vi fann en del tips som ledde oss stegvis vidare, men då våra "skadade" dll-filer hela tiden stängde programmet kunde vi aldrig fullfölja denna hjälpfunktion, så vi beslöt oss för att testa e-postsupporten igen. Efter några snabba frågor i första svaret fick vi vid andra kontakten rekommendationen att installera om programmet för att laga eventuellt skada-



Pandas gränssnitt.

de filer. Däremot kunde vi inte få hjälp med den exakta konfiguration som vi ville ha, utan den fick vi söka information om själva via vad teknikern ansåg vara en mycket tydlig och omfattande webbtjänst, något som vi dock har en helt annan åsikt om.

Supporten hos Panda är relativt omständlig och svårfunnen. Att komma till själva supporten var inte svårt, men att få hjälp med exakt det problem som vi hade var betydligt krångligare. Den hjälp som följer med programmet är faktiskt den bästa, men då gäller det att programmet går att installera.

Symantec går från klarhet till klarhet



SYMANTEC ■ Många verktyg, lysande chatt och tekniker med servicekänsla ger Symantec vinsten.

Ett företag som för bara ett par år sedan ansågs ha en dålig eller mycket dålig support är Symantec. Det var med stor spänning som vi startade våra problemscenarier gentemot just detta företag.

Generellt erbjuder Symantec support via en omfattande frågor och svar-sektion, e-post, telefon och framför allt support via direkt chatt. Även Symantec erbjuder självstudieprogram, som dock delvis är lite ojämnt.

Ärende 1 – Redan när vi sökte i den omfattande frågor och svar-sida som erbjöds fann vi snabbt svaren på vårt problem. Både namnet på filen, länkar till hur man söker efter den och en steg för steg-guide till hur vi skulle installera produkten fanns på plats. Samma snabba lösning kom både via e-post och telefonsamtal.

Det mest intressanta var dock den chatt-hjälp som Symantec erbjuder. Vid alla våra problemärenden via chatt erbjöd sig teknikern att via Symantecs eget chattprogram ta över och fjärrstyra vår dator för att sedan utföra och åtgärda de problem som fanns, samtidigt som teknikern tydligt förklarade vad han gjorde,

dels för att man ska förstå, dels för att användaren inte ska känna sig "överkörd".

Ärende 2 – Webbhjälpen löste även vårt nästa problem, och det tog inte många minuter förrän vi via tydliga instruktioner guidades genom processen att göra anpassningar i brandväggen. Samma enkla och snabba bemötande fick vi via både telefon- och e-postsupporten, som för varje fråga svarade inom tolv timmar (oftast mycket snabbare). Imponerande med både telefon- och chatt-supporten var att teknikerna tog sig tid och verkligen ville hjälpa till. De avslutade inte förrän problemet verkligen var löst.

Ärende 3 – Även problem tre fann vi lösningar på via frågor och svar, e-post och telefonkontakt. Ser vi till e-postkommunikationen fick vi lösningen på hela vårt problem direkt via ett enda meddelande, något som var klart snabbast av alla företags support via just e-post. Den intressantaste lösningen var dock även här när teknikern tog över datorn, fann de saknade filerna, återinstallerade, startade om och konfigurerade datorn åt oss.



Symantec är vinnaren i detta test.

För att se hur bra chattprogrammet verkligen fungerade valde vi att pressa sessionen lite och "klippte" kommunikationen två gånger. Oavsett om vi använde den till oss e-postade chattlänken eller bara valde att fortsätta tidigare chatt så kom vi till samma tekniker som fortsatte där vi slutat. Mycket proffsig.

Symantec visade under testet gång på gång att företaget har lyssnat på och tagit till sig den kritik man tidigare fått för sin support och nu levererar förstklassig hjälp via alla former av supportlösning.

Trend Micro bjuder inte till

TREND MICRO ■ Lång telefonkö och en sökmotor som inte kan träffa en husvägg ger inte mersmak.

När det gäller supporten har Trend Micro valt en stomme av "vanligaste frågor", kategoribaserad frågor och svar-tjänst samt en kunskapsdatabas. Till detta kan man även skicka e-post via ett webbformulär eller ringa ett supportnummer som dock går till England. Som en bonus erbjuder företaget dels en ordlista över krångliga termer, dels en guide över hur du gör dina datatjänster säkrare. Tyvärr är dessa inte direkt uppdaterade.

Ärende 1 – Vi började med att söka på företagets webbplats efter installationsfil, och trots att texterna är på svenska fick vi inga träffar. När vi istället sökte på installation fick vi flera träffar men inga som gav oss namnet på den nedladdade programfilen. Vi försökte då istället e-posta. Efter fyra dagar fick vi svar, men trots att vi frågade om både filnamn och hjälp med installationen fick vi bara svaret att ladda ner filen igen, "för då ser ni namnet". Som ett sista försök ringde vi supporten, i England, men efter över 45 minuters väntan bestämde vi oss för att lägga på. Det är knappast värt att betala mer i telefonräkning än vad programmet kostar. Ingen bra start.

Ärende 2 – Vid problem två sökte vi som vanligt först på "brandvägg" och fick då fem svar, men inget av dessa handlade om brandväggar, vilket fick oss att undra hur Trend Micros sökmotor var konfigurerad. En sökning på "firewall" gav oss betydligt fler träffar, men fortfarande var det bara knappt tio procent som handlade om brandväggar. Efter tre timmar lyckades vi lösa problemet, illa.

Vid en e-postförfrågan fick vi däremot en bra förklaring och en kort beskrivning av hur vi skulle göra. Svaret tog denna gång två dagar. Till skillnad från ärende ett hade telefonsupporten nu kort väntetid och när vi kom fram fick vi relativt snabb hjälp. Det märktes däremot att allt skulle gå fort och det fanns inget utrymme för andra frågor eller förklaringar.

Ärende 3 – Vårt avslutande test följde samma mönster som de två tidigare, med en stor andel felaktiga eller irrelevanta svar vid sökning i både frågor och svar-sektionen och kunskapsdatabasen. E-postkontakten gav oss dock omedelbart tipset att ominstallera programmet, men istället för att ge oss förslag på hur vi skulle lösa skapandet av en trafikregel



Trend Micros Internet Security Pro 2010.

hänvisade man till webbplatsen eller skrev att vi skulle använda en annan av företagets produkter. När vi slutligen ringde supporten kom vi denna gång fram direkt, och den tekniker som vi talade med gav oss ungefär samma svar som e-postkontakten gett.

Sammanfattningsvis erbjuder Trend Micro en bra telefonsupport, som dessvärre alltså är placerad i England. Webbplatssupporten är desto sämre med många felaktiga svar. E-postkontakten fungerade men var aningen långsam och svaren för korta och långtifrån så informativa som kunde önskas.

Vårt omdöme

Vi upplevde under arbetets gång stora, ja till och med mycket stora skillnader i kvalitet på den support som de testade företagen erbjöd. Vi har kommit i kontakt med flera olika sorters support där kvaliteten varierat från rena botten- napp till riktigt professionell hjälp.

Det företag som utan tvekan har gett oss bäst support i alla former är Symantec. Särskilt intressant var deras verktyg för att fjärrstyra och hjälpa användaren oavsett typ av problem. En utförlig frågor och svar-del i kombination med snabb och i det närmaste felfri e-post- och telefonsupport lyckades lösa samtliga våra problem oavsett metod vi använde för att söka hjälp.

Även företag som F-Secure, Kaspersky och McAfee förtjänar dock en eloge för komplett uppbyggda supportlösningar där vi fick relativt snabba och tydliga svar. Ska vi lyfta fram något specifikt för var och en, är kombinationen av McAfees virtuella tekniker och chatt-lösning mycket väl integrerad och snabbar på hanteringen och lösningen avsevärt. Likaså är Kasperskys guider och steg för steg-lösningar bra skrivna och finns tillgängliga både för mindre och mer avancerade användare. För F-Secures del är det helt klart självstudie-delarna som är det utmärkande, en mycket bra funktion

som sparar tid för både användare och tekniker.

På andra sidan finns då företag som Norman och Panda, vars support är alldeles för begränsad och på intet sätt anpassad för gemene man, utan snarare ska ses som en sistahandslösning om du själv eller dina bekanta inte kan lösa dina problem. Många gånger gick det betydligt snabbare att läsa i allmänna forum för att hitta lösningen på problemen än att använda företagets supportlösning.

Nu kan vi till viss del förstå att det rent ekonomiskt kan vara problem för företag att ge bemannad support, både i form av e-post och framför allt via telefon, då produkterna inte kostar så mycket. Alternativen för att lösa detta problem är då att antingen fokusera på att göra tydliga självstudieprogram för alla tänkbare scenarion eller att göra manualer som alla kan förstå och följa. För så fort ett företag erbjuder support antingen via e-post eller telefon så är det faktiskt det som kunden förväntar sig att få – support, och får kunden inte detta eller supporten är för knapphändig eller otydlig kommer han eller hon nästa gång troligen att vända sig till någon annan.

En sammanställning av våra erfarenheter ser du i tabellen här intill.

SUPPORTFALL 1

I detta fall valde vi att låta en normalanvändare ladda ner programfilen från leverantörens webbplats och spara den på datorn. Användaren ska sedan installera programmet men kan inte hitta filen och måste även ha stegvis hjälp för att installera och registrera sitt program.

SUPPORTFALL 2

Användaren har en skrivare vars program försöker ansluta till internet för att söka efter uppdateringar, och detta vill användaren blockera via säkerhetsprogrammets brandvägg. Hur gör han/hon för att åstadkomma detta?

SUPPORTFALL 3

Användaren vill skapa en regel för att tillåta inkommande trafik till en dator i det lokala nätverket med en specifik adress. Kommunikationen ska bara kunna ske via UDP och en specifik port. För att göra problemet lite svårare har vi tagit bort vissa dll-filer, vilket gör att felmeddelanden hela tiden poppar upp och att programmet ibland stängs av. Vi har även blockerat denna port över UDP i Windows brandväggs avancerade inställningar, vilket kommer att orsaka en konflikt.

BETYG

Betyg satta på respektive företag och supportmöjlighet för våra tre problem. 1 motsvarar riktigt dåligt och 10 motsvarar toppklass.

		Webbplats- support	E-post- support	Chatt- support	Telefon- support	Total- betyg
AVG www.avgantivirus.se	Ärende 1	7	10	Saknas	10	9
	Ärende 2	3	9	Saknas	7	6
	Ärende 3	1	5	Saknas	4	4
F-Secure www.f-secure.com 	Ärende 1	8	10	Saknas	10	10
	Ärende 2	8	10	Saknas	10	10
	Ärende 3	7	7	Saknas	9	8
Kaspersky www.kaspersky.se 	Ärende 1	10	10	Saknas	10	10
	Ärende 2	9	10	Saknas	10	10
	Ärende 3	7	7	Saknas	8	7
McAfee home.mcafee.com 	Ärende 1	7	8	10	9	9
	Ärende 2	7	9	10	9	9
	Ärende 3	10	9	10	9	10
Norman www.norman.com	Ärende 1	3	7	Saknas	7	5
	Ärende 2	3	5	Saknas	8	5
	Ärende 3	3	4	Saknas	3	3
Panda www.pandasecurity.com	Ärende 1	2	3	Saknas	1	2
	Ärende 2	4	5	Saknas	1	3
	Ärende 3	3	4	Saknas	1	3
Symantec www.symantec.com 	Ärende 1	9	10	10	10	10
	Ärende 2	9	10	10	10	10
	Ärende 3	8	10	10	9	10
Trend Micro emea.trendmicro.com	Ärende 1	3	4	Saknas	3	3
	Ärende 2	5	7	Saknas	8	7
	Ärende 3	4	6	Saknas	7	5