

Kik segítenek: vírusirtók ügyfélszolgálatára

Hiába a legújabb vírusadatbázis, gépünk mégis elkapott valami fertőzést. Ilyenkor segíthet az antivírus-gyártó ügyfélszolgálat – de vajon tényleg segít? Ennek kiderítésére áruhás nyomozást végeztünk. *Rosta Gábor*

A ki egy kicsit is vigyáz számítógépének egészségére, az tudja, hogy nem elég odafigyelni arra, hogy milyen linkekre kattintunk az interneten: használnunk kell valamilyen tűzfalat, le kell töltenünk az operációs rendszer frissítéseit, és bizony szükségünk lesz kémprogram- és vírusvédelemre is. Ez utóbbiak gyártói között nagy a versenyfutás: mindenki igyekszik bizonyítani, hogy az ő szoftvere az összes ismert és ismeretlen kártevőt kiszűri, megvédi a hackerektől, és mindeközben nemhogy lassít, de talán még gyorsít is rendszerünkön.

A CHIP tesztlaborjában sok ilyen szoftver megfordult már, és tapasztaltuk, hogy száz százalékos védelem nem létezik – aki sok időt tölt az interneten, és nemcsak a legnagyobb 100 weboldal között vándorol, annak számítógépe előbb-utóbb biztos, hogy elkap valamiféle kártevőt. Jó esetben olyat, amit a vírusirtó ugyan jelez, de eltávolítani nem tud, rossz esetben azonban a támadó teljesen észrevétlenül marad, és csak gépünk furcsa viselkedéséből jöhetünk rá arra, hogy valami probléma van. Ez utóbbi egyébként a legrosszabb eset, hiszen a szabadon garázdálkodó károkozó az idő múlásával egyre több személyes adatunkhoz juthat hozzá, például e-mail címünk mellé könnyedén ellophatja bankszámlánk hozzáférési ada-

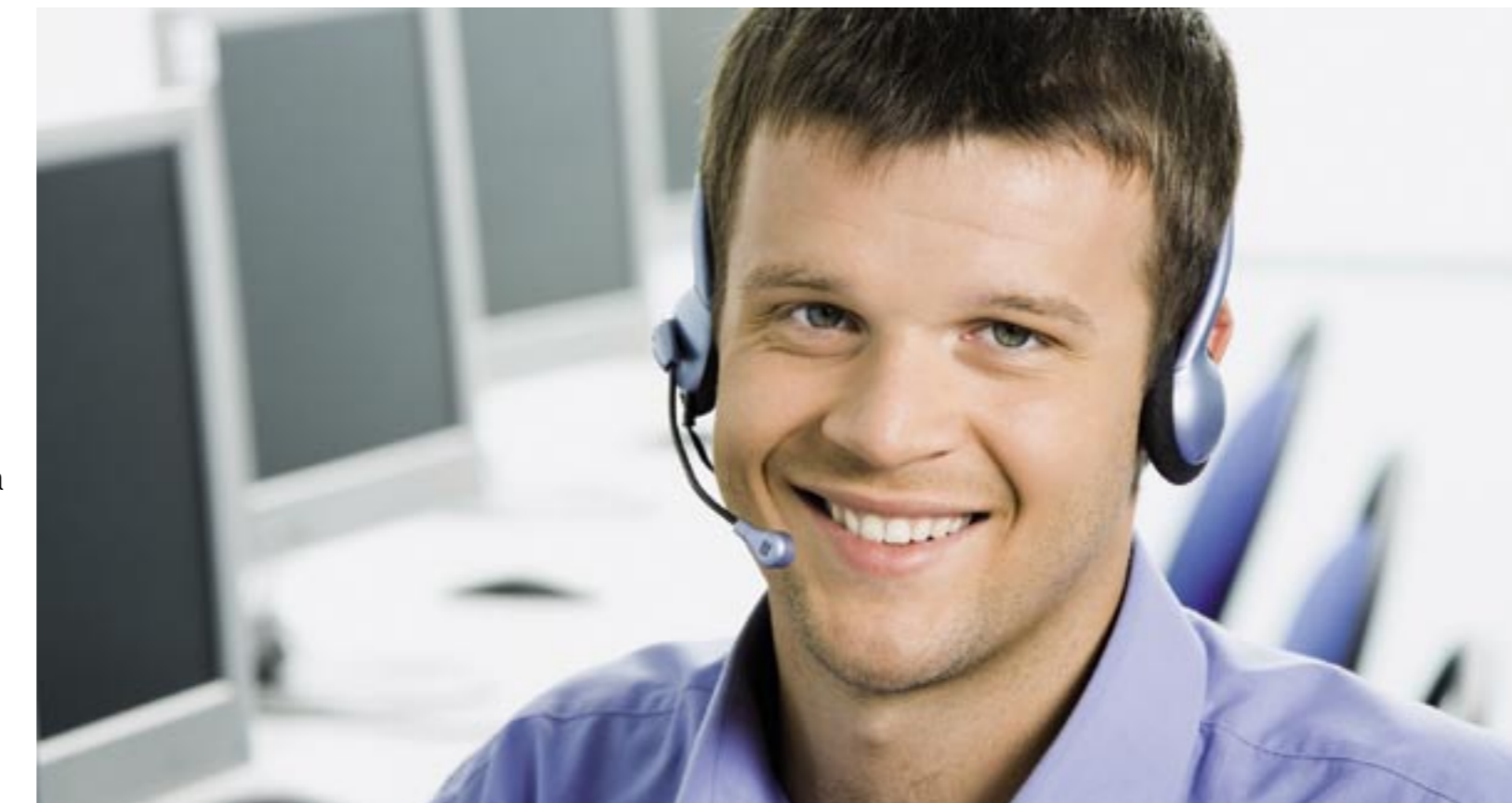
itait vagy bankkártya-kódunkat is, ha elég időt hagyunk neki.

Ha már megtörtént a baj, és vírus került a gépünkre, amellyel védelmi szoftvereink nem tudnak megbirkózni, több lehetőségünk is van. Például törölhetjük egész rendszerünket, újratelepíthetjük az összes szoftvert, és nem fertőzött fájljainkat is visszaállíthatjuk – hathatós, de kényelmetlen, időrabló és adatvesztéssel járó megoldás. Sokkal jobb lenne, ha inkább az antivírus-gyártó segítene nekünk, annál is inkább, mert végül is fizettünk nekik, itt van tehát az ideje annak, hogy kapjunk is valamit cserébe. Kapcsolatba kell tehát lépni az ügyfélszolgálat, ahol reményeink szerint magasan képzett szakemberek várják jelentkezésünket azért, hogy segítsenek megszabadulni a makacs kártevőtől.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK

Ha nagy a szükség

Így gondoltuk mi is a CHIP tesztlaborjában, amikor kitaláltuk, hogy álnéven és álamonosító mögé bújva megvizsgáljuk, hogy mit tehet az, akinek gondja akad biztonsági problémával – legyen szó akár telepítési problémáról, akár nehezen leirtható fertőzésről. Ennek érdekében össze-



állítottunk egy számítógépet, amelyet szándékosan megfertőztünk, illetve kicsit (szoftveresen) el is rontottunk, hogy ne legyen igazán könnyű dolga a telefon másik végén ülő szakértőknek. Megvásároltuk a legnépszerűbb antivírus programokat, és nekiálltunk telefonálni.

A NAGY CSALÓDÁS

Magartudás nem elég

A végeredménytől függetlenül el kell mondanunk, hogy a magyar és a „nyugati” ügyfélszolgálatok közötti különbség bizony szíven ütött bennünket – egyáltalán nem számítottunk arra, hogy ha nem beszélünk viszonylag magas szinten angolul, akkor ennyivel kevesebb lehetőség áll rendelkezésünkre, ha bajba kerülünk. Erre a felemás helyzetre a legjobb példa a Symantec, aki – ha nincs problémánk az angollal – akár a hét valamennyi napján, a nap 24 órájában hívható (külföldi) telefonszámot, vagy interaktív chatszolgálatot is kínál, ha viszont magyarul szeretnénk segítséget kapni, akkor bizony külön-



IDEGEN NYELV Ha tudunk angolul, nagyon barátságos lesz a Symantec – éjjel-nappal rendelkezésünkre állnak

nyomozást igényel annak a telefonszámának és e-mail címnek a kiderítése, amely mögött munkanapokon 9 és délután 2 között találhatunk hozzáértő személyt.

De ne higgyük azt, hogy egyedül a Symantec ilyen felemás – szinte mindegyik vírusirtónál szembesültünk azzal, hogy az itteni képviselő legjobb esetben is csak

munkaidőben érhető el, és akkor is inkább levélen, mint telefonon. Ez alól a Panda Antivirus a kivétel, itt ugyanis van hotline, amely munkaidőn kívül is hívható (bár péntek este fél 8-kor nem mindig veszik fel), viszont 150 Ft+áfa/perc tarifával rendelkezik, így egy hosszabb hibajavítás alatt könnyen kifizethetjük még egyszer a megvett szoftver árát.

Az, hogy pontosan milyen címre kell írunk, a legtöbb esetben könnyen kideríthető. A NOD32, a Kaspersky és a PANDA esetében már magán a dobozon vagy a nyomtatott kézikönyvön konkrét levélcímet kapunk, az Outpost esetében a forgalmazó honlapja (www.agnitum.hu) van megadva, ahol azonban könnyen rábukkanhatunk a megfelelő oldalra, ráadásul könnyen követhető módon, képekkel illusztrálva le is írják, hogy miként készíthetjük el a hibajelentést és rendszerállapotot leíró fájlt (az utóbbihoz a Windows saját Rendszerinformáció nevű programját kell lefuttatnunk).

Az AVG, a VIPRE és az F-Secure esetében az internetes vásárlást választottuk, így a dobozos információkról nem →

Ingyen segítség: ha freeware-t használunk

Sokan használnak ingyenes antivírus programot gépjükön, elsősorban az AVG, az avast! vagy az Avira valamelyik verzióját. Ingyenes program mellé persze nem várhatunk profi ügyfélszolgálatot, de azért ellenőriztük, hogy milyen segítségre számíthatnak azok, akik ilyen szoftvereket használnak.

IDEGEN NYELVTUDÁS ELŐNYBEN:

Mindhárom esetben érdemes angolul tudni ahhoz, hogy biztosan információhoz jussunk, mégpedig a gyártók támogatási oldalain található fórumokon, ahol a többi felhasználó osztja meg egymással tapasztalatait, és ahová a cég szakemberei is be-benéznek. Az AVG esetében ilyen fórumot egyébként dicséretes módon a hazai forgalmazó FOOLY Stúdió Kft. által üzemeltetett www.avg.hu oldalon is találtunk (magyarul), így ha szükséges, itt anyanyelven is kommunikálhatunk.



EGY KIS HAZAI Az AVG Antivirusnak még hivatalos hazai fóruma is van, ahová a szakértők is be-benéznek

NÉZZÜNK SZÉT A FÓRUMOKON:

Az avast!-nál a <http://support.avast.com> oldalra érdemes ellátogatnunk, ahol némi regisztráció után kutakodhatunk a tudásbázisban, és megnézhetjük, hogy másoknak sikerült-e megoldást találni egy hasonló problémára (az avast támogatási oldala egyébként kifelé emlékeztet a VIPRE hazai forgalmazójának megoldására). Az Avira esetében külön oldalra kerültek az ingyenes kiadással kapcsolatos támogatási lehetőségek (<http://www.free-av.com/en/support/index.html>), amelyek között szintén megtalálható a felhasználói fórum.

tudunk nyilatkozni. Az AVG-nél a www.avg.hu oldalon található *Támogatás* menüponton keresztül léphetünk be az ügyfélszolgálatra, ahol gyakorlatilag egy levélcímet kapunk, de elérhetjük a *Gyakran Ismételt Kérdések* listáját is (bár ez nem mondható igazán frissnek, lévén az utolsó bejegyzés 2008 márciusi).

A VIPRE esetében a www.vipre.hu oldalra kell látogatnunk, és a *Segítség* menüpontot választani, az F-Secure-nál pedig a www.f-secure.hu oldal *Terméktámogatás* linkjére lesz szükségünk. Az előbbi cégnél saját netes ügyfélszolgálat van, az utóbbinál viszont egyszerűen csak levelet kell írunk. A VIPRE segítségnyújtással foglalkozó munkatársai egyébként alighanem a rossz alvók közé tartoznak, ugyanis vasárnap éjszaka is hajlandók voltak a problémánkkal foglalkozni.

NYOMOZÁS

De kihez forduljak?

Szerencsére a legtöbb esetben nem kellett sokáig keresgelnünk, hogy hova is kell fordulnunk akkor, ha támogatásra van szükségünk, ám „igazi” vírusvédelmi szakértőkkel csak egy-két helyen találkozhattunk. A legjobb szolgáltatást az ESET hazai képviselője, a Sicontact Kft. nyújtja, bár interaktív, telefonos hibakeresést ott is csak munkaidőben remélhetünk, azon túl

INTERJÚ

Az igazság odaátrol: ügyfélszolgálatos szemmel

Hogyan működik egy igazán hatékony ügyfélszolgálat? Erről a Sicontact Kft. IT-tanácsadóját, Odorics Mátét kérdeztük.

Mióta létezik a Sicontact Kft.-nél ez az ügyfélszolgálat?

A Sicontactnál 2003 óta van hivatalos terméktámogatás, nagyjából a magyarországi képviselet indulásától kezdve.

Az ügyfélszolgálat szót hallva az ember rengeteg kis fülkére gondol – hogy néz ki nálatok ez az iroda?

Minden részlegnek, így az ügyfélszolgálatnak is van külön asztalcsoportja, de egy légtérben dolgozunk, így nem vagyunk elválasztva egymástól. A felmerülő kérdéseket közvetlenül meg tudjuk beszélni.

Mennyire vagytok leterhelve?

A support csapat jelenleg öt főből áll, akik teljes munkaidőben csak a terméktámogatással foglalkoznak. Szerencsére nagyon hatékony eszközeink vannak a felmerülő problémák megoldására, így például használunk ticket rendszert, melyben minden esetet egyedi azonosítóval látunk el, és bevetjük a távirányítós megtisztítást is, ha szükséges.

Ennek során az interneten keresztül közvetlenül rácsatlakozunk az ügyfél számítógépre, és megtisztítjuk azt. Ehhez szükséges, hogy az ügyfél engedélyezze a kapcsolatot, ami jellemzően néhány percre, negyed óráig tart. Felhasználónk ezalatt

szemmel követheti, hogy mit is csinálunk számítógépén.

Egyedi megoldás nálatok a „távírányítós” segítség. Ez mióta működik? A telefonálók nem szoktak félni attól, hogy ti gyakorlatilag minden adatukhoz hozzáférhettek?

A „távírányítós” segítségnyújtást már három éve használjuk a Sicontactnál. A felhasználók csak nagyon kevés része kezel fenntartással ezt a lehetőséget, inkább rácsodálkoznak, hogy ilyen hatékonyan tudunk nekik segíteni.

Milyen támogatást kaptok az ESET központjától? Az esetleg beérkező speciális vírusokat hogyan juttatjátok el hozzátok?

Az ESET hivatalos support csapatával nagyon jó a kapcsolatunk, ami részben a pozsonyi központ közelségének köszönhető. A „kinti” supportosok nagy részét személyesen is ismerjük, így a mintákat közvetlenül a víruslaborba küldjük, ahol szinte azonnal megtörténik az analízis.

Mik a leggyakoribb hibák, amiket a betelefonálók elkövettek?

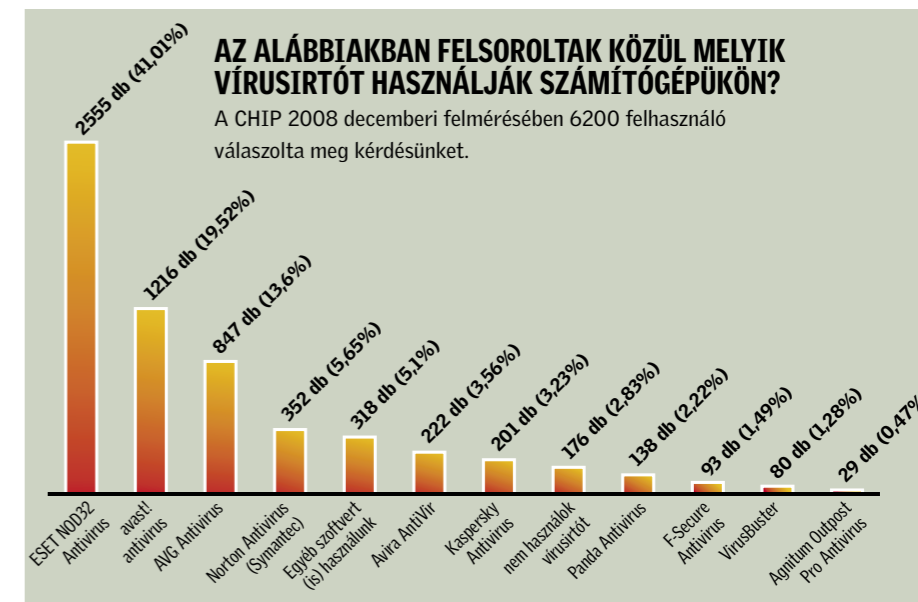
Fontos, hogy az esetleges fertőzések döntő többsége az operációs rendszer újratelepítése és adatvesztés nélkül kezelhető. Így a

leggyakoribb hibának azt gondolom, hogy nagyon sokszor már csak akkor veszik igénybe a terméktámogatást, ha már újratelepítették a Windowst.

Pedig a támogatás minden érvényes licenccel rendelkező vásárlónk számára ingyenesen jár, de kapacitástól függően szívesen segítünk azoknak is, akik például a CHIP mellékleten található verziót használják. Ezen kívül még a licenccel, regisztrációval kapcsolatos adminisztratív kérdések gyakoriak.

Meg tudnál osztani velünk pár érdekes vagy vicces esetet, persze csak akkor, ha ezek publikusak?

Egyik vállalati ügyfelünkél „rejtélyes” körülmények között a tesztlabor számítógépei rendszeresen lemezhibával tönkrementek. Megkértek minket, hogy vizsgáljuk meg a mintát, melyet mi azonnal továbbítottunk is az ESET víruslaborjába. A vizsgálatok során kiderült, hogy nem igazi vírusról van szó, hanem egy olyan programról, ami valamiért tönkreteszti a számítógépeket. Az ESET javasolta, hogy az ügyfél tartson belső vizsgálatot. Ezek után elég hamar rajtakapták az egyik kollégát, amint a kártékony kódot telepíti a gépekre. Később kiderült, hogy elégedetlen volt a fizetésével.



csak e-mailes kommunikáció van. Külön tetszett, hogy a Sicontact szakértői nem adták fel a problémás ügyféllel való foglalkozást, míg sok másik cégnél már régen az antivírus program gyártójának való hibajelentés küldését választották (volt, ahol egyszerűen az Installer szolgáltatás leállításából adódó telepítési nehézségek miatt is külön hibajegyet állítottak ki, pedig az általunk adott hibaleírás egyértelműen arra utalt, hogy ez a Windows szolgáltatás nem fut). Érezhető volt egyébként, hogy a megoldás-keresés közben egy idő után elfogyott a szakemberek lelkesedése.

A Sicontact más területen is megelőzte a többiekét, ez pedig a távirányítós segítségnyújtás: ha ügyetlenek vagyunk, akkor a cég munkatársai letöltenek velünk egy programot, amellyel csatlakozhatnak számítógépünkhöz, átveve az irányítást, és egyedül ők voltak, akik lapzártánkig képesek voltak megjavítani fertőzött gépünket. Általánosságban elégedettek voltunk viszont a telefon túldalán ülő szakemberek hozzáállásával – sehol sem éreztük úgy, hogy le akarnának rázni minket, és még számítástechnikai ballépéseinket is türelmesen javíttatták.



Gyártó	Fizetős vírusirtók						Fizetős vírusirtók			Ingyenes vírusirtók		
	ESET	Kaspersky Lab	Sunbelt	Grisoft	Panda Security	Symantec	Agnitum	F-Secure	Grisoft	ALWIL	Avira	
Termék	NOD32	Kaspersky Anti-Virus 2009	VIPRE Antivirus	AVG Anti-Virus 8	Panda Antivirus Pro 2009	Norton Antivirus 2009	Outpost Pro Antivirus 2009	F-Secure Anti-Virus 2009	AVG	avast!	Avira	
Magyar weboldal	www.eset.hu	www.kaspersky.hu	www.vipre.hu	www.avg.hu	www.pandasecurity.hu	www.norton.hu	www.agnitum.hu	www.f-secure.hu	www.avg.hu	-	-	
Képviselet, forgalmazó	Sicontact Kft.	RelNet Technológia Kft., 2F 2000 Kft.	Yellow Cube 2000 Kft.	FOOLY Stúdió Kft.	P.Antivirus Hungary Kft.	Symantec Gmbh Magyarország	Nollex Nemzetközi Kft.	2F 2000 Kft.	FOOLY Stúdió Kft.	-	-	
Támogatási weboldal	http://www.eset.hu/segitseg	http://www.kaspersky.hu/termek/contact.html	http://sunbelt.hu/	http://www.avg.hu/index.php?viewpage=avgsupport	http://www.pandasecurity.com/hungary/homeusers/support/	http://www.symantec.com/hu/norton/support/support_options.jsp	http://www.agnitum.hu/elerhetosegek.php	http://www.f-secure.hu/termek/support.html	http://www.avg.hu/index.php?viewpage=avgsupport	www.avast.com	www.avira.com	
Magyar telefon	●	●	●	-	● (emelt díjas)	●	-	●	-	-	-	
Magyar e-mail	●	●	-	●	●	●	●	●	-	-	-	
Magyar chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Magyar fórum	-	-	●	●	-	-	-	-	●	-	-	
Magyar GYIK (FAQ)	●	●	●	●*	-	-	●**	●	-	-	-	
Magyar tudásbázis	●	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-	
Egyéb megjegyzések	Távvezéreléses segítség	-	Netes ügyfélszolgálat, az eddigi kérdésekre adott válaszok olvashatók	-	-	Munkanap 9-14-ig hívható telefonszám: 06-1-475-1312 e-mail cím: arpad_kovacs@symantec.com	-	-	-	-	-	

*elavult **minimális ● igen - nem