

## PRESSEMITTEILUNG

**Weibliche Verstärkung: „Lena“ arbeitet jetzt im Kaspersky-Support**

*Virtuelle Agentin hilft Kunden rund um die Uhr weiter*

**Moskau/Ingolstadt, 17. August 2010 – Der deutschsprachige Support von Kaspersky Lab hat Verstärkung durch „Lena“ bekommen, ein Avatar, der Kunden schnelle Hilfe bei einfachen Supportfragen geben kann. In erster Linie ist sie für Endanwender zu sprechen, beantwortet aber auch Fragen zu den Produkten für kleine bis mittelgroße Unternehmen.**

„Monatlich melden sich über 15.000 Kunden bei unserem deutschsprachigen Heimanwender-Support“, sagt Jens Voigt, Deputy Technical Director Europe bei Kaspersky Lab. „Da sich viele Fragen ähneln, können wir mit Lena einer großen Anzahl der Kunden gleichzeitig in wenigen Minuten online helfen. Dadurch wird unser Support noch schneller.“

Deshalb setzt das Unternehmen nun zusätzlich auf die künstliche Intelligenz der virtuellen Lena. Die Technologie bietet erhebliche Vorteile gegenüber der gewöhnlichen Suche in FAQs oder Foren, bei der der Kunde nicht immer das richtige Stichwort findet und sich in der Ergebnisliste erst zurechtfinden muss. Lena antwortet auf die gestellten Fragen direkt mit einer Problemlösung oder kann Hinweise auf weiterführende Seiten geben.

Lena ist für Heimanwender unter <http://www.kaspersky.de/heimanwender-support/lena> zu finden, Geschäftskunden können mit Lena unter <http://www.kaspersky.de/business-support/lena> Kontakt aufnehmen.

Der Support von Kaspersky Lab ist natürlich zudem weiterhin per Internet und telefonisch zu erreichen. Alle Kontaktmöglichkeiten finden Kunden unter der Adresse <http://www.kaspersky.de/support>.

**Kaspersky Lab** ist Europas größtes Unternehmen für Antivirus-Technologie und reagiert im weltweiten Vergleich von Antivirus-Herstellern meist am schnellsten auf IT-Sicherheitsbedrohungen wie Viren, Spyware, Crimeware, Hacker, Phishing-Attacken und Spam. Das Unternehmen gehört zu den weltweit vier erfolgreichsten Herstellern von Sicherheits-Lösungen für den Endpoint (IDC 2008). Die Produkte von Kaspersky Lab haben sich sowohl bei Endkunden als auch bei KMUs, Großunternehmen und im mobilen Umfeld durch ihre erstklassigen Erkennungsraten und kurzen Reaktionszeiten einen Namen gemacht. Neben den Stand-Alone-Lösungen des Security-Experten ist Kaspersky-Technologie Bestandteil vieler Produkte und Dienstleistungen führender IT-Sicherheitsunternehmen.

Weitere Details zum Unternehmen sind unter <http://kaspersky.de> zu finden. Kurzinformationen von Kaspersky Lab erhalten Sie zudem über [http://twitter.com/Kaspersky\\_DACH](http://twitter.com/Kaspersky_DACH). Aktuelles zu Viren, Spyware und Spam sowie Informationen zu anderen IT-Sicherheitsproblemen und Trends sind unter [www.viruslist.de](http://www.viruslist.de) abrufbar.

**Redaktionskontakt:**

essential media GmbH  
Florian Schafroth  
Florian.Schafroth@essentialmedia.de  
Tel.: +49-89-7472-62-43  
Fax: +49-89-7472-62-843  
Augustenstraße 24  
80333 München

Kaspersky Labs GmbH  
Christian Wirsig  
christian.wirsig@kaspersky.de  
Tel.: +49-841-98-189-325  
Fax: +49-841-98-189-100  
Despag-Straße 3  
85055 Ingolstadt

© 2010 Kaspersky Lab. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for Kaspersky Lab products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. Kaspersky Lab shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.