



## Важная информация

---

### **Возможности технической поддержки**

**Электронная система управления MySupport** – сетевой инструмент управления инцидентами, позволяющий создавать новые и обновлять существующие обращения в службу технической поддержки:

<https://mysupport.symantec.com/>

**Краткое руководство по поддержке** – небольшое руководство, описывающее основные моменты при обращении в службу поддержки Symantec.

[http://www.symantec.com/business/support/SymcSupptFundamt\\_AMR\\_Cust.pdf](http://www.symantec.com/business/support/SymcSupptFundamt_AMR_Cust.pdf)

**Веб-страница с номерами службы поддержки** – список телефонов для обращения в службу поддержки Symantec:

[http://www.symantec.com/business/support/contact\\_techsupp\\_static.jsp](http://www.symantec.com/business/support/contact_techsupp_static.jsp)

---

### **Возможности самообслуживания**

**Домашняя страница Symantec Enterprise Support** – полный комплекс сетевых инструментов поддержки продуктов и информации:

<http://entsupport.symantec.com>

**База знаний** – форма для поиска ответов на вопросы в базе знаний:

[http://www.symantec.com/business/support/knowledge\\_base\\_sli.jsp](http://www.symantec.com/business/support/knowledge_base_sli.jsp)

**Symantec Technology Network** – сетевое сообщество, помогающее в изучении новых продуктов, обсуждении вопросов на форумах и взаимодействии с другими пользователями Symantec:

<https://forums.symantec.com/syment/>

---

### **Прочая полезная информация по поддержке**

**Веб-страница Enterprise Support Fundamentals** – содержит ряд вспомогательных материалов, таких как Политика технической поддержки Symantec, Процедура эскалации инцидентов и Рекомендации по поддержке на местных языках:

[http://www.symantec.com/business/support/support\\_policies.jsp](http://www.symantec.com/business/support/support_policies.jsp)

**Сетевой семинар "Услуги корпоративной поддержки Symantec для партнеров"** – интерактивное сетевое руководство о возможностях и преимуществах службы поддержки, доступное по адресу:

<http://go.symantec.com/support-webcasts>

**Центр обслуживания клиентов** - ответы на вопросы, не связанные с технической поддержкой. Эти вопросы могут включать лицензирование продукта, услуги и контракты на обслуживание и поддержку, контактные сведения, загрузку продуктов и обучение:

[http://www.symantec.com/business/support/assistance\\_information.jsp](http://www.symantec.com/business/support/assistance_information.jsp)

**Портал лицензирования Symantec** – сетевой инструмент для регистрации и активации новых продуктов, управления существующими лицензиями и изменения списка *\*назначенных контактных лиц*:

<https://licensing.symantec.com>

\* **Примечание:** Клиенты с контрактом *Eflex* и клиенты, не имеющие номера сертификата *Symantec*, должны управлять списком назначенных контактных лиц по следующему адресу:

[https://www-secure.symantec.com/techsupp/enterprise/static/accounts/change\\_name\\_address.html](https://www-secure.symantec.com/techsupp/enterprise/static/accounts/change_name_address.html)