



Краткая инструкция по обращению в русскоязычную службу технической поддержки корпоративных продуктов Symantec

Данная инструкция предназначена для пользователей корпоративных продуктов Symantec, у которых есть действующий контракт на техническую поддержку (**Basic** или **Essential** или **BCS**).

Для пользователей продуктов **Norton** в России, Казахстане и Украине работает отдельная бесплатная русскоязычная служба технической поддержки, с которой можно связаться по номерам **8 10 800 21221044** (звонок из городов России – бесплатный) или **+7 499 272 2059** (звонок из Москвы – бесплатный). Для жителей Украины и Казахстана - просьба пользоваться телефонами, указанными ниже.

Открытие запроса по телефону:

РОССИЯ

8 800 7009983 (звонок из городов России – **бесплатный**) или **+7 495 6412291** (звонок из Москвы – **бесплатный**)

УКРАИНА

0 0011 800 9728616 (звонок из городов Украины – **бесплатный**), нажмите **1** в тональном режиме для поддержки продуктов **Symantec** или **3** в тональном режиме для поддержки **Norton**

КАЗАХСТАН

8 800 1214321 затем сразу после голосового сообщения набрать **800 972 8616** (звонок из городов Казахстана – **бесплатный**), нажмите **1** в тональном режиме для поддержки продуктов Symantec или **3** в тональном режиме для поддержки **Norton**

Поступающие на указанный номер с **08:00 до 20:00 (по Московскому времени – GMT+3)** звонки автоматически перенаправляются на русскоязычных сотрудников. Если они недоступны в данный момент, то включается меню, которое позволяет:

- оставить голосовую почту на русском языке (вы можете оставить просьбу перезвонить вам);
- соединиться с англоговорящим диспетчером.

Для заведения инцидента необходимо знать **Support Contact ID** и/или **Support ID** (выдаются при оформлении контракта на техническую поддержку при покупке или продлении продуктов), полное название продукта Symantec и его версию, а так же установленные на компьютере или сервере версию ОС и пакеты обновления. Также необходимо чтобы поддержка на данный продукт была активна в данный период времени, **поддержка по просроченным контрактам не оказывается**. Диспетчер присвоит вашему инциденту уникальный номер после указания этих данных и краткого описания проблемы.

Решение проблемы с инженером технической поддержки:

После заведения инцидента с Вами свяжется инженер технической поддержки по телефону или по электронной почте в течение определенного периода времени, который зависит от уровня приобретенной поддержки (Basic, Essential или BCS). Инженер будет заниматься Вашей проблемой до полного ее разрешения.

Если инженер технической поддержки не получает от Вас ответ на свой запрос в течение пяти дней, то инцидент закрывается. Для его повторного открытия или открытия нового инцидента нужно будет снова обращаться по телефону к диспетчеру. **При возникновении проблем** в разрешении инцидента с текущим инженером технической поддержки (значительная задержка, некорректные ответы), существует процедура эскалации инцидента (поднятия приоритета), которая осуществляется по той же самой схеме через повторный звонок Диспетчеру.

Следить за взаимодействием по открытым запросам можно через портал <https://mysupport.symantec.com/> (нужна предварительная бесплатная регистрация).

Другие варианты открытия запросов (английский язык):

<https://mysupport.symantec.com/> (нужна предварительная регистрация).

http://seer.entsupport.symantec.com/email_forms/intro_emailsup.asp (только для продуктов Veritas).