

# Symantec-Lösungen für Service und Unterstützung

Symantec bemüht sich weltweit um ausgezeichnete Serviceleistungen. Unser Ziel ist, Ihnen professionelle Hilfestellung bei der Anwendung unserer Software zu leisten und professionelle Dienste anzubieten – ganz gleich, in welchem Land.

Die Angebote für Service und Unterstützung sind von Land zu Land unterschiedlich. Wenn Sie Fragen zu den unten beschriebenen Dienstleistungen haben, lesen Sie bitte den Abschnitt „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“ am Ende dieses Kapitels.

Wenn Sie dieses Produkt zusammen mit Ihrem Computer erworben haben, erhalten Sie unter Umständen auch Unterstützung vom dem entsprechenden Computer-Hersteller.

## Registrierung Ihres Symantec-Produkts

Die Registrierung Ihres Symantec-Produkts berechtigt Sie, die technische Unterstützung zu beanspruchen, Ersatzkopien von Datenträgern und Handbüchern anzufordern sowie andere wertvolle Serviceleistungen zu nutzen. Sie können Ihr Symantec-Produkt auf eine der folgenden Weisen registrieren:

- Füllen Sie das Online-Registrierformular von Symantec aus:  
[http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/register\\_form.html](http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/register_form.html)
- Während des Installationsvorgangs (wenn Ihr Symantec-Produkt über diese Funktion verfügt).
- Sie können sich telefonisch durch einen Anruf beim Kundenservice-Center von Symantec registrieren. Die Telefonnummern werden am Ende dieses Kapitels unter „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“ aufgeführt.
- Wenn Ihrem Produkt eine Registrierkarte beiliegt, füllen Sie diese bitte aus und senden Sie sie an die angegebene Adresse.
- Sollte sich Ihre Adresse ändern, können Sie Symantec davon verständigen, indem Sie das Online-Adreßänderungsformular an folgender Stelle ausfüllen:  
[http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/change\\_address\\_form.html](http://www.symantec.com/region/de/techsupp/forms/change_address_form.html)

Sie können Ihre neuen Adreßangaben dem Kundenservice von Symantec auch telefonisch mitteilen.

## Virendefinitions-Updates

Wenn Ihr Softwareprogramm über die Funktion „LiveUpdate“ verfügt, können Sie auf die Schaltfläche „LiveUpdate“ klicken, um Virusdefinitionen automatisch herunterzuladen und zu installieren. Virusdefinitionsdateien sind ebenfalls im Internet an folgender Adresse erhältlich:

**<http://www.symantec.com/avcenter/index.html>**

### **Gehen Sie folgendermaßen vor, um Ihre Virendefinitionen zu aktualisieren:**

- Klicken Sie auf die Grafik „Definitions Updates“, oder klicken Sie in der Liste „Sections“ auf „Download Updates“.
- Klicken Sie unten auf der Seite auf „Download Virus Definition Updates“.
- Wählen Sie Ihre Sprache und das Produkt aus.
- Wählen Sie den entsprechenden Dateinamen für Ihr Produkt aus.
- Geben Sie einen Verzeichnispfad auf Ihrer Festplatte an, in dem die heruntergeladene Datei gespeichert werden soll.
- Wenn das Download abgeschlossen ist, navigieren Sie im Windows Explorer zu der Datei, und doppelklicken Sie darauf.

Nach Abschluss des Updates befinden sich Ihre Virendefinitionen auf dem neuesten Stand.

## Erneuern des Abonnements für Virendefinitions-Updates

Wenn Sie es vorziehen, können Sie sich Updates von Virusdefinitionen auch von Symantec per Post zuschicken lassen. Um diesen Service zu abonnieren, wenden Sie sich bitte an das örtliche Symantec-Kundenservice-Center. Die Nummern für Ihr Kundenservice-Center finden Sie am Ende dieses Kapitels unter „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“.

Der Kauf von Norton AntiVirus berechtigt Sie ein Jahr lang zum Bezug kostenloser Virendefinitionen über das Internet. Nach diesem Zeitraum können Sie über die Symantec-Website ein Jahresabonnement für eine nominale Gebühr erstehen. Die Symantec-Website können Sie nachstehend unter „Regionale Sites“ nachschlagen. Nachdem Sie diese Site aufgerufen haben, klicken Sie auf „Shop Symantec“ und wählen Sie „Virus-Update-Abonnement“.

Informationen zu anderen Kaufmethoden erhalten Sie über Ihr örtliches Symantec-Kundenservice-Center. Die Telefonnummern für Ihr Kundenservice-Center finden Sie am Ende dieses Kapitels unter „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“.

## Ältere Versionen von Symantec-Produkten

Wenn auf Ihrem Rechner ein Norton 2000-Produkt installiert ist, wird die LiveAdvisor-Schaltfläche in der Menüleiste bei der Installation eines Norton 2001-Produkts entfernt. Da LiveAdvisor nicht länger zur Übermittlung von Informationen verwendet wird, geht Ihnen dadurch jedoch keine Funktionalität verloren. Wie Ihnen in den endgültigen LiveAdvisor-Nachrichten mitgeteilt wurde, hat Symantec die LiveAdvisor-Übermittlungsmethode durch Informationen an den folgenden Stellen ersetzt:

### Symantec-Websites:

#### AntiVirus Research Center

[www.symantec.com/avcenter/index.html](http://www.symantec.com/avcenter/index.html)

#### Regionale Sites:

- **Europa/Englisch:** [www.symantec.com/eusupport/](http://www.symantec.com/eusupport/)
- **Deutschland:** [www.symantec.de/desupport/](http://www.symantec.de/desupport/)
- **Schweiz:** [www.symantec.ch/chsupport/](http://www.symantec.ch/chsupport/)

#### Produktspezifische Newsbulletins:

US/Englisch:

<http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/index.html>

## Service und Unterstützung

Symantec bietet eine Reihe technischer und nicht-technischer Optionen für Unterstützung, die auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnitten sind und Ihnen helfen, Ihre Software bestmöglich zu nutzen. Kostenloser Support ist auf den Symantec-Webseiten für Service und Unterstützung sowie durch das Faxabrufsystem von Symantec erhältlich.

## World Wide Web und FTP

Auf Symantecs Internet-Site haben Sie uneingeschränkten Zugriff auf technische und nicht-technische Informationen sowie auf Informationen über unser Unternehmen und unsere Produkte. Die Website bietet Ihnen folgendes:

- Im Abschnitt „Häufig gestellte Fragen (FAQs)“ finden Sie eine Zusammenstellung häufig auftretender Fragen zu Symantec-Produkten und die entsprechenden Antworten.
- Durchsuchen Sie die technischen und nicht-technischen Unterstützungsdatenbanken (Knowledge Bases – Online-Zusammenstellungen technischer und nicht-technischer Fragen und der jeweiligen Antworten).
- Senden Sie eine Nachricht an eine der Diskussionsgruppen, bei denen technische Fragen eingereicht werden können. Ein technischer Mitarbeiter von Symantec wird innerhalb eines Arbeitstages antworten.

Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, den Service- und Unterstützungsassistenten zu verwenden, mit dem Sie leicht an die gewünschten Informationen gelangen können.

Bitte schlagen Sie am Ende dieses Kapitels unter „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“ die Adressen für die Symantec-Website „Service und Unterstützung“ nach.

Wenn Ihr Softwareprogramm über die Funktion „LiveUpdate“ verfügt, können Sie auf die Schaltfläche „LiveUpdate“ klicken, um Software-Updates und Virusdefinitionen automatisch herunterzuladen und zu installieren. Zugriff auf Produkt-Updates und Virusdefinitionen kann auch über die Website für Service und Unterstützung erfolgen, oder Sie können sich direkt zu unserer FTP-Site begeben, um dort technische Hinweise und Software-Patches herunterzuladen:

**<ftp.symantec.com>**

## Faxabrufsystem (FOD: Fax On Demand)

Das Faxabrufsystem von Symantec kann 24 Stunden täglich benutzt werden, um allgemeine Produktinformationen oder technische Hinweise mit Ihrem Faxgerät zu empfangen. Die für Ihr Land gültige Faxabrufnummer finden Sie im Abschnitt „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“ am Ende dieses Kapitels.

## Telefon-Support

Symantec bietet gebührenpflichtige telefonische Unterstützung für Konsumerprodukte an. Kunden können auf einer Pro-Anfrage-Basis Unterstützung direkt von einem Mitarbeiter des technischen Supports oder auf der Basis eines Jahresabonnements über den Kundenservice erhalten.

Bitte wenden Sie sich für Informationen und Beratung bezüglich des Symantec-Serviceangebots an das Kundenservice-Center von Symantec. Die Telefonnummer Ihres lokalen Kundenservice-Centers können Sie dem Abschnitt „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“ am Ende dieses Kapitels entnehmen.

## Unterstützung für ältere oder eingestellte Versionen

Nachdem eine neue Version (Upgrade) eines Produkts auf den Markt kommt, ist für einen begrenzten Zeitraum nach dem Erscheinen der neuen Version weiterhin technische Unterstützung für die Vorgängerversion erhältlich. Technische Informationen sind eventuell noch über die Symantec-Website und das Faxabrufsystem zu erhalten.

Wenn Symantec bekannt gibt, daß ein Produkt nicht mehr vermarktet oder verkauft wird, steht der gebührenpflichtige technische Support dafür nur noch 60 Tage zur Verfügung. Weitere Unterstützung zu ausgelaufenen Produkten können Sie danach nur noch über das Faxabrufsystem oder Dokumente auf der Website von Symantec erhalten.

# Kundenservice

Das Symantec-Kundenservice-Center hilft Ihnen bei nichttechnischen Anfragen, beispielsweise:

- Allgemeine Produktinformationen (z. B. Leistungsmerkmale, Preise, Sprachverfügbarkeit, Händler in Ihrer Nähe usw.)
- Hilfe bei einfachen Problemen, z. B. wie Sie Ihre Versionsnummer überprüfen können
- Neueste Informationen zu Produkt-Updates und -Upgrades
- Wie Sie Ihr Produkt aktualisieren oder eine neue Version (Upgrade) installieren können
- Versand von Produktliteratur oder Testversionen
- Ersatz fehlender oder defekter CDs, Handbücher, usw.

- Aktualisierung Ihrer Registrierungsdaten bei Adreß- oder Namensänderungen
- Bestellung von Norton AntiVirus-Abonnements
- Informationen zu den Optionen für technische Unterstützung durch Symantec
- Beratung zu den Optionen der technische Unterstützung von Symantec
- Bestellung von Abonnements für technische Unterstützung für Konsumerprodukte

Ausführliche Kundenservice-Informationen können Sie auf der Symantec-Website für Service und Unterstützung nachschlagen oder durch einen Anruf beim Kundenservice-Center von Symantec erhalten. Bitte schlagen Sie die Webadressen und die Nummer Ihres lokalen Kundenservice-Centers im Abschnitt „Alle Kontaktinformationen auf einen Blick“ am Ende dieses Kapitels nach.

## Alle Kontaktinformationen auf einen Blick

### Symantec-Websites für Service und Unterstützung

- **Europa/Englisch:** [www.symantec.com/eusupport](http://www.symantec.com/eusupport)
- **Deutschland:** [www.symantec.de/desupport](http://www.symantec.de/desupport)
- **Schweiz:** [www.symantec.com/chsupport](http://www.symantec.com/chsupport)
- **Symantec FTP:** [ftp.symantec.com](http://ftp.symantec.com)  
(Herunterladen von technischen Hinweisen und neuesten Patches)

Besuchen Sie „Symantec Service und Unterstützung“ im Web. Dort können Sie die Datenbank des technischen und nicht-technischen Supports durchsuchen, häufig gestellte Fragen (FAQs) zu Produkten lesen, Ihre Frage an eine der Diskussionsgruppen senden und vieles mehr. Mit dem Service- und Unterstützungsassistenten können Sie schnell und einfach die gewünschten Informationen finden, oder verwenden Sie die Übersicht, wenn Sie bereits wissen, wo sich die gewünschten Informationen befinden. Aus praktischen Gründen sind die Optionen in der Übersicht in technische und nicht-technische Kategorien aufgeteilt.

## Technische Unterstützung von Symantec

Symantec bietet KOSTENLOSEN technischen Support über die Website für Service und Unterstützung. Bitte beachten Sie, daß es sich bei der technischen Unterstützung per Telefon um einen gebührenpflichtigen Service handelt.

Utilities-Produkte	Lokale Telefonnummern (für andere Länder siehe unter „Desktop-Unterstützung“)
Norton SystemWorks Norton CleanSweep Norton CrashGuard Norton Utilities für DOS/ Win 3.1, Win95, NT, MAC Norton Commander Win95/NT Norton Ghost (Endbenutzer)	Deutschland: + (49) 69 6641 0371 Großbritannien: + (44) 20 7744 0061 Frankreich: + (33) 1 64 53 80 73 Holland: + (31) 71 408 3958

Norton Internet Security und andere, oben nicht aufgeführte Utilities werden nur über das Web unterstützt.

AntiVirus	Lokale Telefonnummern (für andere Länder siehe unter „Desktop-Unterstützung“)
Norton AntiVirus Win 98/95, NT, Win3.1/DOS, Macintosh	Deutschland: + (49) 69 6641 0353 Großbritannien: + (44) 20 7616 5813 Frankreich: + (33) 1 64 53 80 63 Holland: + (31) 71 408 3952

Remote-Produktivitätslösungen	Lokale Telefonnummern (für andere Länder siehe unter „Desktop-Unterstützung“)
WinFax/TalkWorks pcAnywhere for 95/NT pcAnywhere DOS, Win 3.1, CE	Deutschland: + (49) 69 6641 0350 Großbritannien: + (44) 20 7616 5803 Frankreich: + (33) 1 64 53 80 60 Holland: + (31) 71 408 3951

## Desktop-Unterstützung, andere Länder

Österreich: + 43 (1) 501375023	Norwegen: + 47 23053330
Belgien: + 32 (2) 7131701	Polen: 0-0800 311 1269
Dänemark: + 45 35 445720	Südafrika: + (27) 11 7849856
Finnland: + 358 (9) 22 930417	Spanien: + (34) 91 6625255
Irland: + 353 (1) 6011901	Schweden: + (46) 8 7355024
Israel: 1-800-9453805	Schweiz: + (41) 1 2121847
Italien: + 39 054228062	Türkei: 90 212 213 42 65

### Faxabrufsystem

Über das Faxabrufsystem (FOD: Fax On Demand) von Symantec können Sie menügesteuert Produktliteratur anfordern. Wenn Sie die entsprechende Nummer für Ihr Land anrufen, werden Sie durch ein Menü von Optionen geführt, die über die Telefontastatur gewählt werden können. Die ausgewählten Informationen werden automatisch an Ihr Faxgerät übermittelt.

<b>Belgien</b>	+ (32) 2 7131710
<b>Dänemark</b>	+ 45 35 445710
<b>Deutschland</b>	+ (49) 69 6641 0310
<b>Finnland</b>	+ (358) 9 22 930411
<b>Frankreich</b>	+ (33) 1 64 53 80 52
<b>Großbritannien</b>	+ (44) 20 7616 5710
<b>Italien</b>	+ 39 024827 0010
<b>Luxemburg</b>	+ (352) 29 84 795022
<b>Niederlande</b>	+ (31) 71 4083790
<b>Norwegen</b>	+ 47 23 053310
<b>Österreich</b>	+ (43) 1 50 137 5022
<b>Schweden</b>	+ (46) 751 5681
<b>Schweiz</b>	+ (41) 1 2126267
<b>Spanien</b>	+ (34) 91 662 4021

# Symantec-Kundenservice

Bietet mehrsprachige nichttechnische Informationen und Beratung per Telefon.

<b>Belgien</b>	+ (32) 2 7131700
<b>Dänemark</b>	+ 45 35 44 57 00
<b>Deutschland</b>	+ (49) 69 6641 0300
<b>Finnland</b>	+ (358) 9 22 930410
<b>Frankreich</b>	+ (33) 1 64 53 80 50
<b>Großbritannien:</b>	+ (44) 20 7616 5600
<b>Irland</b>	+ (353) 1 811 8032
<b>Italien</b>	+ 39 02 48270000
<b>Luxemburg</b>	+ 352 29 84 79 50 20
<b>Niederlande</b>	+ (31) 20 5040565
<b>Norwegen</b>	+ 47 23 05 33 00
<b>Österreich</b>	+ (43) 1 50 137 5020
<b>Schweden</b>	+ (46) 8 703 9615
<b>Schweiz</b>	+ (41) 1 2126262
<b>Spanien</b>	+ (34) 91 6624413
<b>Südafrika</b>	+ (27) 11 784 9855
<b>Andere Länder</b> (nur englischsprachige Dienste)	+ (353) 1 811 80321

**Symantec-Kundenservice – Postanschrift**

Symantec Ltd.  
Customer Service Centre  
Europe, Middle East and Africa (EMEA)  
PO Box 5689  
Dublin 15  
Irland

**Für Südafrika**

Symantec SA (Pty) Ltd  
PO Box 1998  
Gallo Manor, Sandton  
2052 South Africa

Wir haben uns um größtmögliche Genauigkeit der Informationen in diesem Dokument bemüht. Diese Informationen unterliegen jedoch gelegentlichen Veränderungen. Symantec Corporation behält sich das Recht vor, solche Änderungen ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.