

Acronis

Acronis Müşteri Destek El Kitabı Acronis Kurumsal Ürünler



İçindekiler

| | |
|---|----|
| Destek Taahhüdü | 3 |
| Atılacak ilk adımlar | 3 |
| Gelişmiş Destek ve Bakım için Uygunluk | 6 |
| Müşteri olarak rolünüz | 7 |
| Acronis Self-Servis seçenekleri | 8 |
| Acronis Yazılım Güncellemeleri | 9 |
| Acronis Müşteri Merkezine Ulaşma | 11 |
| Acronis Müşteri Merkezine bir Yardım Masası Talebinde Bulunma | 12 |
| Önem Derecesi | 14 |
| Tablo A | 15 |
| Son Kullanıcı Lisans Anlaşması (EULA) | 16 |

Destek Taahhüdü

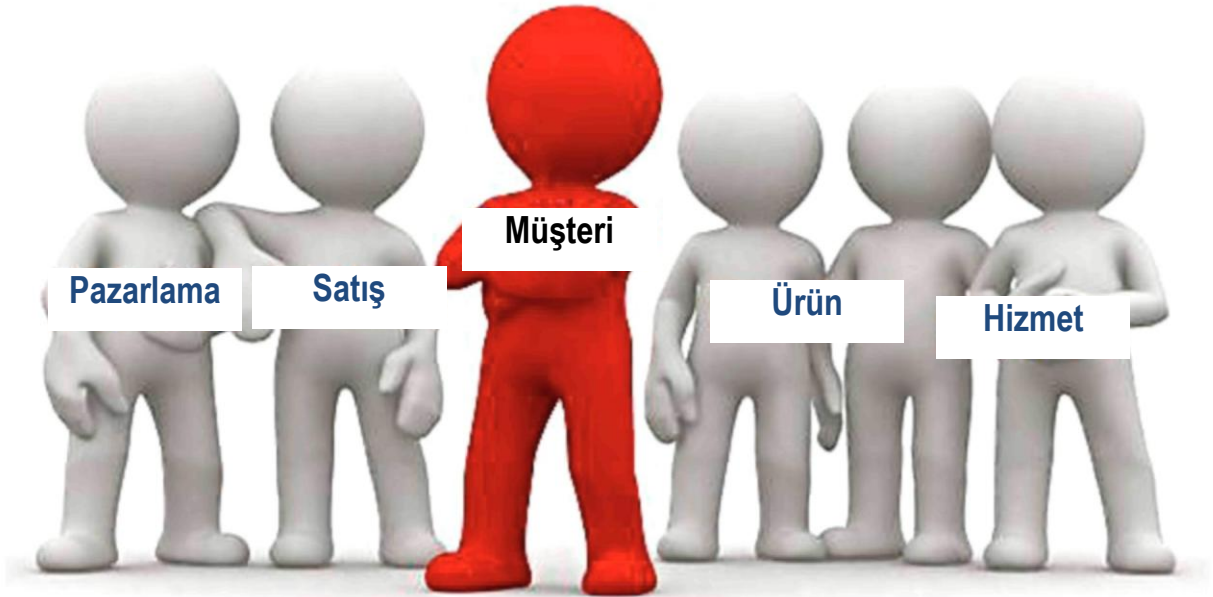
Acronis Müşteri Merkezi, kendini endüstrideki en iyi Müşteri Deneyimini sağlamaya adanmıştır. Bu taahhüdümüz değişmez.

Misyonumuz: Müşteri Başarısı Yaratmak

Vizyonumuz: Yazılım hizmet ve desteğinde tartışmasız lider olmak.

Müşteri, Acronis evreninin Merkezidir. İyileştirme çabalarımızı, uzun süreli Müşteri ilişkileri kurmaya ve geliştirmeye yönlendiriyoruz. Tüm iş süreçlerini Müşteri ihtiyaçlarına yöneltiyor ve bu arzuları, mümkün olan en üst düzeyde ve en etkili şekilde karşılıyoruz.

Acronis Müşteri Merkezi memnuniyet ve bağlılık odaklıdır.



Atılacak ilk adımlar

Herhangi bir Acronis Ürünü satın aldıktan sonra, Acronis web sitesinde bir hesap oluşturmanız ve ürünü online kaydettirmeniz şiddetle önerilir.

Ürünü kaydettirmenin faydaları şunları içerir:

1. Teknik ve Müşteri Hizmetlerine dair sorunlar için Acronis Müşteri Merkezine gelişmiş erişim;
2. Ürünleriniz için en son güncellemeleri/derlemeleri ve ISO kalıplarını yükleyebilme;
3. Yeni ürün sürümleri hakkında bildirimler alma;
4. Sahip olduğunuz Seri Numara(lar)ı ve ürünlerin listesi gibi tüm dijital Acronis varlıklarınıza erişebilme.

Acronis Ürünü nasıl kaydettiririm?

Acronis web sitesine yalnızca iki basit adımda şu şekilde kaydolabilirsiniz:

Adım 1

Bir hesap oluşturmak için Acronis web sitesine gidin. Daha sonra "User Login" sekmesine geçin veya yalnızca şu linki takip edin <http://www.acronis.eu/my/#registration>

My Account

- ▶ My Account
- ▶ Personal Profile
- ▶ My Products & Downloads
- ▶ Online Backup
 - for Home
 - for Business
- ▶ Product Registration
- ▶ Product Updates
- ▶ Subscriptions
- ▶ Contact Support
- ▶ Submit Feedback

Registration

First Name: *

Last Name: *

E-mail: *
This e-mail will be used for sending you a letter with registration data

Country: * -- select country --

Password: *

Password confirmation: *

By clicking on the "Continue" button below, I agree that my information will be used in accordance with Acronis' Privacy Statement.

▶ Already registered? [Login to your account](#)

Bir Hesap oluşturmak için "Register now"a tıklayın ve aşağıdaki formu doldurun.

Kaydılduktan sonra hesabınızı (My Account) etkinleştirme talimatları için lütfen e-postanızı kontrol edin. Bir kayıt onayı e-postası almak genellikle birkaç dakika sürer.

My Account

- ▶ My Account
- ▶ Personal Profile
- ▶ My Products & Downloads
- ▶ Online Backup
 - for Home
 - for Business
- ▶ Product Registration
- ▶ Product Updates
- ▶ Subscriptions
- ▶ Contact Support
- ▶ Submit Feedback

Registration

You have successfully registered.

Please check your e-mail address for further instructions.

E-postayı aldığınızda, devam etmek için içindeki onay linkine tıklayın.

Adım 2:

Hesabınızı oluşturduktan sonra, Acronis ürünlerinizi kaydettirmek için lütfen bu talimatları izleyin: Acronis web sitesinde <http://www.acronis.eu/my/index.html> hesabınıza giriş yapın;

My Account

- My Account
- Personal Profile
- My Products & Downloads
- Online Backup
 - for Home
 - for Business
- Product Registration**
- Product Updates
- Subscriptions
- Contact Support
- Submit Feedback

Products Registration

Register your products and:

- ✓ You will be able to download the latest builds for your registered product
- ✓ If you lose the serial number of your product you will always have the opportunity to look it up in your account
- ✓ If you lose the download file for your registered products you will be able to download it from your account

Enter serial number(s):

In case you have more than one unregistered product please enter each new serial on a new line. Be careful while entering. Example: AAA11-BB22B-C33CC-44DDD-5EEE5 or AAAAAA11-BB88B22B-CC33CC-DDD44DDD-EE55EEEE-F66FFFFF-77GGGGGG-8HHHHHH8

Register

Product Registration linkine tıklayın:

My Account

- My Account
- Personal Profile
- My Products & Downloads**
- Online Backup
 - for Home
 - for Business
- Product Registration
- Product Updates
- Subscriptions
- Contact Support
- Submit Feedback

My Products & Downloads

Expand all **Collapse all** **Get All Serials**

- Acronis Drive Cleanser 6.0** (English) 1 license(s)
- Acronis Privacy Expert 2003** (German) 1 license(s)
- Acronis Privacy Expert Suite** (German) 1 license(s)
- Acronis True Image Enterprise Server Maintenance** (English) 1 license(s)
- Acronis Snap Deploy Maintenance** (English) 1 license(s)
- Acronis True Image 9.0 Home** (English) 1 license(s)

Bu işlemden sonra kayıtlı ürünlerinizi My Products & Downloads altında görüntüleyebilirsiniz:

My Account

- My Account
- Personal Profile
- My Products & Downloads
- Online Backup
 - for Home
 - for Business
- Product Registration**
- Product Updates
- Subscriptions
- Contact Support
- Submit Feedback

Products Registration

Register your products and:

- ✓ You will be able to download the latest builds for your registered product
- ✓ If you lose the serial number of your product you will always have the opportunity to look it up in your account
- ✓ If you lose the download file for your registered products you will be able to download it from your account

Enter serial number(s):

```
4428478D-00F19100-0A00A777-00000000-  
00000000-00000000-00000000-00000000
```

In case you have more than one unregistered product please enter each new serial on a new line.
Be careful while entering. Example: AAA11-BB22B-C33CC-44DDD-5EEE5 or AAAAAA11-BB88B22B-
CCCC33CC-DDD44DDD-EE55EEEE-F66FFFFF-77GGGGGG-8HHHHH8

Register

Gelişmiş Destek ve Hizmet için Uygunluk

Acronis Kurumsal Ürünler

Gelişmiş Destek ve Hizmet için Uygunluk

Eğer aktif bir Acronis Advantage Standart/Premier programına sahipseniz, Gelişmiş Destek ve Hizmet hakkına sahipsiniz. Daha fazla bilgi için buraya tıklayın -> <http://www.acronis.eu/support/advantage.html>

Eğer Gelişmiş Destek ve Hizmet için uygun olup olmadığınızdan emin değilseniz, Acronis ürününüz için bir lisans kaydettirin ve kayıtlı ürün kısmının "Support" sekmesindeki Support Program başlığını kontrol edin.

Acronis Recovery for MS Exchange (English) 1 license(s)

Get All Serials

Support program:
Acronis Advantage Standard
Expiration Date: August 20, 2011

Register renewal

Upgrade to AA Premier Buy Pay Per Incident

Latest Build Support

Gelişmiş Destek ve Hizmet Tipleri

- Acronis Advantage Standard, Pazartesiden Cumaya, Doğu Standart Saatiyle sabah 8'den akşam 8'e kadar, özel destek profesyonellerimizden biriyle telefon, sohbet ve e-posta yoluyla 12 x 5 destek hizmeti sunar. Kritik bir sistem hatası durumunda bir mühendis, eğer talep e-postayla gönderilmişse bir iş günü içinde veya sohbet veya telefon yoluyla derhal (genellikle 2 dakikayı geçmeyen bir bekleme süresinden sonra) yanıt verecektir. Destek Bakım hizmetinin ilk yılı, Acronis Kurumsal Ürünlerimizden herhangi biri satın alındığında ürüne dahildir.
- Acronis Advantage Premier, telefon, sohbet veya e-posta yoluyla 24 x 7 destek hizmeti sunar. Acronis Advantage Premier Müşterileri, iş açısından kritik bir sistem hatası durumunda (Ciddiyet Derecesi A – bkz. Ciddiyet Derecesi (sf.14)), öncelikli destek alır. Müşteriler ilk yanıtı, eğer talep e-postayla gönderilmişse bir iş günü içinde veya sohbet veya telefon yoluyla derhal (genellikle 2 dakikayı geçmeyen bir bekleme süresinden sonra) alacaktır. Destek Bakım hizmetinin ilk yılı, Acronis Kurumsal Ürünlerinden herhangi biri satın alındığında ürüne dahildir.

Daha fazla bilgi için bkz. Tablo A (sf. 15).

Yıllık Gelişmiş Destek ve Bakım Hizmetinize neler dahil değildir?

- Üçüncü parti ürün desteği
- Ağ sorunları hakkında danışmanlık
- Kullanıcı ve güvenlik yönetimi
- Güvenlik değerlendirmeleri veya tavsiyeleri
- Mimari tasarım

Müşteri olarak rolünüz

Acronis Müşteri Merkeziyle İrtibata Geçmelidir?

Acronis, geçerli destek lisansı olan tüm Müşterilerine destek verir. Teknik yardım alabilmek için ürünlerinizi kişisel web hesabınıza kaydettirmek gerektiğini unutmayın. Aynı zamanda, Desteğe başvurmadan önce en son güncellemenin yüklenmiş olması önerilir. Ürünle ilgili daha önce bildirilen sorunların çoğunun, son derlemede giderilmiş olması muhtemeldir. İlk sürümler istisnadır.

Acronis Müşteri Merkeziyle İrtibata Geçmeden Önce Neden Bilgi Toplanmalıdır?

Destek profesyonelleri, sorununuzu gidermeden önce birtakım standart sorular sorar. Teknik Destekle irtibata geçtiğinizde bu bilgileri hazır bulundurmanız, Destek Profesyonelinin bir çözüm sağlaması için geçecek süreyi azaltabilir.

Acronis Müşteri Merkeziyle İrtibata Geçmeden Hangi Bilgileri Toplamalıyım?

Acronis Teknik Destekle irtibata geçmeden önce lütfen aşağıdaki bilgileri hazır bulundurun.

Sorunu tanımlayın

- Sorunun belirtilerini açıklayın;
- Sorunla ilgili (eğer varsa) hata mesajlarını veya hata çıktısını sağlayın;
- Sorunu tekrar canlandırmak için adımlar da dahil, sorunla ilgili mümkün olduğunca çok detay sağlayın;
- Üründen arzu ettiğiniz eylemi veya sonucu tanımlayın;
- Eğer mümkünse, karşılaştığınız sorunun ekran görüntülerini ekleyin.

İş üzerindeki etkisini belirleyin

Bu sorunun sisteminizi ve iş ihtiyaçlarınızı karşılama yeteneğinizi nasıl etkilediğini lütfen belirleyin (bkz. Önem Derecesi (sf. 14)).

İlgili bilgileri toplama

- Yüklü olan mevcut ürün numarasını bilin;
- Sorunla daha önce karşılaşmış veya karşılaşmadığınızı veya bunun münferit bir olay olduğunu açıklayın;
- Sorun tespit edilmeden önce ne olduğunu açıklayın;
- Son zamanlarda sistemde yapılan donanım, yazılım ve diğer ortam değişikliklerini listeleyin.

Acronis Müşteri Merkezinin size dönmesi için doğru irtibat bilgilerini sağlayın

- Şirketinizin adı;
- Telefon numaranız ve e-posta adresiniz;
- Size dönülmesi için tercih ettiğiniz iletişim şekli: telefon veya e-posta;
- Size ulaşabileceğimiz alternatif telefon numaraları;
- Eğer irtibat kişisi siz değilseniz, lütfen Acronis Müşteri Merkezinin ulaşması gereken kişinin adını ve irtibat bilgilerini verin.

Çözüm için Gereklilikler

Acronis Müşteri Merkezi, sisteminizle ilgili ek bilgi talep edebilir veya sorunun çözümüne yardımcı olması için sizden testler gerçekleştirmenizi isteyebilir. Gerekli herhangi bir bilgiyi temin etme ve gerekli testleri gerçekleştirme konusunda zamanında sağlayacağınız işbirliği, zamanında sunulacak bir çözüm şansının artmasına yardımcı olacaktır. İşbirliğiniz ve desteğiniz son derece değerlidir. Lütfen, bazı durumlarda, sorunun meydana geldiği lokasyonda nitelikli, Acronis çalışanı olmayan personel bulunmadıkça, Acronis Teknik Desteğin herhangi bir ilerleme kaydedemeyeceğini unutmayın. Bu Acronis çalışanı olmayan personelin, sorunun teşhisine ve çözümüne yardımcı olması gerekebilir.

Gizlilik Politikası

Acronis, makinenizden toplanan herhangi bir bilginin üçüncü şahıslara aktarılmayacağını ve tüm bilgilerin yalnızca sorun giderme amacıyla kullanılacağını garanti eder.

Acronis Self-Servis seçenekleri

Acronis Müşteri Merkezi, yetkili destek kişilerine aşağıdakileri içeren Self Servis seçeneklerine 24x7 erişim sağlar:

1. Forum;
2. Bilgi Tabanı;
3. Kullanıcı Kılavuzları;
4. Ürün Seçim Sihirbazı;
5. Lisanslama Kılavuzu SSS.

Self Servis seçeneklerinden herhangi birine <http://www.acronis.eu/support> adresindeki Acronis Destek web sitesinden doğrudan erişebilirsiniz.

Kullanıcı Tabanlı Topluluk Forumları

<http://forum.acronis.eu> adresindeki Kullanıcı Tabanlı Topluluk Forumumuzda diğer Acronis Kullanıcılarından yardım alabilir, diğer kullanıcılar tarafından yazılan en iyi uygulamalar aracılığıyla ürününüz hakkında daha fazla bilgi edinebilir ve geri bildirimlerinizi paylaşabilirsiniz. Forum, Acronis Müşteri Merkezi tarafından izlenir. Aynı zamanda, kullanıcılarımızın ürünlerimizi kullanırken maksimum seviyede istifade edebilmeleri için Acronis ürünleriyle deneyimlerini ve en iyi uygulamalarını yazarak aktif katılımında bulunan En Değerli Ortaklarımız [MVP] bulunmaktadır.

Bilgi Tabanı

<http://kb.acronis.eu/>

Acronis Bilgi Tabanı, mevcut sorunlar hakkında binlerce makale, sıkça sorulan sorular ve ürünlerimizin nasıl kullanılacağına dair adım adım talimatlardan oluşan bir bilgi havuzudur. Anahtar kelimelerle arama yapabilir veya üç kategoriden makaleleri seçebilirsiniz: Yeni İçerik, Güncellenmiş İçerik ve En Çok Kullanılan İçerik. Herhangi bir bilgi tabanı makalesine dair yorum veya geri bildirim bırakmanın yanı sıra, içeriğin yardımcı olup olmadığına dair oy da verebilirsiniz. Bu, Acronis'in, sizin için içeriği sürekli olarak iyileştirmesine imkan verecektir.

Kullanıcı Kılavuzları

<http://www.acronis.eu/support/documentation>

Acronis Ürün Kullanıcısı kılavuzları, ürünün nasıl çalıştığı, sistem gereksinimlerinin neler olduğu, ürünün nasıl yükleneceği, ürünün temel özellikleri ve işlevleri vb. gibi ürünlerimiz hakkında bilgileri bulmanıza yardımcı olur. Burada aynı zamanda, Veri Formlarını, Kurulum Kılavuzlarını, Hızlı Başlangıç Rehberlerini, Komut Satırı Kaynaklarını, Tanıtım Yazılarını, IDC görüşlerini yükleyebilirsiniz.

Ürün Seçim Sihirbazı

Eğer ihtiyaçlarınıza en uygun Acronis Ürününün hangisi olduğundan emin değilseniz, <http://www.acronis.eu/support> adresindeki Destek Sayfasında bulunan Ürün Seçim Sihirbazımıza danışmanız konusunda sizi teşvik ediyoruz.

Lisanslama Kılavuzu SSS

<http://www.acronis.eu/support/faq.html#LicensFAQ>

Lisanslama Kılavuzu SSS, Acronis'in Lisanslama Politikası hakkındaki sorulara yanıt bulmanıza yardımcı olacaktır. En yaygın sorulardan bazıları şunlardır: Genel lisanslama politikanız nedir? İhtiyacım olan lisansların miktarını nasıl hesaplarım? Eğer sunucularım sanal ortamda bulunuyorsa kaç lisansa ihtiyacım var?

Acronis Yazılım Güncellemeleri

Ürün Güncellemeleri

Acronis Müşteri Merkezi her yeni sürümün iyileştirme, düzeltme ve bazen yeni özellikler içermesinden ötürü yazılımlarının en son sürümünü kullanmanızı tavsiye eder.

Acronis web sitemizdeki mevcut Ürün Güncellemelerini görmek için, lütfen şu linke tıklayın:

<http://www.acronis.eu/support/updates/>

En son sürüm numarasını, Ürün Sürüm notları dokümantasyonunda bulabileceğinizi lütfen unutmayın. Bu dokümantasyon, "Kurulum Notları", "Bilinen Sorunlar" ve "Yeni Özellikler" dahil diğer ilgili bilgileri de verir. En son sürümdeki yenilikleri görmek için lütfen "Build history"e tıklayın.

Acronis True Image Home 2011 (English) 1 license(s)

Get All Serials ▾

Latest Build: #5519 (181.10 MB | September 9, 2010) | Download ▾

Older builds: [Download older builds and read version history](#) ↗

Latest Build | Bootable Media | Free Plugins | Support

Acronis Yazılımının En Son Sürümünü Yükleme

Acronis yazılımının en son sürümünü yüklemek için:

Hesabınıza giriş yapın:

Login to your account now

Registration E-mail: *

Password: *

Login Remember me

► [Forgot registration details?](#)

Don't have an account yet? Register now and you'll be able to:

- Register the products you already have
- Get free updates to all Acronis' programs using a convenient intuitive interface
- Save time in case you need to get Support services
- Subscribe to a newsletter telling you about the benefits of being with Acronis

► Don't have an account? [Register now](#)

Eğer hesabınız yoksa oluşturmanız gerekecektir. Lütfen bölüm 2: Atılacak ilk adımlar (sf. 3)'e başvurun. My Products & Downloads altından en son derlemeyi yükleyin;

Acronis Recovery for MS Exchange (English) 1 license(s)

Get All Serials ▾

Latest Build: #239 (99.18 MB | May 24, 2010) | Download ▾

Older builds: [Download older builds and read version history](#) ↗

Latest Build | Support

Acronis Müşteri Merkezine Ulaşma

Acronis Müşteri Merkezine Nasıl Ulaşılır?

Acronis Müşteri Merkezi, Desteğe ulaşmak için aşağıdaki gibi çok çeşitli seçenekler sunar:

- Sohbeti
- Telefon,
- E-posta.

Bu bölüm, gerekli Destek İrtibat Seçeneğinin nasıl bulunacağını açıklamaktadır (alternatif olarak <http://www.acronis.eu/support/faq.html#howtoreach> adresindeki video talimatlarını da izleyebilirsiniz).

Destek almak için, Acronis web sitesine gidin ve daha sonra, web sayfasındaki "Support" etiketli sekmeye tıklayın.

Not: Bulduğunuz yere göre otomatik olarak yerel web sitesine yönlendirilmelisiniz. Eğer yönlendirilmezseniz, lütfen Destek web sayfasının üstündeki Ülke/Dil açılır menüsünden yerel web sitesini seçin.

Acronis

Choose your region

Business Virtualization Home and Home Office Partners Support Company My Account

Customer Service & Support

Look for solutions: Search

Possible Questions Registration & Account Installation & Setup Linking & Troubleshooting Downloads & Documentation Update, Upgrade, Renewal

Our mission: to create Customer success.
Our vision: to be the undisputed leader
in software service and support.

Choose a category above to get started...

Knowledge Base Find solutions to known issues and popular articles for any Acronis product

Live Community / Forums Ask our MVPs and other Acronis Customers for advice on any issue, best practices or question

Customer Testimonials

Popular Topics

- Unable to load initial ramdisk
- USB Boot says Failed to check license key.
- Installing OS on system already set up for dual boot (XP - 7)
- no problem, just a question about possible antivirus conflict
- Backup name and File name Disagree

Live Community / Forums

Contact us

Submit Feedback

“Bize ulaşın” sihirbazına başlamadan önce, giriş yapmanız önerilir (bkz. sayfanın sağ tarafı). Sihirbaz sizi, hesabınıza kaydettirdiğiniz ürünlere ve her bir ürünle birlikte sahip olduğunuz ilgili Destek Programlarına dayanarak tanıdığı anda, bu sizin daha fazla Destek seçeneği almanıza yardımcı olacaktır. Eğer bir hesabınız yoksa, lütfen Acronis web sitesindeki Kayıt bölümüne bakın.

“My Account” bölümünden hesabınıza başarıyla giriş yaptıktan sonra, başlamak için “Contact us” sihirbazını kullanın.

Destek sihirbazı, Desteğe ulaşmanız için size birkaç seçenek sunacaktır. Ürününüzle ilişkilendirdiğiniz Gelişmiş Destek ve Bakıma göre bunlar arasında Telefon, Sohbet, E-posta, Forum desteği bulunabilir. (Daha fazla- detay için lütfen Bölüm 3: Gelişmiş Destek ve Bakım için Uygunluk başlığına başvurun (sf. 6))

Eğer Hesabınızda ürününüzün listelendiğini görmüyorsanız, Destek almak için ürünü kaydettirmeniz gerekir. Daha fazla detay için lütfen Acronis Ürünlerini Kaydettirme (sf. 3) başlığına başvurun.

Bir Acronis Müşterisi olarak, hesabınızla şu anda ilişkilendirmiş olduklarınıza ek Destek seçenekleri almak için bir Bakım Programı satın almayı seçebilirsiniz. Lütfen web sitemizdeki “Acronis Destek Programı Satın Alma” kısmına başvurun.

Acronis Müşteri Merkezine bir Yardım Masası Talebinde Bulunma

Bir Sorun Bildirmek için Yardım Masası Talebi Açtığınızda Ne Beklemelisiniz?

Not: Acronis’le yaptığınız yıllık Gelişmiş Destek ve Bakım hizmeti anlaşmasına dahil olmayan hizmetlerin bir listesi için lütfen Tablo A’ya başvurun.

Sorun Kabul Süresi

Acronis Müşteri Merkezi, müşterilerimizin, taleplerine zamanında yanıt istediğini bilmektedir. Sorun kabul süresi, bir Müşteri Acronis Müşteri Merkezine bir talep ilettiği andan bir Acronis Destek Profesyoneli Müşteriye yanıt verdiği veya sorunuyla ilgili olarak Müşteriyle irtibata geçtiği ana kadar geçen süre miktarıdır.

Eğer bir Müşteri, Acronis Müşteri Merkezine telefon veya sohbet yoluyla ulaşıyorsa, sorun kabul süresi anında olarak nitelendirilir.

Tablo A (sf. 15), zamana dayalı sorun kabulü için Acronis Müşteri Merkezinin Hizmet Seviyesi hedeflerini içermektedir. Zaman açısından hassas sorunlar için sohbet ve telefon desteğini kullanmanızı öneririz.

Talebiniz günlüğe kaydedilir

Tüm yardım masası talepleri, iç takip sistemimize/CRM'ye kaydedilir. Her bir yardım masası talebi, "Vaka Numarası" adı verilen benzersiz bir kimlik numarasına sahiptir. Gelecekte Destekle yapacağınız tüm yazışmalarda, sorun çözülmüncye kadar bu "Vaka Numarasına" referans vermeniz istenebilir.

İletişimde herhangi bir boşluğu önlemek için, sistem, eğer Müşteri, Destek Profesyonelinin e-postasına yanıt vermezse, otomatik olarak üç defa takip mesajı göndermeye ayarlanmıştır. İlk mesaj, Destek Profesyoneli Müşterinin talebine bir yanıt gönderdikten üç gün sonra gönderilir. İkinci mesaj yine ilk mesajdan üç gün sonra gönderilir. Üçüncü ve son mesaj, ikinci mesajdan dört gün sonra gönderilir. Bu, hiçbir yardım masası talebinin, her iki tarafta da kaybolmamasını veya unutulmamasını sağlar.

Otomatik Takip Mesajı Örneği

Acronis Destek Vakası 00000001

Merhaba Sayın Acronis Müşterisi,

Son açmış olduğunuz Acronis destek vakası no. 00000001 ile ilgili olarak takip mesajı gönderiyoruz. İlk sorunuza yanıt 2/7/2011 tarihinde gönderilmişti. Sorununuzun/sorunuzun çözüldüğünden emin olmak istiyoruz. Eğer sizi tamamen tatmin edecek şekilde çözülmüşse, lütfen yalnızca "ÇÖZÜLDÜ" yazarak bu e-postayı yanıtlayın.

Eğer hala aynı sorunu yaşıyorsanız veya tam olarak tatmin olmadıysanız, size yardım etmeye bir an önce devam edebilmemiz için lütfen bu e-postayı herhangi bir ek bilgiyle yanıtlayın.

Yanıtınızı bekliyoruz.

Geri Bildirim Gönderme

Acronis Müşteri Merkezi, tüm Müşterilerini, Acronis Ürünleri ve Destek Hizmetleriyle deneyimleri hakkında geri bildirim göndermeye teşvik eder. <http://www.acronis.eu/support/feedback.html> adresindeki formu doldurarak geri bildiriminizi gönderebilirsiniz.

Geri bildiriminiz Acronis için çok değerlidir. Öneriler, şikayetler, takdirler veya iltifatlar dahil aldığımız her Müşteri geri bildirimi, "Müşteri Dinleme Sistemi" denen iç sistemimizde takip edilir. Tüm yorumlara ayrı ayrı yanıt vermesek de, Müşterilerimizin geri bildirimlerini düzenli olarak okuyor, analiz ediyor ve bunlara göre hareket ediyoruz. Bu, bizim, siz değerli Müşterimize sunduğumuz Ürün ve Hizmetlerle genel Müşteri Deneyimini sürekli olarak iyileştirmeye odaklanmamıza yardımcı oluyor.

Acronis Müşteri Portalı

"My Account" altında bulunan Acronis Müşteri Portalı, çözülmüş veya beklemede olan tüm vakalarınızı gezebileceğiniz ve gözden geçirebileceğiniz yerdir.

Burada aynı zamanda, vaka hakkında bir yorum yazabilir, mevcut durumunu ve ciddiyet derecesini, Vaka ID'sini, Vaka bildirme tarihini, en son ne zaman güncellendiğini öğrenebilir ve çözümü görüntüleyebilirsiniz.

Eğer bekleyen bir vakanız varsa, Acronis Müşteri Merkezinin sorunla ilgili en son yorumunu kontrol etmek için tıklayarak açın.

| Case ID | Case subject | Status | Severity | Submitted | Updated |
|----------|--------------------------------|---|----------|--------------|-------------|
| 01006898 | Live Chat: Incremental backups | Case is being processed in Acronis Test Lab | Critical | Mar 14, 2011 | May 9, 2011 |

Status: Case is being processed in Acronis Test Lab

Latest on the issue: Hi David, this is John. Our Test Team has been reproducing the issue with the info you'd sent me. I am getting back to you with an update on May 12. I appreciate your patience, thanks.

Last update: May 9, 2011

Case ID: 01006898
Severity: Critical
Date of submission: May 1, 2011
Case subject: Live Chat: Incremental backups
Issue description: Incremental backups with an error
Acronis product: Acronis Backup & Recovery 10 Advanced Server

Case history

Leave a comment for support professional

Send comment

Önem Derecesi

Önem Derecesi

Acronis Müşteri Merkezine bildirilen her bir talebe, bir önem derecesi atanır. Ciddiyet derecesi, bildirilen sorunun Acronis tarafında iş ihtiyaçlarınızı karşılama açısından gerçek etkisini temsil eder.

Bu derece, Desteğe bir yardım masası talebi gönderirken web formunda veya Sohbetle Destek isterken Müşteri tarafından veya Telefonla irtibat kurulduğunda Destek Profesyoneli tarafından belirlenir.

| Önem Derecesi Değeri | Tanım |
|----------------------|---|
| A | Yedek Sistemler kilit noktalarda arızalı veya çalışmaz durumda; örn. Yedek Oluşturma/Yedekten Kurtarma, Veri Kaybı, Ön Yükleme Yapılamayan/Çöken Sistem, Önemli Performans Düşüşü temel yedek işlemlerini önlüyor ve iş operasyonlarında kritik aksamaya neden oluyor |
| B | Temel ürün işlevselliği çalışmıyor; örn. Eş Zamanlı Dağıtım, Doğrulama, kritik zaman hassasiyetine sahip Ürün Kurulum Hatası var, fakat iş operasyonlarını etkilemiyor |
| C | Ürün işlevselliği etkilenir, fakat çoğu operasyon devam eder; örn. orta öncelikli Ürün Performansı/Uyumluluk sorunları, Günlüğe kaydetme hataları, Belgelenmemiş Davranış |
| D | Ürün işlevselliği etkilenmez. Müşteri hizmetleri, satış öncesi, web sitesiyle ilgili sorgular; az kullanılabilirlik, GUI sorunları; nasıl yapılır soruları, ürün bilgisi (işlevsellik, gereksinimler, kurulum, vb.) talepleri. |

Tablo A

Acronis Kurumsal Ürünler*

Tablo A

| | Müşteri Hizmetleri | Deneme Ürünü Desteği | Vaka Başına Ödeme Desteği | Acronis® Advantage™ Standard | Acronis® Advantage™ Premier |
|---|--|---|--|--|--|
| Şartlar | Yönetimsel, lisans/seri numarası, web gezintisi, yükleme veya promosyon teklif sorunları | Deneme süresince geçerlidir | Tek bir vaka için destek satın alın | Abonelik bazlı destek | Abonelik bazlı destek |
| Fiyatlandırma | Ücretsiz | Ücretsiz | Vaka başına ücretlendirilir | Abonelik bazlı; satın alma fiyatına ilk yıl hizmet dahildir | Abonelik bazlı; satın alma fiyatına ilk yıl hizmet dahildir |
| Hizmet kapsamı | Sınırsız** | Deneme süresi içinde | 1 Vaka | Abonelik süresi içinde sınırsız** | Abonelik süresi içinde sınırsız** |
| Ulaşılabilirlik | 12 x 5 | 12 x 5 | 24 x 7 | 12 x 5 | 24 x 7 |
| Destek Yöntemi | E-posta, sohbet | E-posta, sohbet | E-posta, sohbet, telefon | E-posta, sohbet, telefon | E-posta, sohbet, telefon |
| Kritik problemler için ilk yanıt süresi | E-posta için 1 iş günü, sohbet için genellikle 2 dakikadan az | E-posta için 3 iş günü, sohbet için genellikle 2 dakikadan az | E-posta için 1 iş günü, sohbet ve telefon için genellikle 2 dakikadan az | E-posta için 1 iş günü, telefon ve sohbet için genellikle 2 dakikadan az | E-posta için 1 gün, telefon ve sohbet için genellikle 2 dakikadan az |

* Geçerli versiyon artı bir önceki versiyona destek verilir. Diğer tüm versiyonlar, bilgi tabanımız ve Forum topluluğumuz aracılığıyla desteklenir.

** Makul sınırlar içinde

Son Kullanıcı Lisans Anlaşması (EULA)

Yazılımın son kullanıcı lisans anlaşması, herhangi bir destek ve bakım hizmeti için geçerli olacaktır. Her bir bilgisayar ortamının benzersiz doğası nedeniyle, Acronis, bilgisayar sisteminiz ve yazılımımızla yaşadığınız tüm problem veya hataları giderebileceğini garanti etmez. Ayrıca, yanıt süreleri ve düzeltmeler için verilen tahminler, yalnızca rahatınız için sağlanmıştır. Acronis bu tahminlerin karşılanmamasından sorumlu olmayacaktır.

Acronis veya tedarikçileri, satıcıları, ortakları veya bunların iştirakleri, hiçbir surette, yazılım veya hizmetten kaynaklanan veya bunlarla ilgili herhangi bir dolaylı, arızı, özel, emsal niteliğinde veya cezai tazminat için, söz konusu hak talebinin garanti, sözleşme veya haksız fiile (ihmal dahil) dayanmasına veya başka bir şekilde olmasına bakılmaksızın (söz konusu taraf bu tür bir tazminat olasılığına karşı uyarılmış olsa dahi) sorumlu olmayacaktır. Yukarıdaki hükümleri sınırlamaksızın, Acronis ve tedarikçileri, satıcıları, ortakları ve bunların iştiraklerinin bu anlaşmadan doğan veya bu anlaşmayla ilgili toplam sorumluluğu, yazılım veya hizmet için, eğer varsa, tarafınızca Acronis'e ödenen tutarı geçmeyecektir. Eğer yazılım veya hizmet ücretsiz olarak sağlanmışsa, Acronis ve tedarikçilerinin size karşı hiçbir sorumluluğu olmayacak, yukarıdaki sorumluluk sınırlamaları, zararın, yazılım veya hizmetin kullanımı veya hatalı kullanımı ve yazılım veya hizmete duyulan güven, yazılım veya hizmeti kullanamama, herhangi bir yedek verisini kullanma veya geri alma, yazılım veya hizmetin kesilmesi, askıya alınması veya sonlandırılmasından kaynaklanmasına bakılmaksızın (üçüncü tarafların maruz kaldığı bu tür zararlar dahil) geçerli olacaktır. Bu tür bir sınırlandırma, herhangi bir sınırlı çözümün temel amacının başarısızlığına rağmen ve kanunun izin verdiği azami ölçüde geçerli olacaktır. Bazı eyaletler veya diğer yetki alanları, arızı, dolaylı veya doğrudan zararlar için sorumluluğun sınırlandırılmasına veya hariç tutulmasına izin vermez, dolayısıyla yukarıdaki sınırlama ve istisnalar sizin için geçerli olmayabilir. Yazılım ve hizmet, herhangi bir nükleer, havacılık, toplu taşıma veya tıbbi uygulama veya ölüm, yaralanma, felaket boyutunda hasar veya toplu imhaya sonuçlanabilecek, doğal olarak tehlikeli herhangi bir uygulamayla bağlantılı olarak kullanılmak üzere tasarlanmamıştır ve lisans sahibi, lisans verenin, yazılımın bu tür bir kullanımı sonucunda herhangi bir sorumluluğunun olmayacağını kabul eder. Lisans veren, lisans sahibinin donanım veya yazılımının uğrayacağı zararlardan, lisans sahibinin verilerinin kaybı, imhası veya bozulmasından, lisans sahibinin yazılımı kullanımı sonucu kar gelirlerinin kaybından sorumlu olmayacaktır.

Acronis

Daha fazla bilgi için lütfen <http://www.acronis.eu/> adresini ziyaret edin.

Acronis ürünlerini satın almak için <http://www.acronis.eu/> adresini ziyaret edin veya internette yetkili bir satıcı arayın.

Acronis ofis bilgileri <http://www.acronis.eu/company/worldwide.html> adresinde bulunabilir.

Telif Hakkı © 2002-2011 Acronis, Inc. Tüm hakları saklıdır. "Acronis", "Acronis Compute with Confidence" ve Acronis logosu, Acronis, Inc.'in ticari markalarıdır. Windows, Microsoft Corporation tescilli markasıdır. Bahsi geçen diğer isimler sahiplerinin ticari markaları veya tescilli ticari markaları olabilir ve bu şekilde davranılmalıdır. Çizimlerde teknik değişiklikler yapılabilir ve farklar bulunabilir; hatalar istisnadır. 2010-11.