

Acronis 客户支持手册

Acronis 企业产品



目录

支持承诺	3
首先采取的步骤	3
符合增强支持与维护的条件.....	6
客户的角色.....	7
Acronis 自助选项	8
Acronis 软件更新	9
联系 Acronis 客户服务中心	10
打开 Acronis 客户服务中心帮助台请求.....	11
严重等级	12
表 A.....	14
最终用户许可协议 (EULA)	15

支持承诺

Acronis 客户服务中心致力于提供业内最佳的客户体验。我们的承诺坚定不移。

- 我们的宗旨：为客户创建成功。
- 我们的愿景：成为软件服务和支持领域的绝对领导者。

客户是整个 Acronis 的中心。我们会坚持不懈地努力进取，与客户建立和培养长期的合作关系。我们的所有业务流程以客户需要为方向，并尽可能以最有效方式满足客户的所有愿望。

Acronis 客户服务中心致力于满意度和忠诚度。



首先采取的步骤

您购买任何 Acronis 产品后，强烈建议您在 Acronis 网站上创建一个帐户，并在线上注册该产品。

注册产品的优点包括：

1. 获得 Acronis 客户服务中心的增强服务，解决技术和客户服务问题。
2. 为您的产品下载最新的更新/版本及 ISO 映像
3. 收到有关新产品发布的通知
4. 能够访问您的所有 Acronis 数字资产，如序列号及您的产品列表。

如何注册我的 Acronis 产品？

您只需执行以下两个简单步骤即可在 Acronis 网站上注册：

第 1 步：

要创建账户，请转到 Acronis 网站。然后转到“用户登录”选项卡，或链接到

<http://www.acronis.com.cn/my/#registration>

我的账户

- ▶ 我的账户
- ▶ 个人配置文件
- ▶ 我的产品及下载
- ▶ 产品注册
- ▶ 产品更新
- ▶ 订阅
- ▶ 联系支持

有问题吗？
线上解决方案向导
获得答案



时事通讯
suppl@acronis.com 
详细信息 >>

注册

名字 *

姓 *

E-mail *
此 E-mail 地址用来发送含有注册数据的邮件

国家： * -- 选取国家/地区 -- 

密码： *

确认密码 *

单击下面的“继续”按钮，表示您同意 Acronis 依照[隐私声明](#)来使用您的信息。

▶ 已注册了吗？ [登录您的账户](#)

请单击“立即注册”并填写下列表格创建一个帐户。

注册后，请查看您的电子邮件以获得激活“我的帐户”的进一步说明。通常几分钟就能收到注册确认电子邮件。

我的账户

- ▶ 我的账户
- ▶ 个人配置文件
- ▶ 我的产品与下载
- ▶ 产品注册
- ▶ 产品更新
- ▶ 订阅
- ▶ 联系支持

注册

您已注册成功。请查阅您的 E-mail 为进一步的指示。

一旦您收到电子邮件，请单击邮件中的确认链接以继续。

第 2 步：

创建您的帐户后，请按照以下说明注册您的 Acronis 产品：

请在 Acronis 网站登录您的帐户 <http://www.acronis.com.cn/my/index.html> ；

我的帐户

- ▶ 我的帐户
- ▶ 个人配置文件
- ▶ 我的产品及下载
- ▶ **产品注册**
- ▶ 产品更新
- ▶ 订阅
- ▶ 联系支持
- ▶ 退出

有问题吗？

线上解决方案向导

获得答案

产品注册

注册您的产品：

- ✓ 您可以下载您已注册产品最新的建构
- ✓ 如果您丢失了产品系列号，您总是可以在您的帐户中查到
- ✓ 如果您丢失了已注册产品的下载文件，您可以自您的帐户下载它

输入序列号：

注册

若您有更多的产品未进行注册，请在新的注册行输入每一个新的系列号。
输入编号时请注意，例如：AAA11-BB22B-C33CC-44DDD-5EEEE or AAAAAA11-BBBBBB22B-
CCCC33CC-DDD44DDD-EE55EEEE-F66FFFFF-77GGGGGG-8HHHHHH8

单击“产品注册”：

我的帐户

- ▶ 我的帐户
- ▶ 个人配置文件
- ▶ **我的产品及下载**
- ▶ 产品注册
- ▶ 产品更新
- ▶ 订阅
- ▶ 联系支持
- ▶ 退出

有问题吗？

线上解决方案向导

获得答案

我的产品及下载

展开所有 折叠所有

Acronis Drive Cleanser 6.0 (English) 1 许可证

Acronis Privacy Expert 2003 (German) 1 许可证

Acronis Privacy Expert Suite (German) 1 许可证

Acronis True Image Enterprise Server Maintenance (English) 1 许可证

Acronis Snap Deploy Maintenance (English) 1 许可证

Acronis True Image 9.0 Home (English) 1 许可证

然后，您将能够在“我的产品及下载”标题下面查看您注册的产品：

我的账户

- ▶ 我的账户
- ▶ 个人配置文件
- ▶ 我的产品及下载
- ▶ **产品注册**
- ▶ 产品更新
- ▶ 订阅
- ▶ 联系支持
- ▶ 退出

有问题吗？

线上解决方案
向导

获得答案

产品注册

注册您的产品：

- ✓ 您可以下载您已注册产品最新的建构
- ✓ 如果您丢失了产品系列号，您总是可以在您的账户中查到
- ✓ 如果您丢失了已注册产品的下载文件，您可以自您的账户下载它

输入序列号：

注册

若您有更多的产品未进行注册，请在新的注册行输入每一个新的系列号。
输入编号时请注意，例如：AAA11-BB22B-C33CC-44DDD-5EEEE or AAAAAA11-BBBBBB22B-
CCCC33CC-DDD44DDD-EE55EEEE-F66FFFFF-77GGGGGG-8HHHHHH8

符合增强支持与维护的条件

Acronis 企业产品

符合增强支持与维护的条件

如果您拥有 Acronis Advantage Premier 计划且在有效期内，您即可获得增强支持与维护。请单击此处查看详细信息 -> <http://www.acronis.com.cn/support/advantage.html>

如果您不确定是否符合增强支持与维护的条件，请注册您的 Acronis 产品的许可证，并在已注册产品部分的“支持”选项卡中查看“支持计划”。



Acronis Recovery for MS Exchange (English) 1 许可证

获得所有序列号 Buy backup DVD

支持计划：
Acronis Advantage Standard
Expiration Date: 一月 19, 2011 注册续期 ?

升级到 AA Premier ? 购买单个技术支持 ?

最新版本 支持

增强支持与维护的类型

- Acronis 单个技术支持可通过电话、实时答疑及电子邮件为单个故障提供全天候支持服务。Acronis 单个技术支持客户可以在发生企业重要系统故障（严重性为 A 级，请参阅“严重等级”（第 12 页））时获得优先支持，如果通过提交电子邮件请求，通常会在一天之内获得首次回应，若通过实时答疑或电话则可获得立即帮助（通常不超过 2 分钟的等待时间）。

- **Acronis Advantage Premier** 可通过电话、实时答疑及电子邮件提供全天候支持服务。**Acronis Advantage Premier** 客户可以在发生企业重要系统故障（严重性为 A 级，请参阅“严重等级”（第 12 页））时获得优先支持，如果通过提交电子邮件请求，通常会在一天之内获得首次回应，若通过实时答疑或电话则可获得立即帮助（通常不超过 2 分钟的等待时间）。购买任何 **Acronis** 企业产品均包含第一年的支持维护服务。

有关详细信息，请参阅表 A（第 14 页）。

您的每年增强支持与维护服务不包含以下项目：

- 第三方产品支持
- 有关网络问题的咨询
- 用户与安全管理
- 安全评估或建议
- 架构设计

客户的角色

哪些客户可联系 **Acronis** 客户服务中心？

Acronis 支持所有具有有效支持许可证的客户。请记住，您需要在个人网站帐户中注册您的产品，以便能够获得技术帮助。此外，建议在寻求支持帮助之前，已更新为最新版。除非是产品初始版本，提交的绝大多数产品问题在先前已提交的问题中出现过，它们很可能已在最新的版本中修复。

为什么在联系 **Acronis** 客户服务中心之前要收集信息？

支持专业人员在解决您的问题之前会询问一些一般性的问题。有了这些信息，当您联系技术支持时，将有助于节省技术支持专业人员提供解决方案所需的时间。

我应该在联系 **Acronis** 客户服务中心之前收集哪些信息？

请在联系 **Acronis** 技术支持之前提供以下信息：

定义问题

- 解释问题的症状；
- 提供与问题相关的错误消息或错误输出（如果有）；
- 尽可能详细地提供相关问题的信息，包括重新创建该问题的步骤；
- 定义从产品您所需的操作或结果；
- 附加您所遇到问题的屏幕截图（如果可能）。

确定对业务的影响

请确定如何影响您的系统和您的业务需要的满意度（请参阅“严重等级”（第 12 页））。

收集相关信息

- 了解当前所安装的产品版本号；
- 解释是否此问题之前出现过，或者是一个单独的突发事件；
- 解释检测问题之前的出现的状况；
- 列出最近对系统进行硬件、软件或其他环境的更改。

请向 **Acronis** 客户服务中心提供正确的联系信息，以便后续跟踪

- 您的公司名称；

- 您的电话号码和电子邮件地址；
- 选择是电话还是电子邮件作为回复您的首选方式；
- 提供一个备用电话号码，以便我们能够联系上您；
- 如果您不是联系人，请提供 Acronis 客户服务中心需要联系方的姓名和联系信息。

解决方案要求

Acronis 客户服务中心可能需要您的系统的相关附加信息或者需要您执行测试，以协助解决问题。您在提供任何必要的信息和测试方面的即时合作将有助于提高快速解决问题的几率。对于您的大力合作和支持表示由衷的感谢。请注意，在某些情况下，除非符合专业条件的非 Acronis 人员在该问题的现场，否则技术支持可能无法取得任何进展。可能需要这些非 Acronis 人员帮助诊断和解决问题。

隐私政策

Acronis 保证从您的计算机中收集的所有信息将不会传递给任何第三方，并且将只用于进行故障排除。

Acronis 自助选项

Acronis 客户服务中心提供获得授权的支持联系方式，可全天候访问自助服务选项，其中包括：

1. 论坛；
2. 知识库；
3. 用户指南；
4. 产品选择向导；
5. 许可指南常见问题。

您可以直接从 Acronis 支持网站 (<http://www.acronis.com.cn/support>) 访问任何一个自助选项

用户社区论坛

您可以在我们的用户社区论坛 (<http://forum.acronis.com/>) 获得来自其他 Acronis 用户的帮助，通过用户张贴的使用产品的最佳方法来更多地了解您的产品，并且分享您的反馈。该论坛是由 Acronis 客户服务中心管理。我们也让我们最有价值的合作伙伴 [MVP] 积极参与张贴他们的经验以及有关 Acronis 产品最佳的使用方法，使我们的用户可以充分享受使用我们的产品。

知识库

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

Acronis 知识库是一个含有数千篇文章的存储库，其中涉及现有问题、常见问题，以及就如何使用我们产品的分步说明。您可以通过搜索关键词，也可以从以下三个类别中选择文章：新增内容、更新的内容，最常使用的内容。您还可以对任何知识库文章留下您的意见或建议，以及对内容是否有用进行投票。这将促进 Acronis 持续不断地提高为您服务的水准。

用户指南

<http://www.acronis.com.cn/support/documentation>

Acronis 产品用户指南可帮助您找到有关我们产品的信息，例如，如何使用产品、系统要求是什么、如何安装产品、产品的基本特征和功能等等。您也可以下载数据表、安装指南、快速入门指南、命令行参考、白皮书及 IDC 观点。

产品选择向导

如果您不确定哪个 Acronis 产品最适合您的需要，我们建议您访问支持页面

<http://www.acronis.com.cn/support> 上的“产品选择向导”。

许可指南常见问题

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

许可指南常见问题将帮助您解决有关 Acronis 许可策略的问题。一些最常遇到的问题包括：什么是您的一般许可策略？如何计算我需要的许可证数量？如果我的服务器在虚拟环境中，会需要多少个许可证？

Acronis 软件更新

产品更新

Acronis 客户服务中心建议您使用最新版本的 Acronis 软件，因为每个新版本都包含提升、修复和最新的功能。

若要在我们的 Acronis 网站上查看目前可用的产品更新，请单击下面的链接

<http://www.acronis.com.cn/support/updates/>：

请注意 — 您可以在产品发布的说明文档中找到最新的版本号。这文档还提供其他相关的信息，包括“安装说明”、“已知问题”及“新增功能”。请单击“版本历史”以了解最新版本中的新增功能。



Acronis True Image Home 2011 (English) 1 许可证

获得所有序列号 | Buy backup DVD

最新版本: #6696 (159.35 MB | 二月 4, 2011) | 下载

较旧的版本: [下载较旧的版本并阅读版本的历史记录](#)

最新版本 | 可启动媒体 | 免费插件 | 支持

下载 Acronis 软件的最新版本

若要下载 Acronis 软件的最新版本：

登录到您的帐户：

立即登录您的账户

注册 e-mail: *	<input type="text"/>
密码: *	<input type="password"/>
<input type="button" value="登入"/> <input type="checkbox"/> 记住我	

[▶ 忘了注册的详细信息吗？](#)

还没有账户吗？立即注册，您可以：

- 注册您购买的产品
- 使用方便直观的界面获得所有 Acronis 程序的免费更新
- 需要获得支持服务时，可节省时间
- 订阅时事通讯，您可获知有关 Acronis 产品的优惠信息

▶ 还没有账户？[立即注册](#)

如果您没有一个账户，您需要创建它。请参考第二部分：首先采取的步骤（第 3 页）。

从“我的产品及下载”下载最新版本；



Acronis Recovery for MS Exchange (English) 1 许可证

[获得所有序列号](#)

最新版本: #239 (99.18 MB | 五月 24, 2010)

较旧的版本: [下载较旧的版本并阅读版本的历史记录](#)

联系 Acronis 客户服务中心

怎样联系 Acronis 客户服务中心：

Acronis 客户服务中心为您提供了多种选项用于联系支持，如：

- 实时答疑、
- 电话、
- 电子邮件。

本节介绍了如何查找所需的支持联系选项（或者您可以在 <http://www.acronis.com.cn/support/faq.html#howtoeach> 查看视频说明）。

若要获得支持，请转到 Acronis 网站，然后在网页上单击标有“支持”的选项卡。

注意事项：根据您所在的位置，应会自动转到您的本地网站。如果不是，请从“支持”网页顶部的“国家/语言”下拉菜单中选择本地网站。

建议您在启动“联系我们”向导之前先登录（请参见本页面的右侧）。这样，向导会识别您在帐户中已注册的产品以及您所拥有的每一产品相关的支持计划，以帮助您获得更多的支持选项。如果您还没有帐户，请参阅 **Acronis** 网站上的“注册”。

成功登录到“我的帐户”后，请使用“联系我们”向导开始。

支持向导会为您提供几种联系“支持”的选项。可能包括电话、实时答疑、电子邮件、基于与您的产品相关的支持类型的论坛支持。（请参考第三部分：符合增强支持与维护的条件（第 6 页）的详细信息。）

如果您的产品没有在您的帐户中列出，您需要注册这些产品以获得支持。有关详细信息，请参阅“注册 **Acronis** 产品”（第 3 页）。

打开 **Acronis** 客户服务中心帮助台请求

在打开帮助台请求报告问题时您所期望的是什么？

注意事项：请参阅表 A 的服务列表，这些服务并不包括在您的 **Acronis** 支持服务协议中。

问题确认时间

Acronis 客户服务中心非常理解我们的客户对于他们的请求需要及时回应。问题确认时间指的是从客户向 **Acronis** 客户服务中心提交请求到 **Acronis** 支持专业人员回应客户或就其问题与客户联系所用的时间。

如果客户通过电话或实时答疑联系 **Acronis** 客户服务中心，问题确认时间视为即时。

表 A (第 14 页) 包含 Acronis 客户服务中心基于问题确认时间为目标的服务级别。我们建议对于时间敏感的问题使用实时答疑和电话支持。

您的请求会记录在存档

帮助台的所有请求都会记录到我们的内部跟踪系统/CRM 系统。帮助台的每个请求具有唯一的识别号码，叫做“案例号”。对于将来所有相关的支持问题，您可能被要求提供此“案例号”，直至问题解决为止。

为了避免任何因通信方面引起的中断，如果客户没有回复支持专业人员的电子邮件，系统会自动发送三次后续跟踪的邮件。在支持专业人员已回复客户请求的三天后会发送第一封的后续跟踪邮件。在已发送第一封后续跟踪邮件的三天后，再次发送第二封的后续跟踪邮件。在已发送第二封的四天后，会发送第三封也是最后一封的后续跟踪邮件。这样，可以确保帮助台的请求不会丢失，并且支持与客户双方都不会有疏漏。

自动后续跟踪示例

Acronis 支持案例 00000001

尊敬的 Acronis 客户：您好！

我们正对您最近提交的 Acronis 支持案例 # 00000001 进行后续跟踪。对您最初问题的回复已于 2011 年 7 月 2 日发送给您。我们想要确认您的故障/问题是否已经获得解决。如果已完全解决您的问题，并且您非常满意，请回复此电子邮件，只需输入“已解决”即可。

如果您仍存在相同的问题或还有不满意的地方，也请回复此电子邮件并加以说明，以便我们能够继续为您提供快捷的帮助。

我们期待着您的回复。谢谢！

提交反馈

Acronis 客户服务中心鼓励所有客户提交他们对于 Acronis 产品和支持服务的反馈意见。您可以在

<http://www.acronis.com.cn/support/feedback.html> 填写表格来提交您的反馈意见。

您的反馈意见对于 Acronis 而言非常宝贵。我们内部的系统（称为“聆听客户系统”）会跟踪我们收到的每个客户的反馈（包括建议、投诉、感谢或表扬）。即使我们未一一回应所有意见，我们也会定期阅读、分析和处理客户的反馈。这有助于我们为您，我们尊贵的客户，所提供的产品和服务能够一直不断地专注于提升和丰富更好的总体客户体验。

Acronis 客户门户

在“我的账户”下提供的“Acronis 客户门户”可让您浏览和查阅您的所有案例，包括已解决的和未决的。

您还可以在此处提交关于某个案例的注释、获取当前状态和严重等级、案例识别号码、案例提交日期和上次更新日期，以及查看解决方案。

如果您有未决的案例，请将它展开以查看 Acronis 客户服务中心对该问题所作的最新注释：

严重等级

严重等级

提交到 Acronis 客户服务中心的每个请求都会指定一个严重等级。严重等级表示提交的问题在 Acronis 满足您的业务需要方面的实际影响。

它可以是由客户通过网上表格在给支持服务台提交请求的时候或在实时答疑支持时指定的，也可在电话支持时由支持专业人员来指定。

严重等级	定义
严重性 A 级	备份系统停机或关键功能方面无法正常工作，例如备份创建/备份恢复、数据丢失、系统无法启动/崩溃、备份核心功能等重要性能降低，导致业务运营严重中断
严重性 B 级	主要产品功能不工作，例如部署、验证、关键时刻产品安装失败，但不影响业务运营
严重性 C 级	产品功能受到影响，但大部分操作仍可继续，例如产品性能/兼容问题、日志记录错误、未记录行为，具有中度优先级
严重性 D 级	产品功能不会受到影响。客户服务、售前、相关网站的查询；可用性较低、GUI 问题；如何使用问题、产品信息（功能、要求、安装等）的请求。

表 A

Acronis 企业产品*

表 A

	客户服务	试用版产品支持	单个技术支持	Acronis® Advantage™ Premier
项目	管理、许可证/序列号、网站导航、下载，或优惠等方面问题	只在试用期内有效	购买单个故障的支持	基于订阅的支持
定价	免费	免费	根据故障定价	基于订阅；购买价格已包含第一年的服务
服务范围	不受限制**	在试用期之内	单个故障	在订阅期之内不受限制**
可用性	全天候	营业时间	全天候	全天候
支持方式	电子邮件、实时答疑	电子邮件、实时答疑	电子邮件、实时答疑、电话	电子邮件、实时答疑、电话
重要问题的首次回应时间	电子邮件为 1 个工作日，实时答疑通常在 2 分钟之内	电子邮件为 3 个工作日，实时答疑通常在 2 分钟之内	电子邮件为 1 个工作日，实时答疑和电话通常在 2 分钟之内	电子邮件为 1 天，电话和实时答疑通常在 2 分钟之内

* 支持目前的版本及前一个版本。所有其他版本可通过我们的知识库和论坛社区获得支持。

** 在合理的范围内

最终用户许可协议 (EULA)

此软件最终用户许可协议的条款与条件对于任何支持与维护服务有效。由于每台计算机环境的独特性，Acronis 不保证可以解决您可能会遇到的有关您的计算机系统和我们软件的所有问题或故障。此外，任何回应时间和修复的评估都只是为您提供方便，Acronis 对于无法满足这些评估均不承担任何责任。

在任何情况下，Acronis 及其供应商、经销商、合作伙伴及其各自的关联方均不承担由本软件或服务引起或与其相关的间接的、偶然的、结果性的、特殊的、典型的或惩罚性的损害赔偿，不管这些索赔是否因保证、合同、侵权（包括疏忽）或其他方面的原因所引起（即使相关当事人已经被告知这些损害发生的可能性）。在不受前述限制的情况下，Acronis 及其供应商、经销商、合作伙伴及其关联方因承担由本协议引起的或与本协议有关的全部法律责任而需支付的总金额不应超过您购买本软件或服务支付给 Acronis 的金额（如有）。若本软件或服务为免费提供，则 Acronis 及其供应商将不对您承担任何责任。无论损害是否出于以下原因，前述责任限制均适用：(1) 因使用或误用本软件或服务或因对本软件或本服务的依赖而引起；(2) 因不能使用本软件或服务而引起；(3) 因使用或检索任何备份数据而引起；或(4) 因中断、中止或终止本软件或服务而引起（包括第三方造成的损失）。即使任何限制性救治的根本目的未能实现，此类责任限制仍应在法律允许的最大限度内适用。一些州或其他司法管辖区不允许对偶然的、结果性的，或直接的损害赔偿进行排除或责任限制，因此，上述限制及排除情况可能对您不适用。本软件及服务不应使用于任何核子、航空、公共交通、医学应用或其他任何固有的危险性的应用，此类危险性的应用可能导致死亡、人身伤害、灾难性破坏或大规模杀伤，被许可人同意，许可人对因使用本软件而产生的任何结果不承担任何性质的责任。许可人对被许可人使用硬件和软件所导致损失、丢失、破坏或被许可人的数据毁损、被许可人因使用本软件而产生的利润收入损失不承担任何赔偿责任。

Acronis

如需其他信息，请访问 <http://www.acronis.com.cn>

若要购买 Acronis 产品，请访问 <http://www.acronis.com.cn> 或线上搜索授权经销商。

有关 Acronis 办事处的详细信息，请参阅 <http://www.acronis.com.cn/company/worldwide.html>

Copyright © 2002-2011 Acronis, Inc.。保留所有权利。“Acronis”、“Acronis Compute with Confidence”及 Acronis 徽标均为 Acronis, Inc. 的商标。Windows 是 Microsoft Corporation 的注册商标。所有其他被提及的名称均为其各自拥有者的商标或注册商标。保留技术上更改和说明上差异的权利；并请注意误差的可能性。2010-11。