



# McAfee 金牌技术支持

*用户指南*

2.3 版



## 版权

Copyright © 2006 McAfee, Inc. 保留所有权利。

未经 McAfee, Inc. 或其供应商或子公司的书面许可，不得以任何形式或通过任何手段将此出版物的任何部分复制、转录或存储到检索系统或通过检索系统进行传播，也不得将其翻译为任何其他语言。

## 商标归属

ACTIVE FIREWALL、ACTIVE SECURITY、ACTIVESECURITY（及片假名）、ACTIVESHIELD、CLEAN-UP、DESIGN（E 样式）、DESIGN（N 样式）、ENTERCEPT、EPOLICY ORCHESTRATOR、FIRST AID、FOUNDSTONE、GROUPSHIELD、GROUPSHIELD（及片假名）、INTRUSHIELD、INTRUSION PREVENTION THROUGH INNOVATION、MCAFEE、MCAFEE（及片假名）、MCAFEE AND DESIGN、MCAFEE.COM、MCAFEE VIRUSSCAN、NET TOOLS、NET TOOLS（及片假名）、NETSCAN、NETSHIELD、NUTS & BOLTS、OIL CHANGE、PRIMESUPPORT、SPAMKILLER、THREATSCAN、TOTAL VIRUS DEFENSE、VIREX、VIRUS FORUM、VIRUSCAN、VIRUSSCAN、VIRUSSCAN（及片假名）、WEBSCAN、WEBSHIELD、WEBSHIELD（及片假名）是 McAfee, Inc. 和/或其在美国和/或其他国家/地区的子公司的注册商标或商标。代表安全性的红色是 McAfee 品牌产品的特有代表色。此处其他注册或未注册的商标均属其各自所有者的独有财产。

## 目录

<b>McAfee 金牌技术支持 .....</b>	<b>1</b>
金牌技术支持优势综述 .....	1
<b>入门 .....</b>	<b>2</b>
授权号码 .....	2
更新您的软件 .....	2
<b>为您提供最大程度的安全保护 .....</b>	<b>3</b>
产品升级 .....	3
产品更新 .....	3
全球支持实验室 .....	6
通知 .....	9
<b>获得帮助 .....</b>	<b>10</b>
非技术支持 .....	11
支持知识库 .....	11
技术支持 .....	11
<b>支持工具 .....</b>	<b>14</b>
McAfee Virtual Technician .....	14
搜索知识库 .....	15
请求帮助 .....	16
聊天支持 .....	17
ServicePortal 服务请求提交 .....	19
电话支持 .....	20
跟踪服务请求 .....	21
恶意软件识别 .....	22
上报要求 .....	23
<b>关于信息回复 .....</b>	<b>24</b>
关于上报和信息回复 .....	25
严重性定义 .....	26
<b>可选服务 .....</b>	<b>27</b>
McAfee 安全警报服务 (MSAS) .....	27
白金技术支持 .....	28
培训与咨询 .....	29
<b>实用信息 .....</b>	<b>30</b>
商用产品的产品有效期策略 .....	30
反馈 .....	32
联系人信息 .....	34



## McAfee 金牌技术支持

McAfee 技术支持部的目标是提供最大程度的安全性，以确保系统始终得到保护，从而使我们的客户可以集中精力关注其业务运营。

为实现这一目标，我们计划由通过认证的技术支持人员对一天中任何时间出现的问题或突发事件提供快速响应。此外，前瞻性的支持还可通过产品更新和升级解决最新的威胁和问题。

本文档将重点介绍金牌技术支持客户可获得的益处以及利用这些益处的机制。

### 金牌技术支持优势综述

#### 产品更新/升级

- 凭借金牌技术支持中包含的最新版本的产品，始终确保系统安全
- 通过每天更新防病毒签名文件，抵御最新威胁

#### 在线服务

- 在线知识库-可方便的访问解决方案
- McAfee Virtual Technician-可自动解决许多常见问题
- 聊天和 Web 支持-用于开启和查看案例
- 在线文档和常见问题解答-针对每项产品
- 视频教程-用于显示产品演示和配置过程

#### 由经验丰富的技术人员提供电话支持服务

- 7\*24 全天候电话支持，帮助您应对随时可能出现的问题或突发事件
- 不限次数拨打支持电话，无需指定联系人
- 定期更新当前的技术案例的状态
- 所有支持工程师均通过安全资格认证
- 用于快速解决故障的远程调试和重新配置工具
- 支持 14 种语言

#### 产品评估

- 用于测试升级程序、新产品和新配置的全球在线支持实验室
- 下载免费试用的新产品
- 用于增强产品的新功能请求

#### 突发事件分析

- 提交垃圾邮件或病毒样本，以供分析

#### 信息

- 新威胁通知
- 新更新程序通知
- 当前的支持服务请求的状态变更通知



## 入门

新客户可能希望打印本指南并将其转交给根据其技术支持合同可能需要获得支持的同事。

## 授权号码

您的 McAfee 金牌技术支持授权号码是您的有效支持合同的证明，应妥善保管。如果您的授权号码丢失，将会大大增加提交支持呼叫请求或访问 McAfee 网站在线内容所需的时间。

如果您对您的合同有非技术方面的问题，可联系客户服务部门为您提供解答，或从以下的 URL 查看最常见的客户问题：

<http://www.mcafee.com/us/enterprise/support/index.html>

### 注册通过零售渠道购买的企业 (SMB) 软件

如果您通过零售渠道购买了多用户 Small Business 解决方案，您可能不会自动获得授权号码，需要通过 McAfee 网站进行注册，才能获得支持。

要进行注册，只需访问以下 URL：

<https://mercury.nai.com/ENG/default.asp>

## 更新您的软件

根据金牌技术支持合同，客户有权获得其购买的 McAfee 产品的最新版本。这些产品应尽快升级，以确保系统得到最大程度的保护。对于防病毒产品，还必须下载最新的 .DAT 病毒签名文件。在本文档的**产品升级**和**产品更新**部分，提供了有关更新和升级您的软件的信息。

请确保授权号码所包含的节点数量与您部署该软件的节点数量相吻合，因为如果不相符可能会导致违反合同。



## 为您提供最大程度的安全保护

由于各种攻击和数据丢失带来的威胁不断演变，因此 McAfee 在不断增强其产品，以确保您的系统得到最大程度的保护。始终保持产品及时更新还可最大程度降低出现以下情况的可能性：某个问题被发现，而该问题已在更高版本中得到解决。我们了解到，客户需要轻松获得产品增强功能，因此我们提供了全球支持实验室等工具，以便在网络实际部署之前，在独立的环境下了解整个安装/升级过程。

### 产品升级

金牌技术支持客户可下载其购买的、适用金牌技术支持的软件的最新版本。此服务包含在您的支持合同中，通过提供对最新威胁的防护，为您的系统提供最大程度的安全保护。

在以下网站输入有效的授权号码，将显示根据合同适用金牌技术支持的软件，您可下载并安装该软件。访问以下网址，可查看适用软件。

[https://secure.nai.com/apps/downloads/my\\_products/login.asp](https://secure.nai.com/apps/downloads/my_products/login.asp)

利用 ePolicy Orchestrator (ePO) 或 ProtectionPilot 应用程序，即可在多个节点上部署产品升级。在知识库中提供了关于利用上述应用程序升级软件的说明。同时还提供视频教程，以帮助您了解 ePO 的整个配置过程。下面的链接是一个视频教程的示例。

[http://knowledge.mcafee.com/solution/mcafee/tutorials/epo/epo\\_3.5\\_rev\\_vse8\\_checkin\\_w-audio.html](http://knowledge.mcafee.com/solution/mcafee/tutorials/epo/epo_3.5_rev_vse8_checkin_w-audio.html)

### 产品更新

McAfee® 防病毒和漏洞紧急响应小组 (Avert) 是世界顶级的病毒防护研究中心，其聘用的研究人员分布在 16 个国家/地区。Avert 的首要任务就是为计算机大众用户和 McAfee 客户提供支持。我们的工作研究新的威胁以及找出未来可能出现的威胁，从而帮助用户保持工作环境的安全。

McAfee 承诺最大程度降低攻击对其客户造成的威胁，为此，Avert 实验室要完成针对最新病毒爆发的每日程序更新。在病毒大范围爆发时，Avert 实验室会完成并发布应急 .DAT 文件，以提供对这些威胁的快速防护。

访问以下 URL 可注册每日 .DAT 通知服务：

[http://vil.nai.com/vil/signup\\_dat\\_notification.aspx](http://vil.nai.com/vil/signup_dat_notification.aspx)

**通过 ePO 或 Protection Pilot 实现自动更新**



对于大规模网络部署，ePolicy Orchestrator (ePO) 或 ProtectionPilot 可将应用程序和病毒签名分发到网络的多个节点上。该集中式应用程序易于配置，并为更新软件提供了自动解决方案。

访问以下链接，在知识库中说明了如何获得最新病毒签名 (DAT) 文件并将其复制到主存储库。

[http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/search.do?cmd=displayKC&docType=kc&externalId=NAI31632&sliceId=SAL\\_Public&dialogID=1077249](http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/search.do?cmd=displayKC&docType=kc&externalId=NAI31632&sliceId=SAL_Public&dialogID=1077249)

在 ePO 下载到 .DAT 文件后，可以按照以下知识库文章中提供的说明，将更新部署到终端节点上：

[http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/search.do?cmd=displayKC&docType=kc&externalId=NAI31705&sliceId=SAL\\_Public&dialogID=1465160](http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/search.do?cmd=displayKC&docType=kc&externalId=NAI31705&sliceId=SAL_Public&dialogID=1465160)

### 手动更新

在 ServicePortal 的下载部分中提供了三种病毒定义文件的更新程序：

[http://www.mcafee.com/apps/downloads/security\\_updates/dat.asp](http://www.mcafee.com/apps/downloads/security_updates/dat.asp)

### SuperDat 文件

SuperDat 文件自动加载最新的病毒定义和扫描引擎，是更新您的系统以抵御威胁的最快的方法。引擎用于分析程序行为并搜索异常的行为。

执行时，SuperDat 会停止服务、更新病毒定义并在必要时将扫描引擎升级到最新版本。完成后，它会重新启动服务。

要从 SuperDat 文件中手动解压出 DAT 文件，可通过创建一个新目录并利用 /e 命令行参数（如 SuperDat.exe /e）运行 Super DAT 文件来实现

### 每日 DAT 文件

此签名文件仅包含最新的病毒信息（无引擎），并且每日更新。

### 额外的 DAT 文件

如果检测到某一病毒爆发具有中级风险或高级风险（在 Avert 网站上提供了风险级别的定义），则会生成一个额外的 DAT 文件，以快速为客户提供威胁防护。此文件同样只包含 DAT 文件，没有引擎文件。

[http://www.mcafee.com/us/threat\\_center/outbreaks/virus\\_library/risk\\_assessment.html](http://www.mcafee.com/us/threat_center/outbreaks/virus_library/risk_assessment.html)

### 补丁程序和维护版本

用户只有在登录 McAfee ServicePortal 后，才可获得产品补丁程序和维护版本。

[https://mysupport.mcafee.com/eservice\\_enu/start.swe](https://mysupport.mcafee.com/eservice_enu/start.swe)

用户在主页上登录 ServicePortal 后，单击“下载软件更新程序”链接，即可看到产品补丁程序的列表和一个指向其他产品更新程序的链接。

The screenshot shows the McAfee ServicePortal interface. At the top, there is a navigation bar with 'McAfee' and 'My Account | Contact Us | Site Help | Log Out'. Below this is a 'ServicePortal Home' breadcrumb. The main content area is titled 'Service & Support' and is divided into several sections:

- Announcements:** Welcome to the new McAfee ServicePortal! Please take a moment to read our [Site Help](#) and [Frequently Asked Questions](#). We hope you enjoy the streamlined navigation and enhanced features!  
Information about ServicePortal password policy: For more information about the ServicePortal password policy, please see the [Password Policy Help](#).
- View Hot Topics In:** Select Language (English dropdown, Go button).
- Additional Services:** [Survey](#), [MSAS](#), [Threat Center](#), [Threat Library](#), [Newsletters](#), [Minimum Escalation Requirement Tool](#), [Product End of Life](#), [Terms and Conditions](#).
- Self Healing:** [Run McAfee Virtual Technician](#) (Automatically diagnose and repair common issues).
- Self Service:**
  - Support by Reading:** [Search the KnowledgeBase](#), [Product Documentation](#), [Product FAQs](#), [Attack Encyclopedia](#).
  - Support by Seeing:** [View Tutorials](#).
  - Support by Doing:** [Download Software Updates](#) (circled in red), [Global Support Lab](#).
- Interactive Support:** [Manage Service Requests](#), [Check My Open Service Requests](#), [Check All Service Requests For My Company](#), [Chat With a Technical Support Agent](#), [Submit a Service Request](#).

提供的补丁程序按字母顺序排列，因此，可能需要单击向右的箭头查看下一页补丁程序列表。用户在向后查看了几页补丁程序后，可以通过单击向左的箭头返回前面各页。用户还可以按照说明，查询要下载和部署到其环境中的具体补丁程序名称。

McAfee ServicePortal Home

Table of Contents

**Product Downloads**  
Download the latest antivirus definitions, product security updates and product versions

**Product Patches**

Query [1 - 10 of 10]

Name	Description	Language	Point Product	Type	Modified	Size (In Bytes)
<a href="#">Alert Manager 4.7.1 Patch 2</a>		English		zip	4/28/2006 09:26:35 PM	251,304
<a href="#">Common Management Agent 3.5 patch 5 stand-alone</a>		English		zip	4/28/2006 09:32:53 PM	1,505,251
<a href="#">Common Management Agent 3.5.0 patch 5</a>		English		zip	4/28/2006 09:30:40 PM	2,617,162
<a href="#">Desktop Firewall 8.0 Patch 1</a>		English		zip	4/28/2006 10:52:29 PM	13,415,646
<a href="#">Desktop Firewall 8.5 Patch 4</a>		English		zip	4/28/2006 10:29:47 PM	9,277,079
<a href="#">E250 Keyboard Boot Hotfix</a>		English		zip	4/28/2006 11:24:52 PM	8,987
<a href="#">EBusiness Server Patch 7.5.160 for S/G90 Z/OS</a>		English		gz	7/25/2006 12:28:48 PM	2,426,756
<a href="#">EBusiness Server Patch 7.5.160 readme.doc</a>		English		txt	7/25/2006 09:47:14 PM	1,183
<a href="#">EPolicy Orchestrator 3.0 SP2a patch 8</a>		English		zip	4/28/2006 09:35:33 PM	4,127,351
<a href="#">EPolicy Orchestrator 3.5 Patch 5</a>		English		zip	4/28/2006 09:37:23 PM	16,875,452

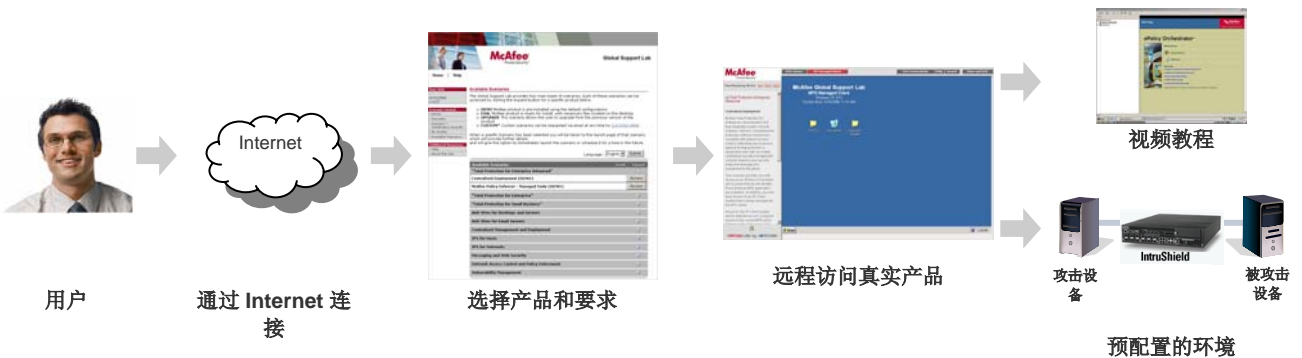
如果用户不登录 ServicePortal，则无法看到任何可用的产品补丁程序，用户将进入常规的“产品下载”区，在此可访问常规的“产品更新”和“产品升级”。

McAfee ServicePortal Home

Table of Contents

**Product Downloads**  
Download the latest antivirus definitions, product security updates and product versions

全球支持实验室使客户通过单击鼠标即可对包括 McAfee 产品的真实环境进行实践访问。全球支持实验室提供了出色的沙盒 (sandbox)，以测试新功能并评估从产品的一个版本到另一个版本的升级过程。



全球支持实验室基础架构分布在全球多个地点，包括基于 McAfee 服务器和设备的产品，以及用于查看实际使用中的产品的攻击模拟工具。

### 视频教程

全球支持实验室中每个环境均包含视频教程。有两种主要视频可供选择。第一种是解决方案的高级概述，第二种是详细的分步介绍，演示了产品的配置过程，包括关于为何选中选项和其他选项的作用的讲解。

### 获得访问权限

全球支持实验室 ([www.mcafee.com/gsl](http://www.mcafee.com/gsl)) 免费提供服务，并使我们的客户可以从其产品中获得最大益处。全球支持实验室的新用户可以通过电子邮件快速注册并立即获得一个密码。

用户登录后，可以根据自身需要访问所有 McAfee 产品和环境。

Login  
Language: English  
Username:   
Password:   
[Forgot your password?](#)  
New Users: [Set up account here.](#)  
Submit

### 环境类型



全球支持实验室根据用户选择的情形，提供了多种不同选项和诸多益处。

### **升级环境**

这些环境让客户在一个干净、完整的环境中实施产品升级，使客户在实际部署之前可以熟悉升级步骤并降低风险。其中预安装了较早版本的产品并利用一个实际的数据库中对其进行了配置；另外还拥有最新版本的安装文件，以便升级。

### **安装环境**

在一个安全、可重复的环境下测试产品安装，只需关闭环境并重新启动即可解决任何主要错误。这些环境由干净的操作系统和部署所需的安装程序组成。

### **演示环境**

立即可以使用预配置的产品，快速显示产品的全部优势 — 从集中管理到抵御各种攻击和漏洞。这些环境由多台服务器构成，包括带有预安装产品的攻击服务器和被攻击服务器。产品数据库中还有了实际数据，以保证其可测性和生成报告。

### **故障排除环境**

这些环境与 McAfee 知识库文章相关联，包含客户可能遇到的常见问题。这些环境会复制具体的问题，知识库文章会提供针对该问题的分步补救措施。



## 通知

作为 McAfee 客户，您可以尽享 McAfee Avert® 实验室的诸多优势，以帮助您尽可能保持最高水平的安全性。McAfee Avert 实验室在 14 个国家/地区的 100 多名专业研究人员持续不断地监控最新威胁并提供补救措施，您不仅能对最新威胁做到防患于未然，还能对紧急情况做出快速响应。

### McAfee 威胁中心

McAfee 威胁中心提供了这样一个位置，其中包含了主要漏洞和威胁的完整列表。它还包含指向删除病毒的实用工具和 Foundstone 工具的链接，它们可以模拟存在漏洞的站点，以重点提示常见的漏洞。

[http://www.mcafee.com/us/threat\\_center/default.asp](http://www.mcafee.com/us/threat_center/default.asp)

### McAfee Avert 实验室威胁新闻

McAfee Avert 实验室威胁新闻是一种电子邮件通知，旨在向订阅用户提供有关威胁的最新信息，这些威胁已达到“低级—已归档”、“中级”、“中级—监控”、“高级”或“高级—爆发”评估等级。

您可以在以下网址注册：

[http://vil.nai.com/vil/join\\_list.aspx](http://vil.nai.com/vil/join_list.aspx)

访问以下网址可了解有关威胁等级分类的详细信息：

[http://www.mcafee.com/us/threat\\_center/outbreaks/virus\\_library/risk\\_assessment.html](http://www.mcafee.com/us/threat_center/outbreaks/virus_library/risk_assessment.html)

### Avert DAT 通知服务

McAfee Avert 会在每周一至周五发布最新的 DAT，以确保您的产品具有最新的检测和修复功能。只要订阅了该项服务，您就会收到 Avert 的电子邮件，通知您现在可以下载 DAT 了。如果发现了安全威胁，并且 Avert 对该威胁指定的风险评估为“中级”或中级以上，Avert 将会迅速发布 DAT 并通知您下载紧急发布的 DAT 文件。

在以下网址注册：

[http://vil.nai.com/vil/signup\\_DAT\\_notification.aspx](http://vil.nai.com/vil/signup_DAT_notification.aspx)



## 获得帮助

McAfee 提供广泛的工具和资源，以确保尽快解决您的问题。这些工具包括自动应用程序，该类应用程序可检查产品是否正确安装，以便全天候随时联系经验丰富的技术人员来获得支持。

McAfee ServicePortal (网址为 <http://mysupport.mcafee.com>) 提供了一系列全面的、可搜索的技术支持工具，能够实现对 McAfee 技术信息库、产品文档、每日 DAT 文件、签名文件、代理文件、产品更新与产品升级的集中式访问。



全球站点 \ McAfee 简

家庭和办公 中小企业 企业 合作伙伴

产品和解决方案 专业服务 支持 下载 安全观察



### 企业支持 面向企业用户的客户服务

#### 免费工具

- ▶ 我是否得到了保
- 安全软件是否
- ▶ 查看目前提供的

#### 客户服务

解答有关产品注册、许可证、授权号码和投诉等的一般非技术性问题。

##### 注册

您的软件一旦注册，我们将及时为您提供相关产品的更新、升级等信息。同时我们确保您能够获得及时的技术支持。

##### ▶ 产品注册

##### 与客户服务部联系

客户服务部门可以为您解答有关产品注册、许可证、授权号码以及投诉等一般非技术性问题。

##### ▶ 最常见的客户问题

##### ▶ 维护策略

##### ▶ 产品有效期

##### ▶ 联系我们

#### 授权计划

Protect Plus 计划旨在使各种规模的客户能够根据自己的实际需要灵活选购软件和硬件解决方案，实现采购价值最大化。

##### ▶ McAfee Protect Plus 计划

#### 技术支持

解答技术性问题，使用免费知识搜索访问解决方案、手册与常见问题解答、Technical Support ServicePortal 以及 IntruShield 知识库。

##### 知识库搜索

访问常见问题解答、产品文档和知识库解决方案。

##### ▶ 知识搜索

##### Technical Support ServicePortal

使用您的黄金或白金技术支持身份登录或注册访问服务门户 (ServicePortal) 以获取系统最新更新和免费解答问题。

##### ▶ 公司技术支持

#### 技术支持选项

了解更多有关 McAfee 全面、灵活的技术支持方案和硬件计划的信息。

##### ▶ 概述

##### McAfee 全球支持实验室

全球支持实验室让您能够在全世界任何地方亲身访问 McAfee 的产品。安全的 Internet 连接可以使您不必购买产品或将产品传到您的设备上，即可对实验室环境进行访问。

##### ▶ 更多信息

## 非技术支持

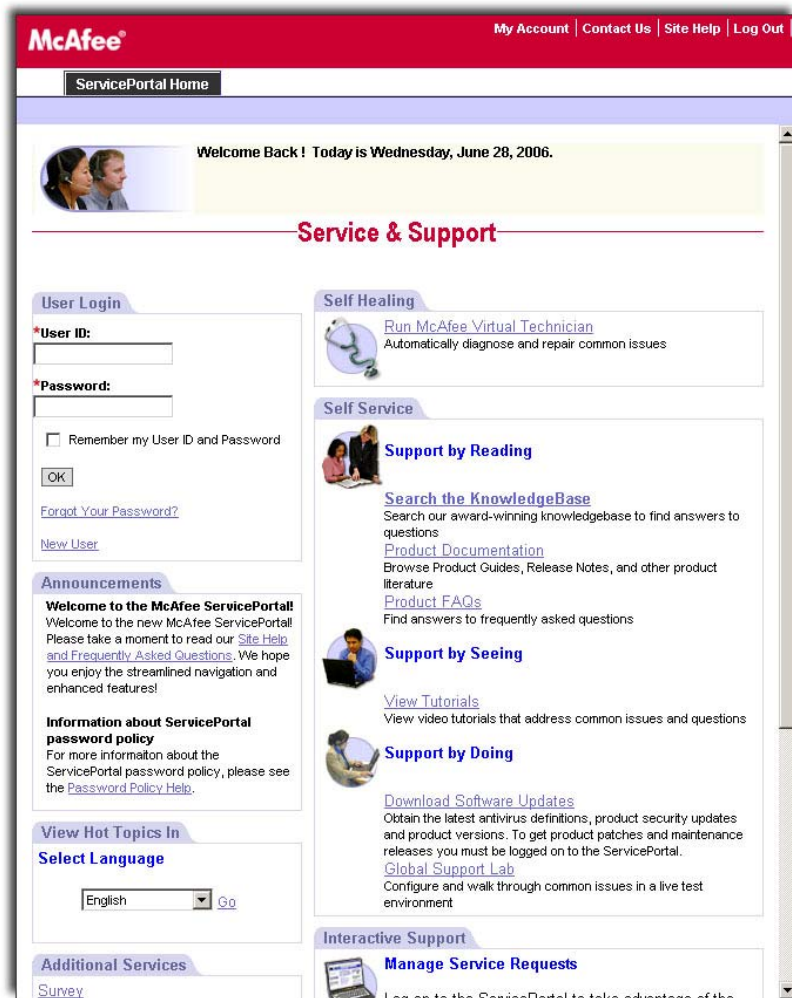
该页提供了“客户服务”链接，客户可通过这些链接查询非技术问题，如取回忘记的授权号码或咨询许可证问题。

## 支持知识库

知识库包含 10,000 多篇文章，为查找问题解决方案提供了一种快速简便的方法。知识库中包含指向首要搜索、“热点主题”、“最近添加的内容”和常见问题的快速链接。搜索引擎提供了解决方案流，以限定搜索标准。知识库文章本身提供了全球支持实验室解决方案中基于文本的环境、基于视频的环境和基于真实情况的环境。

## 技术支持

选择“技术支持”选项，可全面访问所有 McAfee 支持解决方案和工具，以尽可能快速地解决问题。



要获得最大益处，用户应利用屏幕左侧的导航窗格登录 ServicePortal。

### 创建帐户

新用户可以利用提供的链接创建 ServicePortal 帐户。您可按提示输入您的姓名、电子邮件地址、授权号码和首选语言。

请注意，您的电子邮件地址的域名（@mcafee.com 等）应与其他利用该授权号码注册的用户相匹配。如果您需要以不同的域名注册，请联系客户服务。（密码需要包含大写字母、数字和至少一个特殊字符。）

### 自我修复

解决技术问题的一个最快捷的途径就是使用 McAfee Virtual Technician (MVT)。该工具是基于 Web 的自动工具，旨在确定您的 McAfee 产品是否已安装、得到更新并工作正常。其易于操作的界面可为您带来无缝体验。它能前瞻性地诊断出问题，并在适当的情况下解决问题。

有关该产品的详细信息，请参见本文档第 14 页的 McAfee Virtual Technician。

### 自助服务

为帮助我们的客户提高其在自我纠正遇到的问题方面的知识水平和能力，McAfee 提供了一个包括阅读、观看和实践的整体环境。

#### 通过阅读获得技术支持

为所有用户提供关于知识库文章、产品文档和常见问题的快速链接，同时为已注册客户提供“攻击大全” (Attack Encyclopedia)。

#### 通过观看获得技术支持

用户可以观看关于产品安装/配置的视频教程，这类教程阐述了与 McAfee 产品有关的一些主要技术问题。视频教程提供了分步方法，配以捕捉自实际技术支持过程的、直观的截屏图，同时会有背景音讲解每个步骤，以方便用户更好地理解问题，更快地解决问题。

#### 通过实践获得技术支持

已注册的客户可以下载软件更新程序、每日 DAT 文件、签名文件和代理文件，以确保其产品能够帮助其抵御最新威胁。用户还可以访问全球支持实验室，利用真实的测试环境，对产品安装和升级进行部署前的测试。

The image shows a screenshot of the 'User Login' form in the McAfee ServicePortal. The form has a title bar that says 'User Login'. It contains two input fields: '\*User ID:' and '\*Password:'. Below these fields is a checkbox labeled 'Remember my User ID and Password'. There is an 'OK' button and two links: 'Forgot Your Password?' and 'New User'.

## 交互式支持

如果我们的“自助支持”选项无法成功解决您的问题，您可以提交服务请求，或查看以前记录的请求，以监控解决进度和历史记录。

系统功能允许您：

- 在创建时设置严重性级别
- 包含附件
- 在更新请求时提供建议
- 通过与代理的实时聊天解决高优先级问题
- 接收关于开放服务请求的电子邮件通知
- 改变电子邮件设置，并在用户配置文件中更新帐户信息

在本指南的第 16 页提供了其他信息

## 热点主题

搜索和查看以 13 种语言本地化的热点主题和常见任务。搜索页上显示了 10 种最常见问题的链接，这对于在病毒大范围爆发、出现任何新问题或处理各种常见任务（例如，如何下载补丁程序或如何升级特定产品）时快速接收信息非常有用。

热点主题和常见任务已经使用下列语言进行本地化：

- 英语
- 芬兰语
- 法语
- 德语
- 意大利语
- 日语
- 朝鲜语
- 汉语（简体中文 UTF-8）
- 汉语（繁体中文 UTF-8）
- 荷兰语
- 葡萄牙语（巴西）
- 西班牙语
- 瑞典语

### Interactive Support



#### Manage Service Requests

Log on to the ServicePortal to take advantage of the following features for managing your service requests:

##### Check My Open Service Requests

View, update, or chat with a technician about your existing Service Request

##### Check All Service Requests for My Company

View, update, or chat with a technician about historical and existing Service Requests for your company

##### Chat with a Technical Support Agent

Interact with a technical support agent immediately

##### Submit a Service Request

Get fast, convenient support for products

While logged on, you'll also have access to

**Newsletters**, McAfee's weekly support newsletters archive, and the **Attack Encyclopedia**, information on common attack types for vulnerabilities.

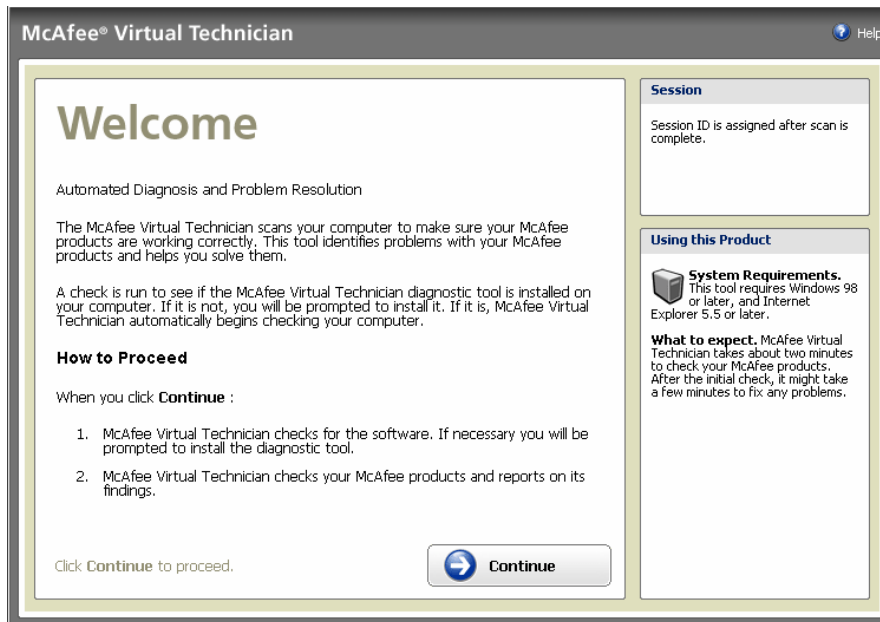
## 支持工具

### McAfee Virtual Technician

建议客户在其 McAfee 产品遇到问题时运行 McAfee Virtual Technician 工具，该工具可在 McAfee 服务门户上找到，或通过访问以下地址：

<http://mvt.mcafee.com>

McAfee Virtual Technician 将扫描计算机，以检测您的系统上是否出现了任何常见问题。如果检测到这些问题，McAfee Virtual Technician 会询问您是否希望修复该问题。

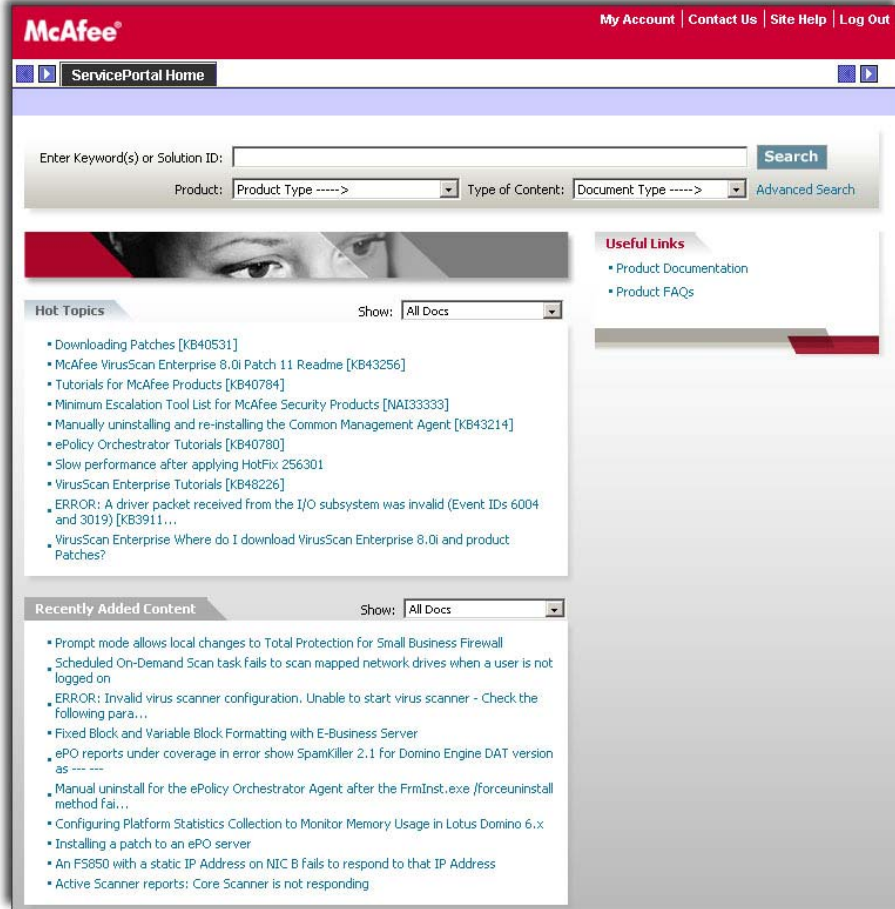


McAfee Virtual Technician 中包含 Am I Up-To-Date? 工具该工具可检查系统是否安装了最新版本的产品，以及系统是否可以抵御最新的威胁。MVT 目前有英语、西班牙语、德语、法语和日语版本。

支持的产品	版本
AntiSpyware Enterprise	8.5.00
Common Management Agent	3.5.0.412
Desktop Firewall Protection	4.0.0.358
ePolicy Orchestrator	3.6.0
GroupShield Exchange	6.0.1148.100
GroupShield Domino	5.3.1329.116
McAfee Desktop Firewall	8.5
Protection Pilot	1.1.1
SpamKiller Domino	2.1.1329.109
SpamKiller Exchange	2.1.1329.109
Virus and Spyware Protection	3.5.0.329 - 4.0.0.358
VirusScan Classic	4.5.1
VirusScan Enterprise	7.1.0.187 - 8.0.0.912
WebShield SMTP	4.5

## 搜索知识库

通过单击**搜索知识库**，您可以查询 10,000 多篇文章，以了解产品信息，并找出问题的解决方案。然后，此搜索会启动“引导性”搜索或“高级”搜索。此页还包含指向“最近添加的内容”和“常用产品”的链接。



### 简单搜索

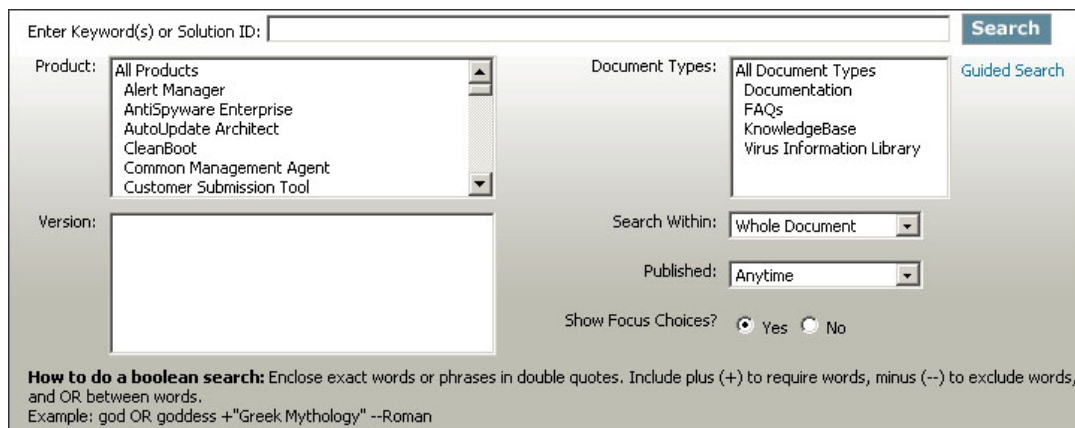
简单搜索是搜索 McAfee 知识库中的信息的一种快捷方法，有助于解决问题，或提供关于某一特定产品的更多信息。其中提供了两个下拉菜单，可限定搜索范围。

Enter Keyword(s) or Solution ID:  [Search](#)

Product:  Product Type -----> Type of Content:  Document Type -----> [Advanced Search](#)

## 高级搜索

高级搜索选项可按不同字段中的（如产品和版本、文档类型、文本标题或正文）关键字进行搜索，用户还可以根据文档发布的时间进行搜索。



The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search input field: "Enter Keyword(s) or Solution ID:"
- Search button: "Search"
- Product dropdown menu: "All Products", "Alert Manager", "AntiSpyware Enterprise", "AutoUpdate Architect", "CleanBoot", "Common Management Agent", "Customer Submission Tool"
- Document Types dropdown menu: "All Document Types", "Documentation", "FAQs", "KnowledgeBase", "Virus Information Library"
- Version input field: Empty
- Search Within dropdown menu: "Whole Document"
- Published dropdown menu: "Anytime"
- Show Focus Choices? radio buttons: "Yes" (selected), "No"
- Guided Search link: "Guided Search"
- How to do a boolean search: "Enclose exact words or phrases in double quotes. Include plus (+) to require words, minus (-) to exclude words, and OR between words. Example: god OR goddess +"Greek Mythology" --Roman"

## 请求帮助

McAfee 为技术问题方面的帮助请求提供了三种主要机制

- 聊天支持（提供远程协助）
- ServicePortal 提交
- 电话支持

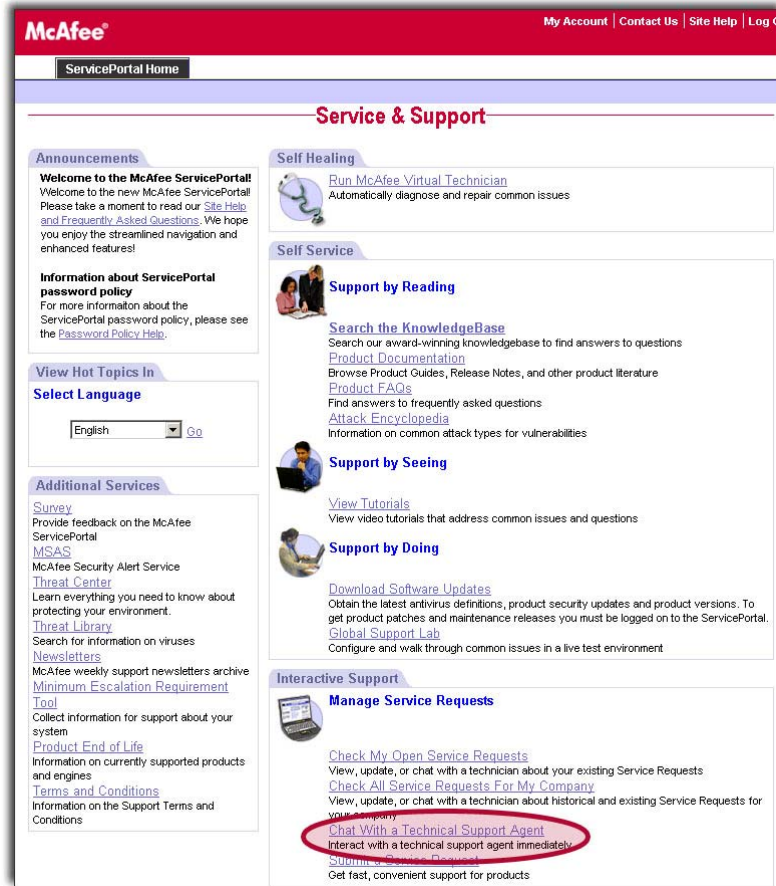
### 在请求帮助之前

为帮助我们尽快解决您的问题，请确保您可提供以下信息：

- 技术支持授权号码
- 软件安装的地理位置
- 问题或错误的详细描述
- 有关软件安装所在硬件的说明（必须符合 McAfee 公布的规范），包括序列号或服务标签（如果适用）
- 与 McAfee 软件一同运行的所有操作系统、网络和软件的名称和版本，包括补丁程序和修补程序
- 用户可能希望下载 MER 工具，以便在需要进一步调查或上报时节省时间

[http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/dynamickc.do?externalId=NAI33333&sliceId=SAL\\_Public&command=show&forward=nonthreadedKC&kcId=NAI33333](http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/dynamickc.do?externalId=NAI33333&sliceId=SAL_Public&command=show&forward=nonthreadedKC&kcId=NAI33333)

登录 ServicePortal 网站后从该页下方的“交互式支持：管理服务请求”下面的选项菜单中进行选择，可找到“聊天支持”。



“聊天支持”可为用户带来两大好处

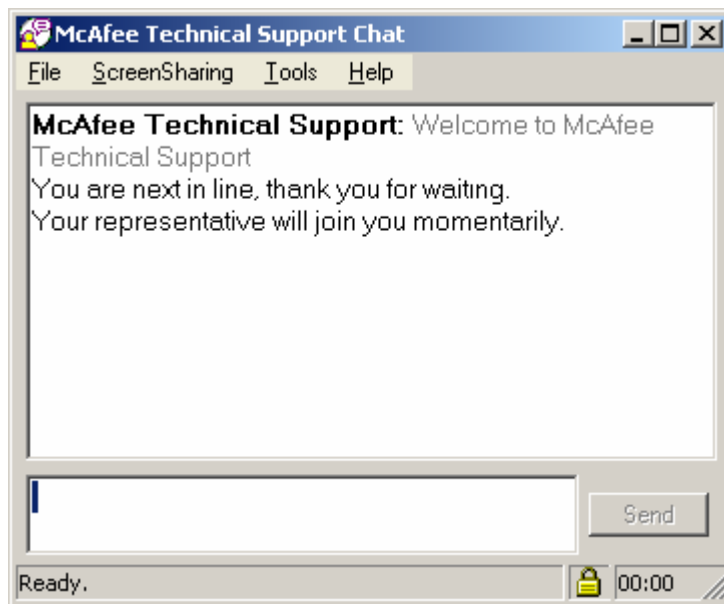
- 针对状态更新提供快速轻松的反馈
- 通过交互方式解决问题

McAfee 在安全支持方面的一项重要创新就是提供了与技术人员的实时在线聊天。它不仅可以了解现有案例的状态和进一步跟踪案例，而且是一种极好的提交新服务请求的方法。目前，聊天支持仅提供英语交流。

要请求聊天会话，用户只需登录 ServicePortal，选择“与技术支持代理聊天”页底部的链接即可。

如果用户同意并接受协议，McAfee 工程师就可以打开远程控制台，查看用户的桌面，以更好地了解用户遇到的问题。如果客户对了解整个解决方案感兴趣，McAfee 工程师还可以获得控制远程桌面并为用户显示解决方案的权力。

请求提交后，聊天窗口会打开，并显示您在队列中的状态。聊天窗口允许您与技术人员讨论问题，还允许您发送文件给工程师。



如果您的组织安全策略允许，McAfee 的工程师可以请求共享您的屏幕，以便更好地诊断您的问题。

要实现这一点，可以通过两种模式进行：第一种只允许技术人员查看您的屏幕，然后他们会告诉您完成他们所需的设置。第二种模式是让 McAfee 工程师控制您的鼠标移动，并键入命令，就如同这些命令是在您的计算机上执行一样。客户可以随时禁用此功能。



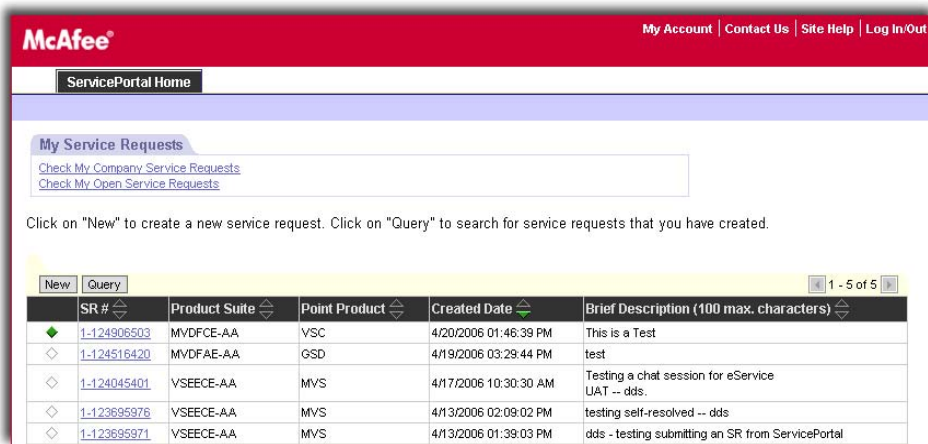
每种方法都可以提供快速解决客户问题的机制，因为 McAfee 技术支持工程师可以看到并控制设备。

## 使用 ServicePortal 提交服务请求

要使用 ServicePortal 提交服务请求，用户必须登录，并选择该页下方的“交互式支持：管理服务请求”。



完成选择后，即可创建新的服务请求，检查您提交的当前的服务请求，并查看与您的公司相关的服务请求。





要创建新的服务请求，请输入问题的详细信息，完成所有必填字段。您所提供的信息越详尽，McAfee 技术支持部门就可以更好地帮您找到解决方案。

**My Service Requests**

[Check My Company Service Requests](#)  
[Check My Open Service Requests](#)

Fields marked with an asterisk \* are required. You will be able to click on 'Continue' after the required fields are filled.

**General Information**

**Account Name:** McAfee  
**Contact Name:** McAfee - Technical Support  
**Alternate Email:**  
**Partner:**

**Account Number:**  
**Contact Email:** tech\_support@mcafee.com  
**Grant Number:** 383711-CSR  
**Created Date:** 4/20/2006

**Reported Issue**

**\*Severity:** 1-Business Stopper  
**\*Area:** Buffer Overflow  
**\*Subarea:** General

**\*Brief Description (100 max. characters):**  
This is a Test

**\*Description:**  
This is a test of the emergency broadcast system. In the event of a real emergency, run screaming to the door and flee...

**Product Information**

**\*Product Suite:** MVDFCE-AA  
**\*Operating System:** Win XP  
**\*Point Product:** VSC  
**\*OS Language:** English  
**Serial Number:**  
**\*OS Service Pack:** SP1  
**\*Product Service Pack:** pk12345  
**\*Nodes Affected:** 2  
**\*Product Version:** 4.5 SP1  
**\*Signature Set:** yes  
**\*Product Language:** English  
**\*Scan Engine:** 5000  
**Virus:**

如果您允许，还可以授权您的首选经销商访问您的服务请求。要为首选的经销商提供访问权限，可在“合作伙伴”字段下搜索其名称，并选择相应的经销商。完成选择后，您的首选经销商就可以查看您公开的问题，添加意见并上传能够帮助 McAfee 技术支持部门解决该服务请求的附件或文件。

如果要将您的首选经销商添加到服务请求中，您的首选经销商必须是 McAfee® SecurityAlliance™ 合作伙伴计划的成员。

作为金牌技术支持客户，您还可以随时撤消经销商对您的服务请求的访问权限，只需在“合作伙伴”字段中删除其名称即可。通过这种方法，您可以始终监控公司的信息。

在必填字段中加入关于问题的信息后，在线系统将启动综合的知识库搜索，以便为您的服务请求推荐可能的解决方案。

查看这些知识库文章，以了解其中是否有针对您的服务请求的回答。如果某篇文章解决了您的服务请求，请单击“已自我解决”来关闭该案例。如果所有文章都无法为您提供帮助，请单击“提交”将服务请求发送给 McAfee Technical Support 小组。

## 电话支持

您的金牌技术支持合同中包含一年 365 天、一天 24 小时的全天候无限次拨打技术支持电话。此服务以 14 种不同语言提供（在工作时间），其他时间仅以英语提供。

## 支持的语言

- 粤语
- 荷兰语
- 英语
- 芬兰语
- 法语（欧洲和加拿大）
- 德语
- 意大利语
- 日语
- 朝鲜语
- 国语
- 葡萄牙语（拉丁美洲）
- 西班牙语（欧洲）
- 西班牙语（拉丁美洲）
- 瑞典语
- 泰国语

McAfee 技术支持通过四个支持中心提供，这些支持中心采用“时区跟踪”方法，以便在全天任何时候，总有一个支持中心能够提供帮助。电话会自动转接到正确的支持中心，因此，您只需记住您的本地免费电话即可。

在本文档的**联系信息**部分提供了免费电话号码（适用地区），这些号码也可通过以下地址在线获得：

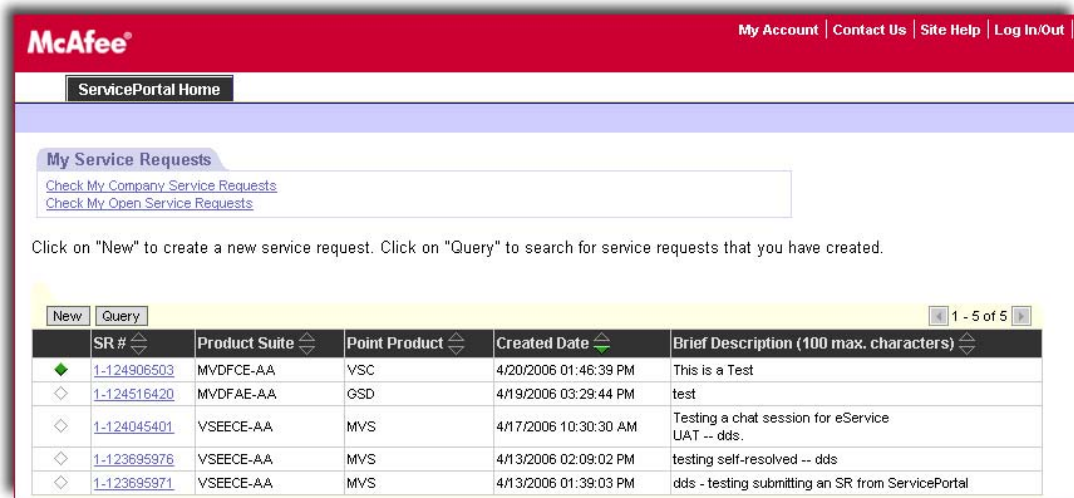
<http://www.mcafee.com/us/about/contact/index.html>

在打开新的服务请求时，您将通过口头方式获得一个 **SR**（服务请求）号码，该号码将帮助您通过 **ServicePortal**、聊天或电话方式跟踪您的问题的状态。请记住此服务请求号码，因为它将大大加快我们对您今后就该问题所做的查询的响应速度。

## 跟踪服务请求

### 在线跟踪

通过 **ServicePortal** 可以在线跟踪新服务请求的状态和以前的案例历史记录。登录后，选择该页下方的“交互式支持：管理服务请求”。“检查我当前的服务请求”链接将列出所有用户已登记并且目前通过 **McAfee** 技术支持已处于开启和活动状态的案例。



具体的服务请求的详细信息可通过单击状态屏幕上的相应案例进行查看。



更新显示在**更新部分**中，您可以添加信息，以帮助 McAfee 解决您的问题。

您还可以在服务请求的**附件部分**上传附件，如日志文件和网络图。

## 恶意软件识别



如果您怀疑您的系统受到了攻击，那么建议您提交被感染的文件以供确认。

### 提交病毒样本

如果您认为您的计算机感染了病毒，而 McAfee 产品并未检测到该病毒，则可以通过以下 URL 提交病毒样本，以供 McAfee 的 Avert 响应小组进行分析：

<http://vil.nai.com/vil/submit-sample.aspx>

WebImmune 是将样本提交给 Avert 的首选方法，因为在样本查看方面它可以提供最快的周转时间，并可提供关于您所提交的所有样本的历史信息。通过访问 WebImmune 网站并创建一个免费帐户，您就可以直接将文件上传给 Avert 的自动系统以供审查。如果自动系统无法确定文件中是否存在威胁，则问题将上报给 Avert 分析人员。

<http://www.webimmune.net>

有关 WebImmune 的详细信息可从以下地址获得：

<https://www.webimmune.net/faqs.asp>

它是第一个驻留在 Web 上的 Internet 病毒安全扫描程序。它一年 365 天、一天 24 小时全天候提供，使您可以接收关于您的文件的信息，包括解决方案和实时修补程序（如需要）。

当您提交样本给 WebImmune 时，您将得到以下四种回复之一：

- 此样本包含在当前的 DAT 中，您应更新至最新的 DAT 文件
- 此样本为已知威胁，不在当前的 DAT 文件中，已创建了一个额外的 .dat 文件
- 此样本并非已知威胁，已上报给 Avert 的研究人员
- 此样本为已知的干净文件

### 检测被感染的文件

如果您的文件感染了病毒，建议您向技术支持部门提交案例，并指明 WebImmune ID 号。McAfee 技术支持部门和 Avert 小组将展开合作，通过数据收集、客户电话会议以及在支持级别和 Avert 级别上的信息共享，来识别可疑的、恶意的或攻击性的进程。

## 上报要求

如果您的服务请求需要在 McAfee 技术支持部门内部上报，则需要使用 Minimum Escalation Tool 来收集上报所需的日志文件。技术支持人员可能还需要收集关于您的安装情况的详细信息。

Minimum Escalation Tool 将定期更新。为确保使用最新的副本，请在每次需要上报时下载新的版本。您可以从以下地址获得 Minimum Escalation Tool:

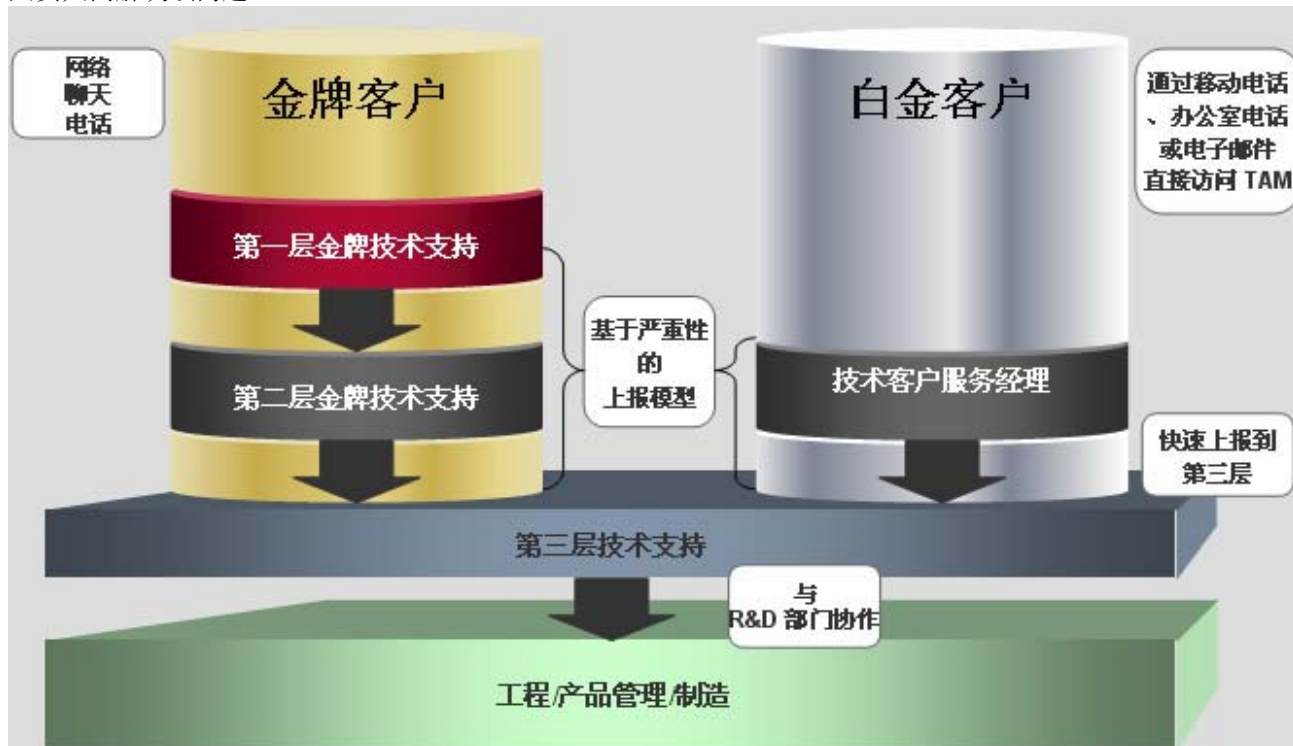
[http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/dynamicck.do?externalId=NAI33333&sliceId=SAL\\_Public&command=show&forward=nonthreadedKC&kcid=NAI33333](http://knowledge.mcafee.com/SupportSite/dynamicck.do?externalId=NAI33333&sliceId=SAL_Public&command=show&forward=nonthreadedKC&kcid=NAI33333)

## 关于信息回复

金牌技术支持由三层技术支持构成。首先在第一层，由一名经验丰富的技术人员对所有案例进行初步处理，该技术人员经过关于 McAfee 产品的培训，并且至少拥有一项行业认证。技术人员会尽一切努力来解决同一个电话或同一天提出的问题。

如果技术人员无法解决某一问题，则会将该案例上报给第二层，由第二层的产品专家接管该服务请求。每一层从接收案例到将案例上报给下一层之间的时间取决于问题的严重性及其对客户业务的影响程度。

如果第二层的产品专家无法解决该服务请求，则将案例上报给第三层，该层人员将直接与工程人员共同解决这个问题。





## 关于上报和信息回复

根据问题的严重性级别，McAfee 信息回复制定了明确的准则，规定了我们的技术人员应就服务请求状态与客户取得联系的频率。

信息回复还提供了服务请求在被自动上报给下一层之前可以开放的最长时间。以下列出的时间根据 McAfee 处理时间而定，不包括技术人员等待客户回复的时间。

金牌技术支持					
严重性	第一层信息回复	第一层上报至第二层	第二层上报至第三层	第三层上报至开发部门	状态更新
1 – 业务已经停止	立即*	30 分钟	30 分钟	4 小时	持续电话联系
2 – 业务严重受阻	立即*	2 小时	2 小时	6 小时	每小时
3 – 业务受到影响，但仍能正常运营	立即**	3 天	5 Days	5 天	每天
4 – 业务并未受影响，但可察觉存在个别问题	立即**	10 天	15 天	25 天	每周
5 – 请求信息	立即**	15 天	20 天	30 天	每两周

## 白金技术支持

严重性	TAM 信息回复	TAM 上报至第三层	第三层上报至开发部门	状态更新
1 – 业务已经停止	立即*	30 分钟	4 小时	持续电话联系
2 – 业务严重受阻	立即*	1 小时	6 小时	每小时
3 – 业务受到影响，但仍能正常运营	立即*	5 天	5 天	每天
4 – 业务并未受影响，但可察觉存在个别问题	立即*	25 天	25 天	每周
5 – 请求信息	立即*	30 天	30 天	每两周

如果某一案例开放时间过长，McAfee 信息回复还可提高该案例的严重性级别，以确保尽最大努力解决突出问题。

## 严重性定义

严重性用于衡量问题对客户开展业务的能力的影响。

### 1 级严重性 – 业务已停止

- 公司无法开展业务或者业务受到严重影响
- 产品无法正常使用
- Internet 连接或邮件的收发已停止
- 公司无法为其网络提供可用的病毒防护功能
- 针对此问题没有切实可行的资源

### 2 级严重性 – 业务严重受阻

- 公司业务严重受阻，但仍可运行
- 产品无法提供主要功能，如报告或更新
- 公司基础架构存在普遍问题
- 包括安装故障、与大品牌软件的冲突，或特定的邮件收发问题
- 客户基本上能够为其网络提供切实可行的病毒防护功能，但特定资源无法更新

### 3 级严重性 – 业务受到影响，但仍能正常运营

- 客户开展业务的能力并未受到影响
- 问题仅影响到单个设备或整个环境中的独立部分
- 特定功能无法发挥作用

### 4 级严重性 – 业务并未受影响，但可察觉存在个别问题

- 客户开展业务的能力并未受到影响
- 问题只影响到几台设备
- 丧失的功能可以找到方便的可用资源加以补救

### 5 级严重性 – 请求信息或 FMR（功能改进请求）

- 请求获得详细的信息
- 对产品的改进请求



## 可选服务

### McAfee 安全警报服务 (MSAS)

McAfee 可以对各种威胁进行监控和评估，并按照风险和严重性对它们进行分类。确定威胁后，McAfee 即会生成一封通知邮件，并在最短的时间内（不超过半小时）通过用户选择的所有通信方式将邮件发送给所有 MSAS 订阅用户。

MSAS 的一个主要优势是，如果一个主要的通知机制无法生效，则服务将自动使用辅助的通知机制通知您。

您可以访问 [McAfee ServicePortal](#)，了解更详细的信息。



		<b>AVERT Virus News and AVERT DAT Notification</b>	<b>MSAS (McAfee Security Alerting Service)</b>
<b>Alert Methods</b>	Telephone (Voice)	-	✓
	E-Mail	✓	✓
	SMS	✓ (e-mail to phone number)	✓
	Fax	-	✓
	Pager	✓ (e-mail to text pager)	✓
<b>Alert Types</b>	Virus (Low-, Medium-, and High-Risk)	✓	✓
	Vulnerability (Low-, Medium-, and High-Risk)	-	✓
<b>Signature (DAT) Files</b>	Scheduled	✓	-
	Unscheduled	✓	✓
<b>Product Updates</b>	New Version Releases	-	✓
	Service Packs	-	✓
	Engine Updates	-	✓
	Product Patches	-	✓
<b>Alert Configuration</b>	By Method (Phone, E-Mail, Pager, etc.)	-	✓
	By Threat/Risk Assessment (e.g., Alert for High-Risk Only)	-	✓
	By Schedule (e.g., Blackout Periods)	-	✓
<b>Alert Reliability</b>	Failover (Re-Dial, Resend E-Mail, etc.)	-	✓
	Mail Server Down (Customer Side)	-	✓ (Voice)
	List Server Recovery (McAfee Side)	✓	✓
<b>Alert Service Cost</b>		<b>Free</b>	<b>\$399 Annual Subscription</b>

## 白金技术支持

McAfee 白金技术支持是我们最全面的支持服务，旨在凭借无懈可击的迅速响应和个性化的支持为您提供切实可行的帮助，从而降低给您造成损失的风险。您的企业的利益相关方可以更好地访问重要系统和应用程序。McAfee 白金技术支持在全球范围内、全天候随时为您提供所需的服务。

McAfee 的白金技术支持持续赢得出色的客户满意度评级。我们通过四个主要方面来满足客户需求，为您提供优质服务：

- 客户管理
- 前瞻性服务
- 响应服务
- 在线技术支持

有关详细信息，请参见：



[http://www.mcafee.com/us/enterprise/support/technical\\_support/overview.html](http://www.mcafee.com/us/enterprise/support/technical_support/overview.html)

## 培训与咨询

除了我们的技术支持服务外，**McAfee** 还在全球范围内提供了全面的专业服务。**McAfee** 专业服务部门的目标是通过提供咨询和培训服务，确保我们的客户通过成功、高效地部署我们的技术来最大程度受益和获得投资回报率 (ROI)。

我们经验丰富的咨询人员将协助您规划和实施我们的产品，并可通过我们的评估、设计、部署和故障排除服务（涵盖风险管理/漏洞评估、入侵防护和防病毒解决方案）应对安全管理周期的所有阶段。

我们的培训服务提供关于产品安装、配置和管理、分析及故障排除方面的培训。通过提供课堂培训、客户的现场培训和咨询，我们旨在帮助客户尽可能经济高效地自主完成 McAfee 产品的安装、管理和升级。

有关详细信息，请参见：

<http://www.mcafeesecurity.com/us/services/home.htm>



## 实用信息

### 商用产品的生命周期策略

为了确保 McAfee 的开发资源能够为客户提供最具创新性和经济高效的产品，McAfee 会定期选择并终止特定产品的生命周期。

您可以从以下网址获得此信息的最新版本：

[http://www.mcafee.com/us/enterprise/support/customer\\_service/end\\_life.html](http://www.mcafee.com/us/enterprise/support/customer_service/end_life.html)

停止产品的生命周期有很多原因，其中包括：

- 新的技术会带来更强的功能和提高经济效益
- 产品已达到其自然生命周期
- 客户对某种产品的需求非常低，出于以客户为驱动的开发原则来考虑，这并不能有效地利用我们的开发资源。

**McAfee Product Management** 小组确定产品的有效期，根据产品的生命周期，明确指定产品应得到的支持服务等级；确定预期目标，并就客户可望获得的支持服务等级与客户进行沟通。

在公布产品销售截止日期时，也会提及针对客户的转型计划。然后，产品全面支持服务的有效期和产品有效期转型阶段开始。客户应该开始迁移到新产品、推荐的其他产品或客户支持。在产品有效期内，McAfee 将遵守原有的客户支持协议。

有关产品有效期、销售截止日期及全面支持服务有效期的详细信息，均发布在 **McAfee Technical Support ServicePortal** 网站上：<https://mysupport.mcafee.com>，以及个别产品的外部网站上。

#### McAfee 技术支持软件支持策略

- 至少提前 6 个月公布产品销售的截止日期
- 根据产品的 **McAfee Technical Support** 软件服务，面向客户的软件全面支持服务将在产品销售有效期截止后至少延续 1 年
- 客户支持在软件全面支持服务终止后 4 年内仍然有效，并在销售有效期截止后仍然提供最少 5 年的客户支持

#### McAfee 技术支持硬件支持策略

- 至少提前 6 个月公布产品销售的截止日期



- 根据产品的 McAfee 技术支持硬件服务，面向客户的硬件全面支持服务将在产品销售有效期截止后至少延续 2 年
- 客户支持在硬件全面支持服务终止后 3 年内仍然有效，并在销售有效期截止后仍然提供最少 5 年的客户支持

## 定义

### 产品有效期策略

- 产品有效期的定义涵盖销售有效期、全面支持服务有效期以及客户支持有效期
- 公布了产品有效期后，将不再对该产品进行功能增强。产品的安全更新和维护将持续到全面支持服务的终止

### 销售有效期

- 该日期后，产品不再进行销售
- 至少提前 6 个月公布产品销售有效期

### 全面支持服务

- 在公布销售有效期后，全面支持服务将涉及可用的维护和技术支持
- 为得到全面支持服务，McAfee 可能要求提供最新的硬件和软件产品版本、服务包、DAT 和签名文件，以及待部署的扫描引擎（如果有）
- McAfee 将采用这些基本要素以增加功能和解决问题。如果任何基本要素不是最新版本，全面的产品配置可能就无法获得支持。McAfee 所提供的软件版本将具有产品版本发布声明中所描述的功能

### 全面支持服务有效期

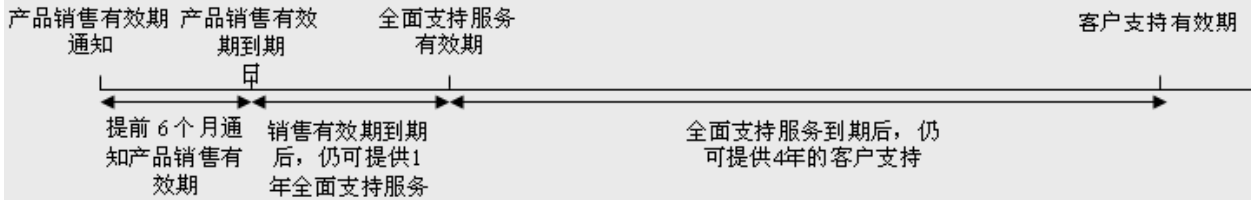
- 在全面支持服务到期后，只有客户支持协议仍然生效
- 至少提前 1 年公布全面支持服务有效期

### 客户支持

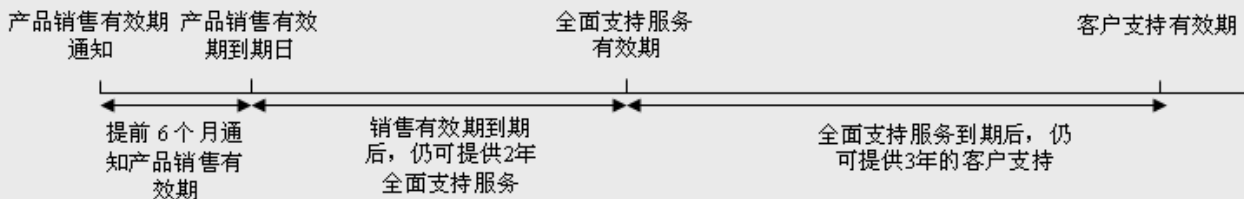
- 客户支持是在全面支持服务截止后，个别协商的产品支持服务协议
- 客户支持需要有关产品硬件和软件的最后版本信息
- 为了取得客户支持资格，McAfee 技术支持部门所提供的服务必须在客户拥有产品的期限内延续。客户支持仅能提供针对问题的最佳解决方案

## 产品有效期里程碑指南

### 软件技术支持



### 硬件技术支持



## 反馈

### 服务请求结束后的调查

McAfee 将委托一家独立的第三方研究公司 (Walker Information, Inc)，为您发送一份调查问卷，以了解您对我们为您解决服务请求的满意程度。调查以 McAfee 支持的所有语言提供。

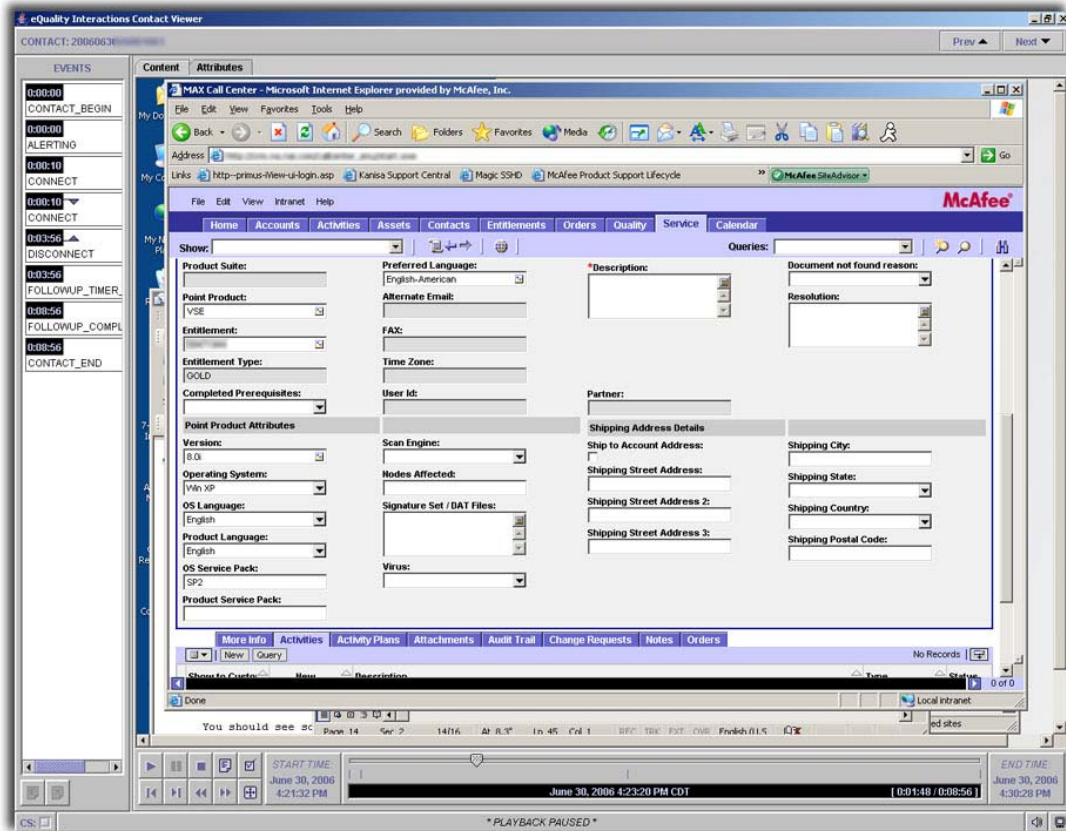
此调查的信息完全保密，将不会透露给除 McAfee 之外的任何公司。这些信息将帮助我们改进我们提供的服务，同时作为一种保护措施，以确保您对我们提供的服务感到满意。

我们使用一种闭环流程工具来监控此次调查，以确保与那些要求与我们的管理团队进一步交流的客户进行联系。

我们将每周分析这些调查的度量标准和反馈意见，并将有关结果的反馈提供给支持管理、产品管理、工程管理和销售管理等部门。我们将根据主要推动因素采取重要举措。

### 业务卓越计划

McAfee 技术支持部门竭力为客户提供最佳服务，并投资开发了一款全面的呼叫管理工具，以使其管理和业务卓越团队可以重新获得关于特定案例的所有详细信息。



McAfee 会在数据项输入我们的系统时保存相关记录（包括按键操作/鼠标位置），并将其与录制的语音或聊天电话同步。这些信息用于为我们的工程师提供关于最佳实践和最佳实践示例的反馈。如果客户对其服务请求的处理方式不满，还可以请求让一位经理查看其案例。

### 关于本文档的反馈

如果您希望本指南为您提供更多信息，或者在本文档中发现了错误，请通过以下方式与我们联系：[customer\\_feedback@McAfee.com](mailto:customer_feedback@McAfee.com)。



## 联系人信息

请访问 McAfee 网站，以获取最新的技术支持电话号码。

<http://www.mcafee.com/us/about/contact/index.html>

### 欧洲、中东与非洲地区

国家/地区	金牌技术支持		客户服务
	免费电话	付费电话	免费电话
奥地利	00 800 6247 7463	0810 818 849	00 800 1225 5624
比利时	0800 73330	07 8250143	
丹麦	00 800 6247 7463	70 10 54 40	
芬兰		03 039001	
法国		08 26020102	
德国		01805 002380	
希腊	00800 3122 1303	00 44 870 9110010	00 800 3122 1287
匈牙利	0680 015021	00 44 870 9110010	0680 015021
爱尔兰	1800 552190	1850 201 861	1800 552171
以色列	00 800 1225 5624	+44 870 9110010	00 800 1225 5624
意大利	00 800 6247 7463	02 45281511	
卢森堡		04 0666 15671	
荷兰		0900 2020546	
挪威		815 00 414	
波兰	00 800 311 1314	00 44 870 9110010	00 800 311 1314
葡萄牙	00 800 6247 7463	800 831503	00 800 1225 5624
南非	0 800 995069	0800 995081	0 800 995054
西班牙	00 800 6247 7463	902 196803	00 800 1225 5624
瑞典	020 522829	085 7929008	020 522827
瑞士	00 800 6247 7463	084 8444002	00 800 1225 5624
土耳其	00 800 3192 9159	00800 31920163	00 800 3192 9147
英国	00 800 6247 7463	0870 9110010	00 800 1225 5624
阿拉伯联合酋长国	00 800 6247 7463	8000 4412069	00 800 1225 5624
其他国家/地区	00 800 6247 7463	0870 9110010	00 800 1225 5624

### 北美

国家/地区	金牌技术支持	客户服务
	免费电话	免费电话
美国	1 800 937 2237	1 800 338 8754
加拿大 (英语)		
加拿大 (法语)	1 866 488 8447 (上午 7:00 至下午 8:00, 星期一至星期五)	



拉丁美洲

国家/地区	金牌技术支持与客户服务
	免费电话
阿根廷	0 800 666 0049
阿鲁巴岛	800 8870 (询问 Sprint 拨打 866 804 8783)
巴哈马	866 884 9788
巴巴多斯	866 884 9815
百慕大	866 884 9817
巴西	0 800 891 5847
开曼群岛	866 884 9828
智利	800 396 900
哥伦比亚	01 800 700 1585
哥斯达黎加	0 800 013 07551
多米尼加共和国	888 751 8133
萨尔瓦多	800 1525 (询问 Sprint 拨打 866 804 9042)
厄瓜多尔	(Pacifictel) 1 800 999 171 (询问 Sprint 拨打 866 608 6995)
	(Andinatel) 1,999,171 (询问 Sprint 拨打 866 608 6995)
危地马拉	9999 195 (询问 Sprint 拨打 866 804 9041)
洪都拉斯	8000 121 (询问 Sprint 拨打 866 608 6998)
牙买加	1-866-884-9838
墨西哥	01-800-888-8624
荷属安的列斯 (库拉曹)	1800 877 8000 (询问 Sprint 拨打 866 608 6984)
	001 800 745 1111 (询问 Sprint 拨打 866 608 6984)
尼加拉瓜	161 (询问 Sprint 拨打 866 608 6997)
巴拿马	001-800-201-2734 (C&W) / 011-001-800-201-2734 (Telecarrier)
秘鲁	0 800 52 035
特立尼达和多巴哥	1-800-201-3417
委内瑞拉	0 800 100 2603

日本

国家/地区	金牌技术支持与客户服务
	免费电话
日本	81 (0)3 5428 1620 (上午 9:00 至下午 9:00, 星期一至星期五)

亚太地区

国家/地区	金牌技术支持与客户服务
	免费电话
澳大利亚	1 800 500 030
中国	800 810 6030 (pin 9953)
	800 810 7030 *
香港	800 968 033
	800 964 991 *
印度	00008001003187**
印度尼西亚	0018 030 612 102**
韩国	0800 065 500
马来西亚	1800 180 016
新西兰	0800 174 139
菲律宾	1800 1612 0116**
新加坡	800 616 2100
中国台湾地区	0080 123 2343* 或 0080 123 2349
泰国	0018 00 612 1102

\* 一般客户服务的联系号码，以及与产品注册、许可证、授权号码和投诉相关的非技术性查询。

\*\* 适用于支持 IDD 设备的电话线