

Carbon Black Partners FAQ

- [Kontoeinrichtung und Finanzen](#)
- [Angebote und Preise](#)
- [Bestellungen und Rücksendungen](#)
- [Unterstützung vor dem Verkauf](#)
- [Allgemeines](#)
- [Kontaktdaten](#) für Ihre Symantec-/Carbon Black-Teams vor Ort

Kontoeinrichtung und Finanzen

Wie erstelle ich ein Kundenkonto bei Arrow, wenn ich noch kein Konto habe?

Um ein neues Konto bei Arrow einzurichten, wenden Sie sich bitte an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Ihnen dazu Anleitungen geben kann.

Kann ich meinen Kreditrahmen auf meinem Arrow-Konto heraufsetzen?

Ja. Dies wird je nach Einzelfall entschieden. Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Sie dabei beraten kann.

Kann ich Kopien der Rechnungen für mein Konto erhalten?

Ja. Wenden Sie sich an Ihren Kundenservice vor Ort, der Ihnen diese übermitteln kann.

Angebote und Preise

An wen kann ich mich für ein Carbon Black-Angebot wenden?

Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Angebotsteam vor Ort, das Sie durch den Angebotsprozess führen wird.

An wen kann ich mich wenden, um zu erfahren, wann meine Endnutzerverlängerung fällig wird?

Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Sie über das Verlängerungsdatum informieren wird. Benachrichtigungen über Verlängerungen werden 90 Tage, 60 Tage und 30 Tage vor dem Verlängerungsdatum an die Endnutzer verschickt.

Es gibt ein Kreditproblem mit meinem Konto – an wen kann ich mich wenden?

Wenden Sie sich an Ihr Kreditkontrollteam vor Ort, das Ihnen helfen kann.

Bieten Sie Finanzierungsoptionen auf meinem Konto an?

Ja. Arrow bietet eine Reihe von Finanzierungsoptionen. Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Sie dabei beraten wird.

Bieten Sie eine Vorauszahlungsoption an?

Ja. Arrow kann unter bestimmten Umständen Vorauszahlungsoptionen anbieten. Wenden Sie sich an Ihr Kreditkontrollteam vor Ort, das Ihnen diesbezüglich helfen wird.

Wo kann ich meine Kunden-Standort-ID und/oder Vertragsnummer in Erfahrung bringen?

Ihre Support-Standort-ID und Vertragsnummer stehen ganz oben auf jeder Electronic Software Delivery (ESD)-E-Mail von Broadcom. Auf diese wird als Zertifikat Bezug genommen und sie enthalten vollständige Einzelheiten zur aufgegebenen Bestellung.

- Diese Einzelheiten und Informationen zu allen aktuellen aktiven/inaktiven Carbon Black-Verträgen finden Sie auch im Abschnitt „Meine Berechtigungen“ im Carbon Black-Lizenzportal (Anmeldung erforderlich): <https://support.broadcom.com/security>
- Klicken Sie dazu auf „Meine Berechtigungen“ <https://knowledge.broadcom.com/external/article/142873/manage-broadcom-site-ids>

Angebote und Preise

Kann ich Verträge teilen oder zusammenlegen?

Nein. Verträge können nach Aufgabe einer Bestellung nicht geteilt oder zusammengelegt werden. Bei Bedarf gibt es Möglichkeiten, bestehende Verträge gemeinsam zu kündigen. Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Sie dabei beraten wird.

Können Sie mir eine Asset-Liste für alle meine Endnutzerverträge/-produkte übermitteln?

Ja. Arrow kann Ihnen vollständige Produktinformationen bereitstellen, vorausgesetzt, Sie sind der zugehörige Partner für den ursprünglichen Vertrag. Wenn Sie nicht der zugehörige Partner sind, müssen Sie eine schriftliche Bestätigung des Endnutzers vorlegen, die Sie zum Erhalt seines Berichts über die installierte Basis berechtigt.

Kann ich meinen aktuellen Carbon Black-Bestand aufrüsten?

Ja. Alle Verträge können jederzeit hochgestuft werden. Dazu benötigen wir die aktuelle Vertrags- und Seriennummer. Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Ihnen dabei helfen wird.

Kann ich meine derzeitige Anzahl an Carbon Black-Benutzern erhöhen?

Ja. Die Anzahl an Benutzern kann jederzeit erhöht werden. Dazu benötigen wir die aktuelle Vertrags- und Seriennummer. Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Sie dabei beraten wird.

Kann ich ein kürzeres Angebot mit Co-Bedingungen erhalten?

Ja. Angebote mit Co-Bedingungen können von Fall zu Fall erstellt werden und unterliegen den Schwellenwerten für die Anzahl der Benutzer. Wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Angebotsteam vor Ort, das Sie durch diesen Prozess führen wird.

Kann ich Schutz für Deal-Registrierung auf neue kommerzielle Möglichkeiten von Carbon Black erhalten?

Ja. Bitte wenden Sie sich an Ihren Symantec-/Carbon Black Ansprechpartner vor Ort, der Sie beraten kann.

Welche Informationen sind zur Erstellung eines Endnutzeringebots erforderlich?

Um ein Angebot zu erstellen, benötigt Arrow: - Endnutzernamen, erforderliche Produkte, Mengen, Serien-/Vertragsnummern. Wenn es um ein Angebot für eine Verlängerung geht, müssen alle Änderungen der Vorjahresverlängerung angegeben werden. Wenden Sie sich zur weiteren Beratung an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort.

Verrechnen Sie Verspätungs-/Wiedereinsetzungsgebühren für Verlängerungen?

Ja. Bitte wenden Sie sich an Ihren Symantec-/Carbon Black Ansprechpartner vor Ort, der Sie beraten kann.

Gibt es eine Nachfrist für abgelaufene Verlängerungen?

Nein. Bei abgelaufenen Produkten/Verträgen darf es keine Servicelücke geben. Bei einer nicht rechtzeitigen Verlängerung wird der Support hinfällig, und in einigen Fällen gehen auch die Konfigurationseinstellungen des Kunden verloren. Wenden Sie sich zur Beratung an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort.

Kann ich ein Angebot für einen Endnutzer in einem anderen Land erhalten?

Ja. Bitte geben Sie die Einzelheiten des Landes/der Länder an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort weiter, das den Kontakt zu den entsprechenden Länderteams herstellen wird.

An welche Länder kann ich verkaufen?

Österreich, Belgien, Dänemark, Frankreich, Finnland, Deutschland, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Portugal, Spanien, Schweden, Schweiz und Vereinigtes Königreich.

Bestellungen und Rücksendungen

Welche Informationen sind erforderlich, um eine Kundenbestellung aufzugeben?

Für eine Kundenbestellung benötigt Arrow: - Die Arrow-Angebotsreferenznummer, die Partner-Kundenbestellungsreferenz, vollständigen Namen des Endnutzerunternehmens, Name/E-Mail-Adresse/ Telefonnummer des Partners und der Gesamtwert der Kundenbestellung.

Was mache ich, wenn ich ein Problem mit einer Bestellung habe?

Bitte melden Sie das Problem so schnell wie möglich Ihrem Symantec/Carbon Black-Team vor Ort. Die Mitarbeiter werden Sie über die beste Vorgehensweise beraten.

Kann ich meine Bestellung stornieren?

Nein. Arrow bietet keine Rückerstattungen oder Rücksendevereinbarungen für nicht mehr gewünschte Bestellungen an.

Unterstützung vor dem Verkauf

Verfügt Arrow über ein Team zur Unterstützung vor dem Verkauf?

Ja. Wenden Sie sich diesbezüglich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort.

Wie beantrage ich eine NFR-Lizenz oder eine Lizenz nur für den internen Gebrauch?

Bitte wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black Team vor Ort, das Sie beraten wird.

General

Wie finde ich die Kontaktdaten einer Person bei Symantec/Carbon Black?

Arrow ist für alle kommerziellen Kunden zuständig. Bitte wenden Sie sich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort, das Sie über die beste Vorgangsweise beraten wird.

Kann ich ein Telefongespräch arrangieren, um die Vereinbarungen meiner Kunden zu überprüfen?

Ja. Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort.

Wie registriere ich mich als Partner bei Symantec/Carbon Black?

Besuchen Sie dazu: [Cómo comprar \(broadcom.com\)](https://broadcom.com/comprar)

Die Endnutzeradresse auf der Bestellung ist falsch. Wie kann ich das richtigstellen?

Bitte teilen Sie Ihrem Symantec/Carbon Black-Team vor Ort so schnell wie möglich die korrekte Adressen-ID mit. Die Mitarbeiter werden Broadcom in Ihrem Namen kontaktieren, um die Adresse auf der Bestellung zu ändern. Gegebenenfalls sind eine Rücksendevereinbarung und eine Umbuchung erforderlich; das Team wird Sie diesbezüglich beraten.

Kann ich eine Kopie des Liefernachweises oder des Vertrags für meine Bestellung erhalten?

Ja. Bitte wenden Sie sich für diese Informationen an Ihren Kundenservice vor Ort. Sie müssen uns Ihre ursprüngliche Partner-Bestellnummer mitteilen.

Kann ich die aktuelle/n Lizenz/en vorläufig verlängern, ohne eine neue Bestellung aufzugeben?

Nein. Alle Lizenzen müssen vor dem Ablaufdatum mit einem Verlängerungsvertrag um mindestens 12 Monate verlängert werden.

Bieten Sie Marketing-Support für Partner an?

Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an Ihr Symantec-/Carbon Black-Team vor Ort.

Bietet Arrow Informations- und Schulungsoptionen für Partner und Kunden an?

Ja, wir sind autorisierter Schulungspartner mit Zentren in ganz Europa. Partner können auch auf das Symantec-/Carbon Black-Partnerportal <https://partnerportal.broadcom.com/en.html> gehen, um Zugriff auf eine Vielzahl von Online-Kursen und Prüfungen zu erhalten.

Wo kann ich das Handbuch der Broadcom-Wartungsrichtlinie einsehen?

<https://docs.broadcom.com/doc/broadcom-maintenance-policy-handbook>

Kontaktdaten für Ihre Symantec-/Carbon Black-Teams vor Ort

LAND	SYMANTEC-TEAM/CARBON BLACK-TEAM	KUNDENSERVICE-TEAM	KREDITKONTROLLTEAM
Österreich	licensing.ecs.at@arrow.com	operations.ecs.at@arrow.com	cch.ecs.at@arrow.com
Belgien	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Dänemark	sales.ecs.dk@arrow.com	sales.ecs.dk@arrow.com	finance.ecs.dk@arrow.com
Frankreich	symantec or carbonblack.ecs.fr@arrow.com	customer-service.ecs.fr@arrow.com	credit-clients.ecs.fr@arrow.com
Finnland	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com
Deutschland	broadcom.ecs.de@arrow.com	credit-collection.ecs.de@arrow.com	rma.ecs.de@arrow.com
Irland	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com
Italien	symantec or carbonblack.ecs.it@arrow.com	customers.ecs.it@arrow.com	Contact your Account Manager
Luxemburg	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Niederlande	netsec.ecs.nl@arrow.com	customer-services.ecs.nl@arrow.com	netsec.ecs.nl@arrow.com
Norwegen	salg.ecs.no@arrow.com	salg.ecs.no@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Portugal	symantec or carbonblack.ecs.pt@arrow.com	financeiro.ecs.pt@arrow.com	financeiro.ecs.pt@arrow.com
Spanien	symantec or carbonblack.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com
Schweden	Order.ecs.se@arrow.com	Order.ecs.se@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Schweiz	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com
UK	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com