

Partner Carbon Black – Domande frequenti

- [Impostazione dell'account e finanza](#)
- [Budget e prezzi](#)
- [Ordini e resi](#)
- [Supporto pre-vendita](#)
- [Generale](#)
- [Dettagli di contatto](#) dei team locali
Symantec | Carbon Black

Impostazione dell'account e finanza

Come posso creare un conto commerciale con Arrow se non ne ho già uno?

Per creare un nuovo account con Arrow, contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black, che sarà in grado di guidarti attraverso questo processo.

Posso aumentare il mio limite di credito sul mio account Arrow?

Sì. Ciò viene fatto caso per caso. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che ti consiglierà come farlo.

Posso ottenere copie delle fatture per il mio account?

Sì. Contatta il tuo team locale del Servizio clienti, che potrà fornirti queste informazioni.

Budget e prezzi

Chi devo contattare per un preventivo di Carbon Black?

Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che ti guiderà attraverso il processo di creazione dei preventivi.

Chi devo contattare per sapere quando è previsto il rinnovo dell'Utente finale?

Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di fornirti le informazioni sulla data di rinnovo. Le notifiche di rinnovo saranno inviate agli utenti finali 90 giorni, 60 giorni e 30 giorni prima della data di rinnovo.

C'è un problema di credito con il mio account - con chi posso parlare?

Contatta il tuo team locale di controllo del credito che sarà in grado di aiutarti.

Offrite opzioni finanziarie sul mio conto?

Sì. Arrow offre una gamma di opzioni finanziarie. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di consigliarti a riguardo.

Offrite un'opzione di pagamento anticipato?

Sì. Arrow può fornire opzioni di pagamento anticipato in determinate circostanze. Contatta il tuo team di controllo del credito locale per ricevere assistenza

Come posso trovare il mio customer Site ID e/o il numero di contratto?

Il tuo customer Site ID di supporto e il numero di contratto si trovano in testa ad ogni Electronic Software Delivery e-mail (ESD) inviata da Broadcom. Questi sono indicati come certificati e contengono tutti i dettagli dell'ordine effettuato.

- Puoi anche trovare questi dettagli e informazioni su tutti i contratti correnti di Carbon Black attivi/inattivi nella sezione "My Entitlements" all'interno del portale di licenza Carbon Black (accesso richiesto): <https://support.broadcom.com/security>
- Fai clic su "My Entitlements" <https://knowledge.broadcom.com/external/article/142873/manage-broadcom-site-ids>

Budget e prezzi

Posso suddividere o unire i contratti?

No. I contratti non possono essere suddivisi o uniti una volta effettuato l'ordine. Se necessario, sono previste opzioni per la risoluzione contestuale dei contratti esistenti. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di consigliarti a riguardo.

Siete in grado di inviarmi un elenco delle risorse per tutti i miei contratti con gli utenti finali/prodotti?

Sì. Arrow può fornire informazioni complete sul prodotto a condizione che tu sia il partner attuale del contratto originale. Se non sei il partner attuale, devi fornire una conferma scritta dall'utente finale che ti autorizza a ricevere il report di base installato.

Posso aggiornare la mia attuale suite Carbon Black?

Sì. Tutti i contratti possono essere aggiornati in qualsiasi momento. Per farlo, avremo bisogno dei numeri di serie e del contratto in vigore. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di aiutarti a riguardo.

Posso aggiornare il mio attuale Conteggio Utente Carbon Black?

Sì. Tutti i conteggi degli utenti possono essere aggiornati in qualsiasi momento. Per farlo, avremo bisogno dei numeri di serie e del contratto in vigore. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di consigliarti a riguardo.

Posso ottenere un preventivo con scadenza allineata più breve?

Sì. I preventivi con scadenza allineata possono essere impostati caso per caso e sono soggetti alle soglie di conteggio degli utenti. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che ti guiderà attraverso il processo.

Posso ottenere la protezione della Deal Registration sulle nuove opportunità commerciali Carbon Black?

Sì. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di consigliarti.

Quali informazioni sono necessarie per creare un preventivo per l'utente finale?

Per creare un preventivo, Arrow richiede: - Nome utente finale, Prodotti richiesti, Quantità, Numeri di serie/contratti. Se il preventivo è per un rinnovo, devono essere fornite eventuali modifiche al rinnovo degli anni precedenti. Per ulteriori consigli, contatta il team locale Symantec/Carbon Black.

Addebitate le spese di ritardo/ripristino per i rinnovi?

Sì. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di consigliarti.

Esiste un periodo di tolleranza per i rinnovi scaduti?

No. Non possono esserci interruzioni nel servizio per prodotti/contratti scaduti. Il mancato rinnovo puntuale può comportare la perdita di assistenza e, in alcuni casi, le impostazioni di configurazione del cliente andranno perse. Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black per ricevere consigli.

Posso ottenere un preventivo per un utente finale con sede in un Paese diverso?

Sì. Fornisci i dettagli del Paese/dei Paesi al team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di metterti in contatto con i team nazionali competenti.

A quali Paesi posso vendere?

Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Finlandia, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia, Svizzera e Regno Unito.

Ordini e resi

Quali informazioni sono necessarie per emettere un ordine di acquisto (PO)?

Per emettere un PO, Arrow richiede: - Il numero di riferimento del preventivo Arrow, il riferimento del PO del partner, il nome completo dell'azienda dell'utente finale, nome di contatto/e-mail/telefono del partner e il valore totale del PO.

Cosa devo fare in caso di problemi con un ordine?

Segnala il problema il prima possibile al team locale Symantec/Carbon Black. Saranno in grado di consigliarti la migliore soluzione.

Posso annullare il mio ordine?

No. Arrow non offrirà rimborsi o accordi di reso al produttore (Return to Manufacturer Agreements, RMA) per ordini indesiderati.

L'indirizzo dell'utente finale sull'ordine è errato, come posso risolvere questo problema?

Fornire il numero ID dell'indirizzo corretto il prima possibile al team locale Symantec/Carbon Black. Contatteranno Broadcom per tuo conto per modificare l'indirizzo sull'ordine. Potrebbero essere necessari un RMA e una nuova prenotazione, il team ti consiglierà in merito.

Posso ottenere una copia della prova di consegna o una copia del contratto per il mio ordine?

Sì. Per queste informazioni, contatta il team locale del Servizio Clienti. Dovrai fornirci il tuo numero originale dell'ordine di acquisto del partner

Supporto pre-vendita

Arrow dispone di un team pre-vendita?

Sì. Contatta il team locale Symantec/Carbon Black.

Come posso richiedere una licenza NFR o per uso interno?

Contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black che sarà in grado di consigliarti

Posso estendere temporaneamente la/e licenza/e attuale/i senza effettuare un nuovo ordine?

No. Tutte le licenze devono essere rinnovate prima della data di scadenza con un contratto di rinnovo di almeno 12 mesi.

Generale

Come posso trovare i contatti per qualcuno di Symantec/Carbon Black?

Arrow gestisce tutti i clienti commerciali; contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black e ti consiglieremo la migliore risoluzione.

Posso organizzare una chiamata per rivedere gli accordi dei miei clienti?

Sì, contatta il tuo team locale Symantec/Carbon Black per iniziare il processo.

Come posso iscrivermi per essere un partner di Symantec/Carbon Black?

Vai a: [Come acquistare \(broadcom.com\)](https://broadcom.com/partner)

Offrite supporto marketing ai partner?

Contatta il team locale Symantec/Carbon Black per consigli.

Arrow offre opzioni di istruzione e formazione per partner e clienti?

Sì, siamo un partner di formazione autorizzato con centri in tutta Europa. I partner possono anche visitare il Portale dei Partner di Symantec/Carbon Black, <https://partnerportal.broadcom.com/en.html> per accedere a una varietà di corsi ed esami on-line.

Dove posso accedere al Maintenance Policy Handbook di Broadcom

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

Dettagli di contatto dei team locali Symantec | Carbon Black

PAESE	TEAM SYMANTEC/TEAM CARBON BLACK	TEAM SERVIZIO CLIENTI	TEAM CONTROLLO DEL CREDITO
Austria	licensing.ecs.at@arrow.com	operations.ecs.at@arrow.com	cch.ecs.at@arrow.com
Belgium	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Denmark	sales.ecs.dk@arrow.com	sales.ecs.dk@arrow.com	finance.ecs.dk@arrow.com
France	symantec or carbonblack.ecs.fr@arrow.com	customer-service.ecs.fr@arrow.com	credit-clients.ecs.fr@arrow.com
Finland	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com
Germany	broadcom.ecs.de@arrow.com	credit-collection.ecs.de@arrow.com	rma.ecs.de@arrow.com
Ireland	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com
Italy	symantec or carbonblack.ecs.it@arrow.com	customers.ecs.it@arrow.com	Contatta il tuo Account Manager
Luxembourg	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Netherlands	netsec.ecs.nl@arrow.com	customer-services.ecs.nl@arrow.com	netsec.ecs.nl@arrow.com
Norway	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
Spain	symantec or carbonblack.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com
Sweden	Order.ecs.se@arrow.com	Order.ecs.se@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Switzerland	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com
United Kingdom	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com