

Symantecサポートサイト ご説明資料

2023年10月16日

SB C&S株式会社

サポート&サービス統括部

サポート事業推進部

1. 新サポートサイトの概要説明
2. ご契約者向け：実施いただきたい事

1. 新サポートサイトの概要

2. ご契約者向け：実施いただきたい事



リニューアル内容

- 画面レイアウトの再構成
サポート対象製品増加に伴い、製品カテゴリ毎の掲載形式を追加
- FAQ検索機能強化
AIによる予測検索機能を追加
- 情報配信機能強化
フォロワー形式により入手したい情報をお客様にて選択可能な形式となりました。

-
1. 新サポートサイトの概要
 2. ご契約者向け：実施いただきたい事

新しいサポートサイトは、Facebook同様のフォロー形式となっております。お客様にて購読されたい記事をフォローいただくことにより、閲覧されたい記事の更新があった場合に、メール通知にて更新情報を受け取ることが可能となっております。

「お知らせ」は、製品情報や弊社サービス営業日等の情報となります。ご契約者は、フォローの設定をお願いいたします。

以下、ご利用製品に対する推奨設定となります。

サポート対象製品	お知らせ	SES	SEP	ESS	GSS	その他製品	購入方法	その他	サポートのご利用手順	お役立ちサイト
Symantec Endpoint Protection (SEP)	◎		○							
Symantec Endpoint Security Complete (SESC)	◎	○								
Symantec Endpoint Security Enterprise (SESE)	◎	○								
Symantec Endpoint Detection and Response	◎	○								
Symantec Email Security Service (ESS)	◎			○						
Symantec Ghost Solution Suite (GSS)	◎				○					
Symantec Messaging Gateway (SMG)	◎					○				
Symantec Critical System Protection (CSP)	◎					○				
Symantec Cloud Workload Protection (CWP)	◎					○				
Symantec Data Center Security (DCS)	◎					○				
Symantec Data Loss Prevention (DLP)	◎					○				
Symantec Endpoint Encryption (Encryption)	◎					○				
Symantec Validation & ID Protection (VIP)	◎					○				
Symantec Protection Engine (SPE)	◎					○				

サポートサイトのURLより、サポートサイト内の記事更新時に、通知メールを希望される場合には、**アカウント登録**をお願いいたします。

<https://sbcssupport.zendesk.com/hc/ja>

へアクセスし、右上の「ログイン」⇒「アカウント登録」を選択。

記入いただいたメールアドレス宛に、PW設定メールが届きます。
メール記載のリンクより、PW設定をお願いいたします。

SB C&S Symantecサポートサイトにアカウント登録

当社のプライバシーポリシーに同意の上、このフォームに必要な事項を入力してください。完了後に確認メールをお送りしますので、メールアドレスを確認し、サインインしてください。

必須フィールドにはアスタリスク (*) が付いています

名前 *

メール *

アカウント登録

キャンセル



サポートサイトのURLより、該当のセクションより、フォローボタンを選択願います。
以下、お知らせの場合、TOPページの「お知らせ」を選択すると以下の画面になります。
この状態で「フォローする」ボタンを押し、「フォロー中」へ変更を行うことにより、
「お知らせ」へ記事追加された場合に、ご登録いただきましたアドレスへ通知メールが送付されます。

ご契約者は、「お知らせ」について、フォロー必須でお願いいたします。

The screenshot shows the Symantec support site interface. At the top left is the Symantec logo. At the top right, there is a user profile for '剛志 萩原' and a 'ログアウト' (Logout) button. Below the header is a breadcrumb trail: 'SB C&S Symantecサポートサイト > お知らせ > お知らせ'. A search bar with the text '検索' is also present. The main content area is titled 'お知らせ' and contains a list of notices. A 'フォローする' (Follow) button is located to the right of the title. A red arrow points from this button to a 'フォロー中' (Following) button, indicating the state change.

SB C&S Symantecサポートサイト > お知らせ > お知らせ

検索

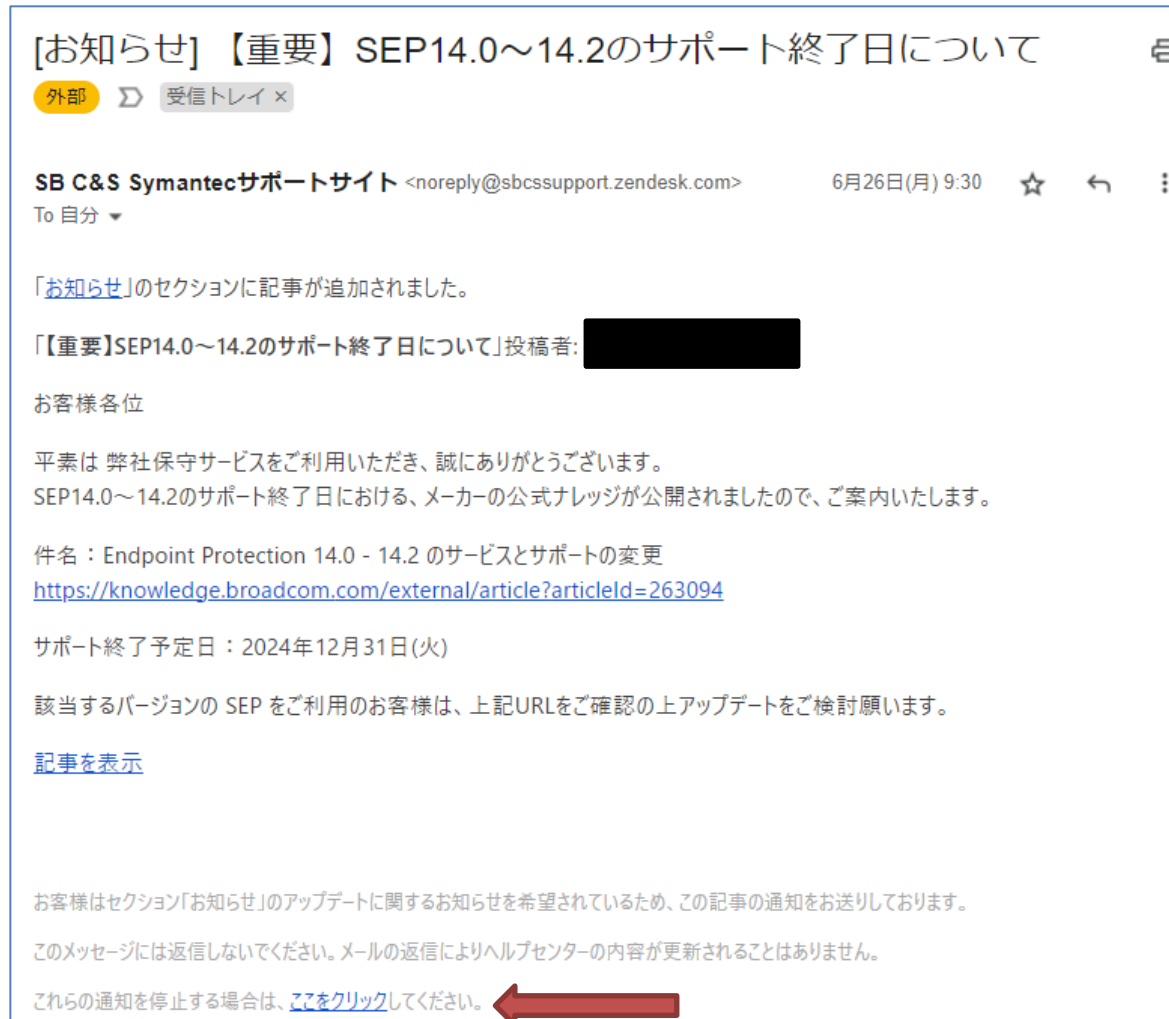
お知らせ

フォローする

フォロー中

- 【終息情報】 Symantec 『SMG』 サポート終了時期に関するお知らせ
- 【重要】 SEP14.0～14.2のサポート終了日について
- 【サービス案内】 【重要なお知らせ】 年末年始の弊社保守サービスの休業日について

サポートサイト内のフォロー設定を行っていると該当の記事更新時に、以下のような通知メールが届きます。以下は、通知メールのサンプルになります。



通知メールは、送信元アドレス = noreply@sbcssupport.zendesk.com となり、左記のようなメールが届きます。

上記アドレスは送信専用アドレスとなります。通知の停止は、お客様にて「[ここをクリック](#)」より設定か、該当記事をサポートサイト上にて、フォローを解除願います。

サポートサイトの記事参照時に「この記事は役に立ちましたか？」について、「はい」「いいえ」の選択をお願い致します。お客様へ有益な情報提供にあたり、閲覧件数、検索キーワードを元に追加記事内容を調整しておりますので、ご協力お願いいたします。



The screenshot shows a Symantec support article page. At the top left is the Symantec logo with 'by Broadcom' underneath. At the top right is a 'ログイン' (Login) button. Below the logo is a breadcrumb trail: 'SB C&S Symantecサポートサイト > お知らせ > お知らせ'. A search bar with the text '検索' (Search) is located to the right of the breadcrumb. The main article title is '【重要】SEP14.0~14.2のサポート終了日について' (Important: SEP14.0~14.2 Support End Date). Below the title is a 'フォローする' (Follow) button. The article content includes a '3時間前 · 更新' (Updated 3 hours ago) timestamp, a greeting 'お客様各位' (Dear customers), and a message: '平素は弊社保守サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。SEP14.0~14.2のサポート終了日における、メーカーの公式ナレッジが公開されましたので、ご案内いたします。' (Thank you for your long-term use of our maintenance service. The manufacturer's official knowledge has been published for the SEP14.0~14.2 support end date, so we would like to inform you.) It also lists the subject: 'Endpoint Protection 14.0 - 14.2 のサービスとサポートの変更' and a URL: 'https://knowledge.broadcom.com/external/article?articleId=263094'. The support end date is '2024年12月31日(火)' (December 31, 2024, Tuesday). A note states: '該当するバージョンの SEP をご利用のお客様は、上記URLをご確認の上アップデートをご検討願います。' (Customers using the corresponding version of SEP should check the above URL and consider updates.)

At the bottom of the page, a red dashed box highlights a feedback survey. The survey asks 'この記事は役に立ちましたか？' (Was this article helpful?). There are two buttons: 'はい' (Yes) and 'いいえ' (No). Below the buttons, it says '0人中0人がこの記事が役に立ったと言っています' (0 out of 0 people say this article was helpful).

本サイト（Symantecサポートサイト）は、SB C&S株式会社にて運営しております。
ご登録いただきましたアカウント情報については、当社の[プライバシーポリシー](#)に従い適切に取り扱います。

- ・ アカウントの削除

以下のアドレスへ依頼願います。

Symantec アカウントサポートセンター

SBBMB-symantec-acsup@g.softbank.co.jp

※メールアドレスの変更は、お客様にて実施願います。

情報革命で人々を幸せに

Information Revolution - Happiness for everyone

 SB C&S