

Norton SystemWorks™ Basic Edition

Guide de l'utilisateur

Norton SystemWorks™ Basic Edition Guide de l'utilisateur

Le logiciel décrit dans ce guide est fourni dans le cadre d'un contrat de licence et ne peut être utilisé qu'en conformité avec les termes de ce contrat.

Documentation version 11.0

Copyright © 2007 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Symantec, le logo Symantec, Norton, Ghost, GoBack, LiveUpdate, Norton AntiSpam, Norton AntiVirus, Norton Internet Security, Norton 360 et Norton SystemWorks sont des marques ou des marques déposées de Symantec Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Windows est une marque de Microsoft Corporation. Les autres noms peuvent être des appellations commerciales de leurs détenteurs respectifs.

Le produit décrit dans ce document est distribué aux termes d'une licence limitant son utilisation, sa copie, sa distribution et sa décompilation/ingénierie inverse. Ce document ne peut, en tout ou partie, être reproduit sous aucune forme et par aucun moyen sans l'autorisation préalable écrite de Symantec Corporation et de ses détenteurs de licence éventuels.

LA DOCUMENTATION EST FOURNIE "EN L'ETAT" ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE EST REFUTEE, EXCEPTÉ DANS LA MESURE OÙ DE TELLES EXCLUSIONS SERAIENT TENUES POUR POUR LEGALEMENT NON VALIDES. SYMANTEC CORPORATION NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DES DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS RELATIFS AU CONTENU OU A L'UTILISATION DE LA PRESENTE DOCUMENTATION. LES INFORMATIONS PRESENTES DANS CETTE DOCUMENTATION SONT SUJETTES A MODIFICATION SANS PREAVIS.

Le Logiciel sous licence est considéré comme logiciel informatique commercial conformément aux définitions de la section FAR 12.212 et soumis à des droits restreints tels que définis dans la section FAR 52.227.19 "Commercial Computer Licensed Software - Restricted Rights" et DFARS 227.7202 "Rights in Commercial Computer Licensed Software or Commercial Computer Licensed Software Documentation" tels qu'applicable, et à tous règlements qui les remplaceraient. Toute utilisation, modification, reproduction, publication, exécution, présentation ou communication du Logiciel sous licence et de la documentation par le gouvernement des Etats-Unis ne peut se faire que conformément aux conditions du présent contrat.

Symantec Corporation
20330 Stevens Creek Blvd.
Cupertino, CA 95014 Etats-Unis

<http://www.symantec.fr>

Imprimé en Irlande.

10987654321

Table des matières

Chapitre 1	Installation	
	Avant de commencer	7
	Installation et activation de Norton SystemWorks Basic Edition	7
	Si l'écran d'accueil n'apparaît pas	8
	Que faut-il faire si Windows XP ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?	9
	Installation des options de Norton SystemWorks après l'installation	9
	Installation de composants après l'installation	10
Chapitre 2	Prise en main	
	Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition	11
	Démarrage de Norton GoBack avant Windows XP	12
	Activation de votre produit	12
	Exploration de la fenêtre principale	13
	Affichage de l'état des différentes catégories de protection	14
	A propos de l'indicateur de résumé d'état	15
	Pour plus d'informations	15
Solutions de support EMEA		
Index		

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Avant de commencer](#)
- [Installation et activation de Norton SystemWorks Basic Edition](#)
- [Si l'écran d'accueil n'apparaît pas](#)
- [Que faut-il faire si Windows XP ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?](#)
- [Installation des options de Norton SystemWorks après l'installation](#)
- [Installation de composants après l'installation](#)

Avant de commencer

Avant de commencer, fermez tous les programmes actifs sur votre ordinateur et vérifiez que vous êtes connecté à Internet.

N'installez pas ce produit si vous pensez qu'il y a des données perdues ou endommagées sur l'ordinateur ou un problème avec votre disque dur.



Au cours de l'installation, il est possible que des messages Microsoft s'affichent. Suivez les instructions à l'écran de Microsoft avant de poursuivre l'installation de Norton SystemWorks Basic Edition.

Installation et activation de Norton SystemWorks Basic Edition

Vous pouvez installer Norton SystemWorks Basic Edition à partir d'un CD-ROM ou d'un fichier téléchargé.

Pour installer et activer Norton SystemWorks Basic Edition

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous installez à partir d'un CD-ROM, insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM.
 - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton SystemWorks Basic Edition, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton SystemWorks**.
- 3 Lisez le contrat de licence, saisissez votre clé de produit si un message vous demande de le faire, puis cliquez sur **J'accepte**.
Si vous n'acceptez pas les termes du contrat de licence, l'installation ne peut se poursuivre.
- 4 Dans l'écran Options d'installation, vérifiez les options d'installation, puis cliquez sur **Suivant**. L'installation dure quelques minutes. La durée de l'opération dépend du nombre d'options que vous avez sélectionnées dans le panneau des options d'installation.
- 5 Dans l'écran Confirmation de l'installation, cliquez sur **Terminer**. Patientez pendant l'affichage de l'écran Activation.
- 6 Dans l'écran Activation, patientez jusqu'à ce que la barre de progression s'arrête. L'activation prend quelques minutes.
- 7 Si l'écran Norton Account apparaît, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez déjà un compte, complétez la section Connexion à un compte Norton Account existant.
 - Si vous voulez créer un nouveau Norton Account, complétez la section Créer un Norton Account.
- 8 Cliquez sur **Suivant**.
- 9 Dans l'écran Confirmation de l'installation de Norton SystemWorks Basic Edition, cliquez sur **Terminer**.
- 10 Il est recommandé de redémarrer votre ordinateur à l'affichage d'un message vous y invitant.

Se reporter à "Si l'écran d'accueil n'apparaît pas" à la page 8.

Si l'écran d'accueil n'apparaît pas

Il arrive parfois que le lecteur de CD-ROM d'un ordinateur n'exécute pas automatiquement un CD-ROM.

Pour démarrer l'installation depuis le CD-ROM

- 1 Sur le Bureau, cliquez deux fois sur **Poste de travail**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Poste de travail, cliquez deux fois sur l'icône représentant le lecteur de CD-ROM.
- 3 Dans le dossier de fichiers, cliquez deux fois sur **Setup.exe**.

Que faut-il faire si Windows XP ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?

Il peut arriver que Windows XP ne démarre pas après l'installation de Norton SystemWorks. Si cela se produit, redémarrez l'ordinateur et désactivez Norton GoBack avant que Windows XP ne démarre. Une fois dans Windows XP, désinstallez Norton GoBack.



Après avoir désinstallé Norton GoBack, visitez le site Web Symantec spécialement consacré à ce problème : Rendez-vous à la page suivante :

<http://service.symantec.com/ngb1>

Pour désactiver Norton GoBack avant le démarrage de Windows XP

- 1 Redémarrez l'ordinateur.
- 2 Lorsque l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît, appuyez sur la barre d'espacement.
- 3 Dans le menu de démarrage de GoBack, cliquez sur **Désactiver**.
Un message vous informe que la désactivation de Norton GoBack aura pour effet d'effacer l'historique.
- 4 Cliquez sur **Oui**.
- 5 Cliquez sur **Continuer**.
L'ordinateur redémarre automatiquement et Norton GoBack est désactivé.

Installation des options de Norton SystemWorks après l'installation

Lorsque vous installez Norton SystemWorks Basic Edition, le volet des options d'installation affiche une liste de composants que vous pouvez choisir d'installer ou non. Si vous choisissez de ne pas installer ces composants au cours de l'installation, vous pouvez les ajouter ultérieurement à l'aide de votre CD.

Si vous avez téléchargé Norton SystemWorks Basic Edition, vous pouvez accéder à ces composants à partir du fichier téléchargé.

Pour installer des options de Norton SystemWorks depuis le CD après l'installation

- 1 Insérez le CD Norton SystemWorks Basic Edition dans le lecteur CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton SystemWorks**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

Pour installer des options de Norton SystemWorks après l'installation en utilisant des fichiers téléchargés sous Windows XP

- 1 Sur votre bureau, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/suppression de programmes**.

- 2 Dans le volet Ajout/suppression de programmes, cliquez sur **Norton SystemWorks**, puis sur **Modifier**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

Pour installer des options de Norton SystemWorks après l'installation en utilisant des fichiers téléchargés sous Windows Vista

- 1 Sur votre bureau, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Programmes et fonctions**.
- 2 Dans le volet Programmes et fonctions, cliquez sur **Norton SystemWorks**, puis sur **Modifier**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

Installation de composants après l'installation

L'écran d'accueil affiche une liste de composants que vous pouvez choisir d'installer ou non. Chaque composant doit être installé séparément.

Si vous avez téléchargé Norton SystemWorks Basic Edition, vous pouvez accéder à ces composants à partir du fichier téléchargé.

Pour installer ces composants après l'installation à l'aide du CD

- 1 Insérez le CD Norton SystemWorks Basic Edition dans le lecteur CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur le composant à installer.
- 3 Suivez les instructions à l'écran.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition](#)
- [Démarrage de Norton GoBack avant Windows XP](#)
- [Activation de votre produit](#)
- [Exploration de la fenêtre principale](#)
- [Affichage de l'état des différentes catégories de protection](#)
- [A propos de l'indicateur de résumé d'état](#)
- [Pour plus d'informations](#)

Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition

Norton SystemWorks Basic Edition protège l'ordinateur sur lequel il est installé. Vous n'avez pas besoin de démarrer l'application pour activer la protection. Si Norton SystemWorks Basic Edition détecte une situation nécessitant votre attention, une fenêtre apparaît pour vous aider.

Vous pouvez à tout moment lancer Norton SystemWorks Basic Edition pour modifier des paramètres, vérifier la protection ou effectuer des opérations de maintenance préventive. Toutes les fonctions du programme sont accessibles à partir de la fenêtre principale.

Pour démarrer Norton SystemWorks Basic Edition

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans la zone de notification système de Windows, cliquez deux fois sur l'icône de **Norton SystemWorks Basic Edition**.
 - Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > Norton SystemWorks > Norton SystemWorks**.

Démarrage de Norton GoBack avant Windows XP

Chaque fois que vous lancez votre ordinateur, l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît juste avant le démarrage de Windows XP. Vous avez trois secondes pour appuyer sur la barre d'espacement pour accéder aux fonctions de récupération de Norton GoBack. Si vous n'appuyez pas sur la barre d'espacement, l'ordinateur démarre normalement.

Lorsque vous n'arrivez pas à lancer Windows XP, vous pouvez avoir recours au menu d'amorçage pour accéder à la fonction de restauration du disque dur. Cela vous permet de restaurer le disque dur et vous protège contre les défaillances logicielles et système.

Pour démarrer Norton GoBack avant de démarrer Windows XP

- 1 Démarrez l'ordinateur.
- 2 Lorsque l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît, appuyez sur la barre d'espacement.
- 3 Si vous choisissez de ne pas utiliser le menu d'amorçage, cliquez sur **Continuer**. Votre ordinateur procède alors au démarrage normal.

Activation de votre produit

Si vous n'avez pas activé le produit lors de l'installation, vous recevrez régulièrement une alerte Activation requise jusqu'à ce que vous procédiez à l'activation.

L'activation du produit permet de limiter le piratage informatique et garantit que vous utilisez un logiciel Symantec authentique.



Vous devez activer le produit dans les délais spécifiés par l'alerte. Dans le cas contraire, le produit cessera de fonctionner.

Vous pouvez activer votre produit directement depuis l'alerte Activation requise. Vous pouvez également utiliser le lien Activer votre produit sous la barre Support dans la fenêtre principale.. L'activation ne prend que quelques minutes.

Pour activer votre produit depuis l'alerte Activation requise :

- 1 Dans la fenêtre de l'alerte, cliquez sur **Activer maintenant**.
- 2 Cliquez sur **OK**.
- 3 Dans la fenêtre Activation, cliquez sur **Suivant**.
- 4 Dans la fenêtre Activation effectuée, cliquez sur **Terminer**.

Pour activer votre produit à partir de la fenêtre principale :

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet correspondant à votre produit.
- 2 Ouvrez la barre **Support**.
- 3 Cliquez sur **Activer le produit**.
- 4 Dans la fenêtre Activation, cliquez sur **Suivant**.
- 5 Dans la fenêtre Activation effectuée, cliquez sur **Terminer**.

Exploration de la fenêtre principale

Lorsque vous démarrez Norton SystemWorks Basic Edition, la fenêtre principale s'ouvre. Les liens de la partie gauche et les barres d'options de la partie centrale de la fenêtre principale permettent d'accéder à toutes les fonctions, aux options, à l'aide et au support de Norton SystemWorks Basic Edition.



Norton Protection Center n'est pas disponible dans la page principale de Norton SystemWorks si vous installez la version 2008 de Norton Internet Security ou Norton AntiVirus. Norton Protection Center est inclus dans la version 2008 de Norton Internet Security et Norton AntiVirus.

Pour explorer la fenêtre principale

- 1 Démarrez Norton SystemWorks Basic Edition.
- 2 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Liens rapides ou sous Tâches rapides, cliquez sur une option. Les options disponibles sont les suivantes :

Se reporter à
"Démarrage de
Norton SystemWorks
Basic Edition"
à la page 11.

Liens rapides	■ Norton Account permet de gérer les informations de tous vos produits Norton depuis un emplacement unique. ■ Aide ouvre l'aide en ligne de Norton SystemWorks Basic Edition. ■ Support technique affiche la page Support du site Web de Symantec.
Tâches rapides	■ Exécuter LiveUpdate permet de rechercher les dernières mises à jour de produit.

3 Dans la partie centrale de la fenêtre, cliquez sur la barre d'options que vous voulez explorer. Les options disponibles sont les suivantes :

Tâches	Permet d'exécuter les tâches spécifiques à votre produit.
Paramètres	Permet de consulter et de personnaliser les options spécifiques à votre produit.
Rapports et statistiques	Vous permet d'afficher des rapports et des statistiques sur les composants que vous avez installés.
Support	Permet d'accéder au support technique, aux informations de sécurité, aux informations d'abonnement et de compte.

Affichage de l'état des différentes catégories de protection

Norton SystemWorks Basic Edition inclut Norton Protection Center.

Pendant que vous utilisez l'ordinateur, Norton Protection Center surveille la protection de votre ordinateur et de vos activités contre les menaces, les risques et les dommages. Avant de commencer une tâche, vous pouvez utiliser Norton Protection Center pour déterminer si vous pouvez continuer en toute sécurité.

Pour afficher l'état des différentes catégories de protection

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton Protection Center**.
- 2 Dans la fenêtre de Norton Protection Center, cliquez sur une catégorie de protection.
- 3 Examinez l'état de chaque élément de la catégorie de protection sélectionnée.

Se reporter à "Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition" à la page 11.

A propos des catégories de protection

En fonction des programmes installés avec Norton Protection Center, les catégories de protection peuvent être les suivantes :

Sécurité de base du PC	Affiche l'état des catégories de protection spécifiques à votre produit.
Connexion à Internet	Affiche l'état de la protection de vos messages entrants et sortants.
Sécurité de transaction	Affiche l'état de protection de vos transactions Internet, le cas échéant.

A propos de l'ajustement d'un paramètre de catégorie de protection

Vous pouvez augmenter le niveau de protection d'une catégorie en ajustant un paramètre de catégorie.

Selon le type d'activité, vous pouvez activer ou désactiver un élément, modifier des paramètres ou actualiser l'état d'une fonction.

Pour plus d'informations, recherchez chaque élément dans l'index de l'aide en ligne de Norton SystemWorks Basic Edition.

A propos de l'indicateur de résumé d'état

L'onglet Norton Protection Center récapitule vos niveaux de protection pour les différentes activités telles que le courrier électronique et la navigation Web. Il évalue un niveau de protection général basé sur les programmes de sécurité installés sur l'ordinateur.

Un indicateur d'état apparaît dans la partie gauche de la fenêtre principale. Les différents états sont les suivants :

Sécurisé	Aucune action n'est requise de votre part.
Attention requise	Certains problèmes nécessitent votre attention mais l'ordinateur n'est pas en danger.
A risque	Certains problèmes menacent les données de l'ordinateur ou son aptitude à fonctionner correctement.

Réponse aux indicateurs d'état

Lorsqu'un indicateur signale un état nécessitant votre attention, vous pouvez réagir immédiatement.

Pour répondre aux indicateurs d'état

❖ Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Corriger maintenant**.

Pour plus d'informations

La documentation du produit offre une assistance pour l'utilisation de Norton SystemWorks Basic Edition. Vous trouverez les informations requises sur votre ordinateur et sur le site Web de Symantec.

Accès à l'aide

Vous pouvez accéder à l'aide où que vous vous trouviez dans votre produit Symantec. Des liens vers des informations complémentaires fournissent des détails spécifiques à la tâche que vous effectuez. L'aide en ligne permet d'accéder

à un guide décrivant la plupart des fonctions et des tâches du produit que vous pouvez exécuter.

Pour accéder à l'aide

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur la barre **Support**, puis cliquez sur **Symantec Help Center**.
- 2 Dans le volet de gauche de la fenêtre d'aide, sélectionnez un onglet. Les options disponibles sont les suivantes :

Sommaire	Affiche l'aide classée par rubriques.
Index	Fournit la liste des mots clés de toutes les rubriques d'aide, classés par ordre alphabétique.
Rechercher	Ouvre un champ de recherche dans lequel vous pouvez saisir un mot ou une expression.

Vous pouvez imprimer chaque rubrique de l'aide.

Pour imprimer une rubrique sélectionnée

- 1 Dans la fenêtre Aide, cliquez sur l'onglet **Sommaire**.
- 2 Dans la liste, sélectionnez la rubrique à imprimer et cliquez sur **Imprimer**.
- 3 Choisissez si vous voulez imprimer la rubrique sélectionnée seule ou accompagnée de toutes ses sous-rubriques.
- 4 Cliquez sur **OK**.

Accès à la version PDF du guide de l'utilisateur

Le *Guide de l'utilisateur de Norton SystemWorks Basic Edition* est à votre disposition sur le CD-ROM au format PDF. Pour pouvoir lire le PDF, Adobe® Reader® doit être installé sur l'ordinateur.



Si vous avez téléchargé ce produit, le PDF et Adobe Reader n'étaient pas inclus. Vous devez télécharger le PDF depuis le site de Symantec et Adobe Reader depuis le site Web d'Adobe.

Pour installer Adobe Reader à partir du CD-ROM

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Ouvrez le Poste de travail et cliquez sur **Lecteur CD**.
- 3 Dans la fenêtre du CD-ROM, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Le cas échéant, cliquez deux fois sur le dossier **Adobe**.
- 5 Cliquez deux fois sur le fichier programme.
- 6 Suivez les instructions pour sélectionner un dossier pour Adobe Reader et effectuer l'installation.

Une fois Adobe Reader installé, vous pouvez lire le fichier PDF depuis le CD-ROM.

Pour lire la version PDF du guide de l'utilisateur depuis le CD-ROM

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Ouvrez le Poste de travail et cliquez sur **Lecteur CD**.
- 3 Dans la fenêtre du CD-ROM, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 4 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

Vous pouvez également copier le guide de l'utilisateur sur votre ordinateur et le lire depuis cet emplacement.

Pour lire le guide de l'utilisateur que vous avez copié sur votre ordinateur

- 1 Accédez à l'emplacement dans lequel vous avez copié le fichier PDF.
- 2 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

Accès au site Web de Symantec

Vous pouvez accéder au site Web de Symantec à partir de votre produit et en utilisant un navigateur.

Pour accéder au site Web de Symantec à partir de votre produit

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton SystemWorks Basic Edition**, puis cliquez sur Support.
- 2 Sélectionnez la page du site Web de Symantec que vous souhaitez afficher. Les options disponibles sont les suivantes :

Support technique	■ Symantec Help Center ouvre l'aide de Norton SystemWorks Basic Edition. ■ Support technique ouvre la page Support, depuis laquelle vous pouvez accéder au support technique, au service clientèle et obtenir des informations concernant les virus et les logiciels espions.
Informations générales sur la sécurité	■ Symantec Security Response ouvre la page Security Response, depuis laquelle vous pouvez mettre à jour votre protection et consulter des informations concernant les dernières technologies de protection. ■ Plus de solutions Symantec ouvre le site Web Symantec Store, sur lequel vous pouvez obtenir des informations sur tous les produits Symantec.
Informations d'abonnement et de compte	■ Norton Account vous amène à la page Norton Account qui vous permet d'enregistrer votre clé de produit. ■ A propos de Norton SystemWorks Basic Edition affiche une boîte de dialogue contenant des informations sur cette version de votre produit. ■ Club Symantec ouvre la page du Club Symantec, qui contient des articles, des conseils, des outils, des informations de support et d'autres informations utiles. ■ Activer votre produit ouvre la page Web Activation ou signale l'état actuel de l'activation du produit.

Pour accéder au site Web de Symantec à partir de la section Support

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton SystemWorks Basic Edition**, puis cliquez sur la barre **Support**.
- 2 Sélectionnez l'un des liens suivants pour accéder au site Web de Symantec :
 - Aide de Symantec
 - Support technique
 - Symantec Security Response
 - Plus de solutions Symantec
 - Norton Account
 - Club Symantec

Solutions de support EMEA

A propos du support

Avec les produits Norton 360, Norton Internet Security ou Norton AntiVirus, vous pouvez accéder directement au support à partir du produit, une fois ce dernier installé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section "Support technique intégré".

Pour l'ensemble des autres produits, deux options de support existent pour vous aider à trouver des réponses à vos questions ou aux problèmes que vous rencontrez. Vous trouverez les détails concernant chacune de ces options dans la section correspondante.

- Aide "libre service"
- Contacter le support

Remarque à propos des autres versions des logiciels Symantec :

Logiciel préinstallé (OEM) : si vous disposez d'un abonnement valide à un produit Norton qui était préinstallé sur votre ordinateur, adressez-vous au fabricant de l'ordinateur qui peut être en mesure de vous aider et de répondre à vos questions. Dans la plupart des cas, le fabricant de votre ordinateur peut vous aider à réinstaller le produit Norton. Pour toute question relative à votre abonnement ou à l'activation du produit, contactez le support technique Symantec.

Logiciel téléchargé depuis le site d'un fournisseur d'accès à Internet : si vous avez téléchargé votre produit Norton à partir du site de votre fournisseur d'accès à Internet, adressez-vous à lui pour toute question relative à l'activation du produit, à l'abonnement et au règlement. En effet, dans ce cas, il n'est pas certain que le support technique Symantec puisse vous aider si vous avez des questions concernant votre abonnement, le règlement ou l'activation du produit.

Support technique intégré

Cette fonction est disponible pour Norton 360, Norton Internet Security et Norton AntiVirus. Si votre produit n'est pas installé, vous pouvez utiliser l'option d'aide en "libre service" ou contacter le support.

Le support technique intégré vous permet d'accéder aux services de support directement depuis votre produit et offre des outils capables de diagnostiquer

et de résoudre les problèmes les plus courants. Vous pouvez également rechercher des solutions, accéder au support facilement par téléphone ou obtenir un support technique gratuit par courrier électronique et messagerie instantanée. Pour accéder au support technique intégré, cliquez sur "Support" dans l'interface du produit.

Aide "libre service"

Le site Web de Symantec apporte des réponses aux questions les plus fréquentes des clients. Depuis notre site Web, vous pouvez :

- Obtenir de l'aide concernant votre abonnement, le téléchargement, l'activation ou d'autres problèmes non techniques.
- Faire des recherches dans notre base de données afin de trouver des réponses à vos problèmes techniques tels que l'installation, la configuration et le dépannage de votre produit Symantec.
Trouver des informations sur les derniers virus et outils de suppression de menaces.

Vous pouvez accéder au site de support en ligne de Symantec à l'adresse suivante : www.symantec.com/globalsupport

Contacter le support

En complément de l'aide en "libre service", vous pouvez également bénéficier d'un support par messagerie instantanée, courrier électronique ou téléphone. Below is an overview of the 3 different support offerings.

Messagerie instantanée ou "chat" : communiquez en temps réel avec un représentant du support technique. Avec cette option, il est possible, pour des problèmes techniques assez complexes et si vous en faites la demande, d'autoriser un représentant du support à se connecter à distance à votre ordinateur pour résoudre le problème à votre place. Le support via messagerie instantanée est gratuit, sauf dans le cas de notre service spécialisé dans les solutions contre les virus et logiciels espions.

Courrier électronique : soumettez votre question sur notre site Web et recevez une réponse par courrier électronique. Le support par courrier électronique est plus lent que par messagerie instantanée ou téléphone. Le support par courrier électronique est gratuit.

Téléphone : parlez à un représentant du support en direct. Rien n'est facturé lorsque les questions portent sur l'installation ou des problèmes techniques courants rencontrés sur la version actuelle d'un produit Norton. En revanche, pour régler d'autres problèmes ou si vous utilisez une version plus ancienne, le support par téléphone est payant. Le support est gratuit pour des problèmes non techniques.

Veuillez noter que l'offre de support peut varier en fonction de la langue ou du produit.

Pour contacter un représentant du support, visitez le site Symantec de support en ligne à l'adresse

- suivante : www.symantec.com/globalsupport
- Les options de support en ligne disponibles s'affichent en premier, puis les options de contact vous permettant de choisir le type de support que vous préférez.

Politique de support

Lorsque Symantec annonce qu'un produit ne sera plus commercialisé, le support téléphonique est interrompu six mois après l'annonce de fin de commercialisation. Néanmoins, il est possible que des informations techniques sur ces produits soient toujours disponibles sur le site de support en ligne à l'adresse suivante :

www.symantec.com/globalsupport

Symantec se réserve le droit de modifier ses politiques de support à tout moment et sans préavis. Vous pouvez consulter la dernière version de la politique de support à l'adresse suivante : www.symantec.com/supportpolicy.

Index

A

activation

- alertes 12
- procédure 12

Adobe Reader

- installation 16
- utilisation pour lire les PDF 16

aide

- accès 15
- impression 15

analyses

- au cours de l'installation 7

attention requise 15

C

CD-ROM

- démarrage de l'installation 8
- écran d'accueil 8
- lecture du pdf du guide d'utilisation 8

F

fenêtre principale

- Liens rapides 13
- LiveUpdate 13
- options 13
- Paramètres 13
- Rapports et statistiques 13
- Support 13
- soutien 13
- Tâches 13
- Tâches rapides 13

G

guide de l'utilisateur (PDF)

- ouverture 16
- sur le CD-ROM 16

I

indicateurs d'état

- Media Center 15
- réponse 15

Informations d'abonnement et de compte 17

installation

- à partir d'un CD-ROM 7
- à partir d'un fichier téléchargé 7

installation d'options après l'installation

- à l'aide d'un fichier téléchargé 9
- à l'aide du CD 9

installation de composants

- à l'aide du CD 10

Internet 14

L

LiveUpdate

- accès depuis la fenêtre principale 13
- obtention des mises à jour de produits 13

N

Norton GoBack

- désactivation 9
- désinstallation 9
- menu d'amorçage 12

Norton Protection Center

- catégories de protection 14
- dans la barre des tâches de Windows 15
- indicateur d'état 15

- niveaux de protection 15
- Norton SystemWorks Basic Edition
 - démarrage 11
 - fenêtre principale 13
 - icône du Bureau 11

P

- problèmes d'installation 8

S

- Sécurité de base du PC 14
- sécurité de transaction 14
- support technique
 - de Symantec 17
 - pour Norton SystemWorks Basic Edition 17
- Symantec, site Web
 - accès depuis le menu Aide 17
 - accès depuis Rapports et statistiques 17
 - accès depuis votre navigateur 17
 - accès depuis votre produit 17
 - activation 17
 - Club Symantec 17
 - encyclopédie de virus en ligne 17
 - Plus de solutions Symantec 17
 - Security Response 17
 - support 17

