

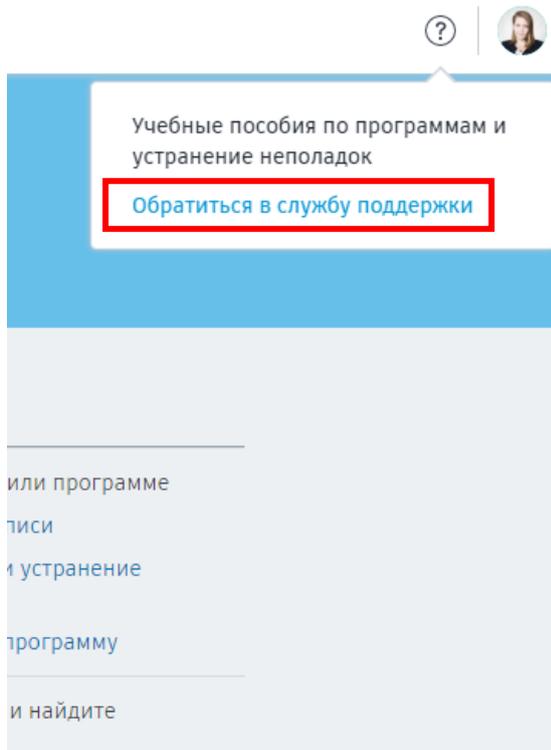
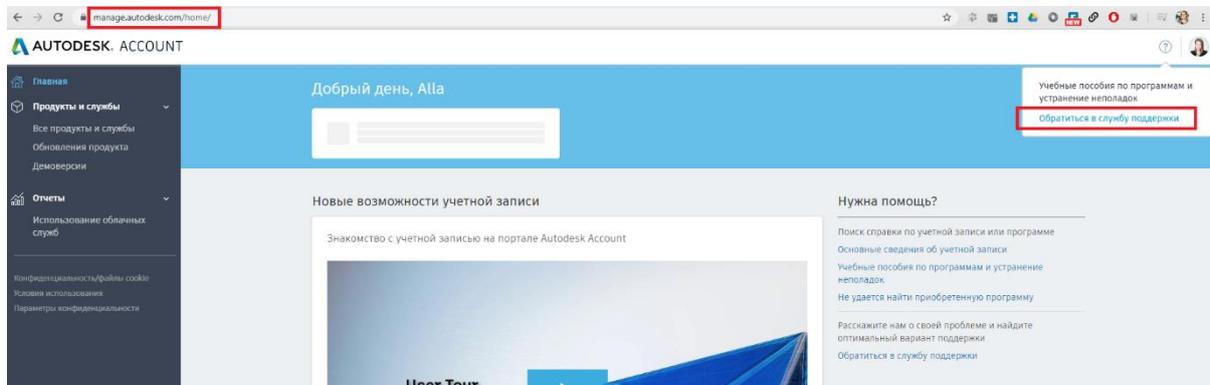
Обращение в службу поддержки Autodesk

Разделы для обращения в службу поддержки:

1. Приобретение и возврат продукта
2. Управление учетной записью на портале Autodesk Account
3. Загрузка продуктов
4. Установка и активация продукта
5. Управление лицензиями
6. Использование продуктов

Где находится меню Поддержки

Переходим по адресу <https://manage.autodesk.com/>



Обратитесь в службу поддержки

Необходима справка по:

-  **Приобретение и возврат продукта**
Вопросы, касающиеся размещения заказа, вариантов подписки, продления подписки и политики возврата
-  **Управление учетной записью на портале Autodesk Account**
Создание учетной записи, вход, назначение права доступа пользователей, продление подписки, управление подписками и договорами
-  **Загрузка продуктов**
Загрузка программного обеспечения, предыдущих версий, пакетов обновления и исправлений
-  **Установка и активация продукта**
Установка и удаление, серийные номера и коды активации, приложение Autodesk для ПК, а также сетевое развертывание и настройка
-  **Управление лицензиями**
Лицензии на использование предыдущих версий, лицензии на домашнее использование, передача лицензии, а также запрос отчета о лицензиях
-  **Использование продукта**
Устранение технических проблем при использовании программного обеспечения или услуги

Самообслуживание

Выполняйте следующие задачи в интернете.

- [Запрос кода активации](#)
- [Сменить ответственного за подписку](#)
- [Смена программного координатора](#)
- [Запрос лицензии на домашнее использование](#)
- [Запрос предыдущей версии](#)
- [Изменение названия или адреса компании](#)

Использовать бесплатное программное обеспечение для образовательных учреждений?

- [Получите справку по учетным записям, установкам и развертываниям](#)
- [Получите технические решения для использования своего продукта](#)

Инструкция на примере раздела Использование продукта:

Обратитесь в службу поддержки

Разделы для обращения в службу поддержки

Использование продукта

Выберите продукт

Civil 3D

← ПРОДУКТ

2020

← ВЕРСИЯ

ДАЛЕЕ

В зависимости от уровня поддержки доступны опции:

1. Ask the experts (Спросите экспертов) приведет вас на Форум. Публикуя вопрос по функционалу на форуме, вы привлекаете внимание и опыт не только команды Autodesk, и профессионального сообщества. Если же вы сообщаете о некорректной работе функции или вносите предложение по улучшению, то другие пользователи могут присоединиться к обсуждению. Пример обращения по BIM 360 тут:

<https://forums.autodesk.com/t5/bim-360-document-management/reviews-multiple-reviewer/m-p/8948313>

2. Schedule a Call (Звонок в назначенное время) переводит в окно для планирования созвона:

AUTODESK. Запланировать созвон 1

УКАЖИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1. Are you able to launch your software or service? * *Все поля являются обязательными для заполнения.

Yes No

1. Выберите продукт: * 2. Версия

Civil 3D 2020

Примечание. Проверьте список предыдущих версий, чтобы убедиться, что продукт еще поддерживается.

4. Выберите предпочитаемый язык для этого созвона. * Ваш часовой пояс *

English Moscow Standard Time (Europe/M

ОТМЕНА **ДАЛЕЕ**

ВЫБЕРИТЕ ДАТУ И ВРЕМЯ

Тема вашего вопроса по продукту Civil 3D 2020: **Product Troubleshooting**. Язык созвона: **English**.

Февраль 13 - Февраль 26, 2020

| Четверг 13 | Пятница 14 | Суббота 15 | Воскресенье 16 | Понедельник 17 |
|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| | Полдень X 12:00 - 01:00 PM | Утро Полный | Утро Полный | Утро Доступно |
| Полдень Полный | | Полдень Полный | Полдень Полный | Полдень Доступно |
| Вечер Полный | | Вечер Полный | Вечер Полный | Вечер Полный |

Вы выбрали
Пятница, Февраль 14, 2020, 12:00 - 01:00 PM, Moscow Standard Time

ОТМЕНА

НАЗАД

ДАЛЕЕ

AUTODESK. Запланировать созвон

3

ПРОВЕРЬТЕ ДАННЫЕ ПО БЕСЕДЕ

Пятница, Февраль 14, 2020
12:00 - 01:00 PM, Moscow Standard Time

Тема **Installation Configuration Help**

Язык созвона **English**

Продукт **Civil 3D 2020**

Проверьте свою контактную информацию ниже. Изменения применяются только к этому созвону. Чтобы обновить профиль, перейдите на страницу [Autodesk Account](#).

Имя **Alla Zemlyanskaya**

Телефон

+74955453551

(укажите код страны и региона, например: 1-650-123-4567)

Электронная почта

alla.zemlyanskaya@autodesk.com

(пример: john@abc.com)

Description of your issue. * If applicable, please attach file below and include all relevant files, screenshots, or error logs.

Здесь краткое описание проблемы

31/1000

Выбрать файл

Размер файла: не более 2 Гб

File:

Size:

No files have been selected.

ОТМЕНА

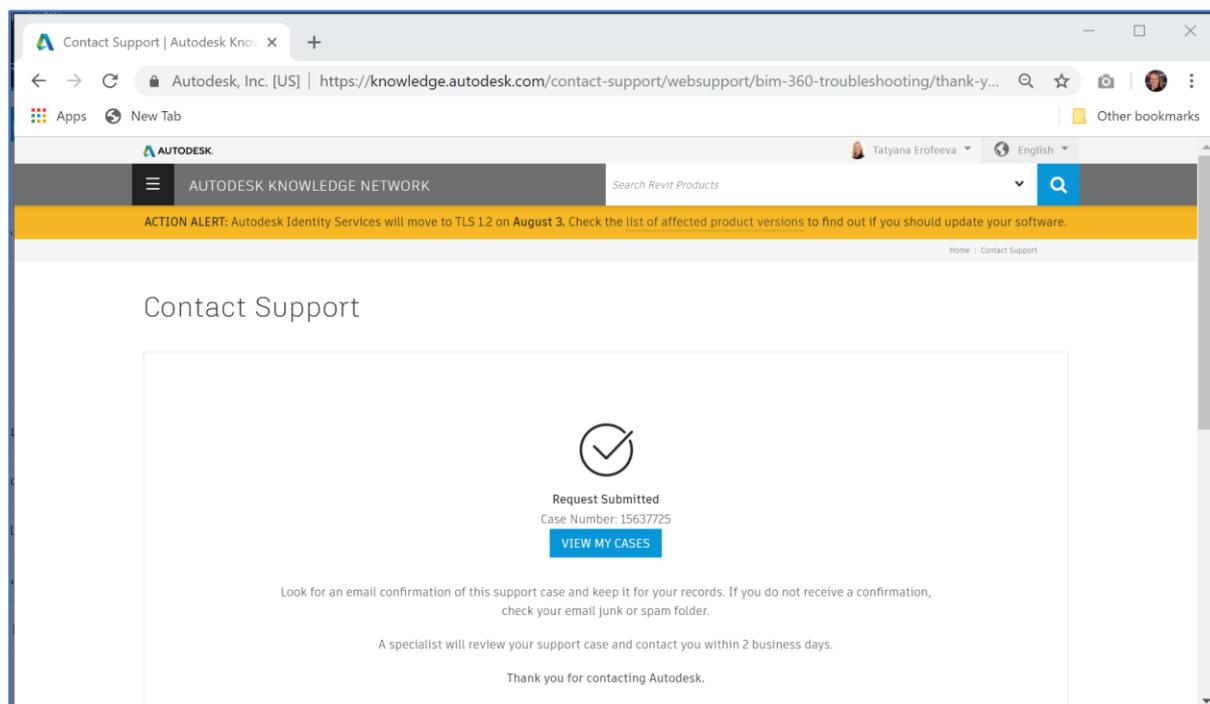
ЗАПЛАНИРОВАТЬ

После нажатия кнопки **Запланировать** приходит подтверждение.

3. **Email (Адрес электронной почты)** позволяет написать вопрос напрямую в тех поддержку Autodesk.

The screenshot shows the Autodesk Knowledge Network contact support form. At the top, there is a navigation bar with the Autodesk logo, the text 'AUTODESK KNOWLEDGE NETWORK', and a search bar. Below the navigation bar, the page title is 'Обратитесь в службу поддержки' (Contact Support). The form includes several input fields: 'Имя *' (Name) with the value 'Alla', 'Фамилия *' (Surname) with the value 'Zemlyanskaya', 'Адрес электронной почты *' (Email address) with the value 'alla.zemlyanskaya@autodesk.com', and a confirmation field for the email address. There is also a 'Телефон' (Phone) field. Below these are dropdown menus for 'Product' (Civil 3D) and 'Версия *' (Version) (2020). A section for 'Операционная система' (Operating system) has radio buttons for 'Windows (32-бит)', 'Windows (64-бит)' (selected), 'Mac', and 'Linux'. There is a 'Subject *' text field and a large 'Описание *' (Description) text area. At the bottom, there is a dashed box for file uploads with the text 'Перетащите файлы сюда или укажите их расположение.' (Drag files here or specify their location.).

После того как все поля заполнены нужно нажать **Отправить**.



В ту же секунду на почту приходит письмо с подтверждением, в котором указан номер и напоминание «Если вы хотите что-то добавить к вашему вопросу, просто ответьте на это письмо. Обязательно оставьте первое письмо в истории переписки».

AC Autodesk Customer Support <customersupport@autodesk.cc> 1 16:35
Your Autodesk Support CaseNo:15637725. has been received

 AUTODESK.

Hi Tatyana Erofeeva,

We're following up on your support request to let you know we created the case below:

Case 15637725 - Test

At any time, you may add information to your Case by simply replying to this email. Be sure to include this email in that your comments are automatically updated in your Case.

Thanks for contacting Autodesk for support.

Best regards,

Autodesk