



Programmes de support client LANDesk® – Foire Aux Questions

Questions sur le support basé sur les droits acquis

Q: Question : Quels sont les nouveaux programmes de support client proposés par LANDesk® ?

R: Réponse : La division LANDesk d'Avocent passe à un système de support à base de droits acquis pour fournir une gamme d'options de service et de support capables de répondre à vos besoins opérationnels. Quatre niveaux de support sont disponibles : Base (de base), Professional (Professionnel), Entreprise (Entreprise) and Enterprise Plus (Entreprise Plus). Tous les niveaux de support comprennent la garantie de mises à niveau logicielles, des mises à jour du support technique proactives par email ou flux RSS ainsi que l'accès à la Communauté des utilisateurs LANDesk. Pour en savoir plus, consultez la brochure Programmes de support client LANDesk.

Q: Quelles sont les différences entre les anciens et les nouveaux programmes de support ?

R: Les nouveaux programmes de support sont conçus pour fournir de la valeur ajoutée à chaque niveau qui répond aux besoins et exigences de votre activité.

- **LANDesk Base Support** offre une garantie de mises à niveau logicielles pour le produit aligné sur celui faisant l'objet d'une maintenance. Un ensemble de ressources en ligne est à la disposition des clients auprès de la communauté des utilisateurs LANDesk. Pour les clients ayant des exigences de support plus importantes, il est possible d'acheter séparément des packs Incident.
- **LANDesk Professional Support**, anciennement LANDesk Professional Maintenance Agreement (PMA). L'offre Professional Support s'enrichit d'un abonnement d'un an à un apprentissage à distance (E-Learning) et d'un bon donnant droit à un cours gratuit de formation d'une journée en ligne animé par un instructeur (ILO). Les clients qui optent pour la formule Professional Support ont droit à un nombre illimité d'incidents de support. Tous les incidents doivent être ouverts via le portail en ligne Smart Self-Service Portal, sauf pour les problèmes de priorité première. Tous les problèmes de priorité première doivent être soumis au numéro de support téléphonique disponible pendant les heures ouvrées locales.
- **LANDesk Enterprise Support**, anciennement LANDesk Enterprise Maintenance Agreement (EMA). En plus d'offrir les mêmes caractéristiques que la formule Professional Support, la formule Enterprise Support donne également droit à un support téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ainsi qu'à des opportunités de formation gratuites supplémentaires, dont : Trois abonnements d'un an à un apprentissage en ligne (E-Learning) et deux bons donnant droit à un cours gratuit de formation d'une journée en ligne animé par un instructeur (ILO).
- **LANDesk Enterprise Plus Support** est un nouveau niveau de support complètement nouveau qui comprend tous les avantages

de la formule Enterprise Support et offre en plus un support haut de gamme dans trois domaines clés. Tout d'abord, un chargé de compte Support (Support Account Manager ou SAM) affecté aux clients abonnés à cette formule sert de chargé de compte de haut niveau. Ce chargé de compte SAM est un point de contact unique qui travaille à la résolution de vos problèmes le plus rapidement possible. Ensuite, les clients bénéficient d'un support téléphonique prioritaire illimité et d'une hotline spéciale réservée aux clients de ce niveau. Enfin, la formation gratuite supplémentaire comprend cinq abonnements d'un an à la bibliothèque d'apprentissage à distance (E-Learning) LANDesk ainsi que trois bons pour des cours gratuits de formation d'un jour en ligne animés par un instructeur (ILO).

Q: Quand les nouveaux programmes de support LANDesk commencent-ils ?

R: Le 1^{er} août 2009

Q: Mon contrat en cours est-il automatiquement transféré vers le nouveau programme ?

R: Non. Tous les contrats existants resteront en vigueur. Lors du renouvellement de votre contrat de maintenance de support, vous commencerez à acquérir des points et à avoir droit au programme de support associé.

Q: Comment puis-je connaître le programme de support auquel j'ai droit ?

R: LANDesk vous enverra un kit de bienvenue lorsque vous atteindrez un nouveau niveau de programme. De plus, le nombre de points de support accumulés avec le niveau de droits correspondant est disponible sur le portail Smart Self-Service Portal, sur chaque devis correspondant à un nouvel achat ou par téléphone en appelant votre représentant commercial ou de support local.

Q: Est-il possible de passer à un niveau de programme différent ?

R: Oui. Vous pouvez gagner des points supplémentaires en achetant du support pour des produits supplémentaires ou en achetant spécifiquement des points de support supplémentaires.

Q: Dois-je acheter du support pour chaque produit que je possède ?

R: Oui. Par exemple, si vous souhaitez recevoir du support pour LANDesk® Management Suite et LANDesk® ServiceDesk, un contrat de maintenance devra être acheté pour chacune de ces deux solutions.

Q: Combien coûte un point de support ?

R: Veuillez contacter votre fournisseur de solutions local ou votre représentant commercial LANDesk pour connaître les tarifs.

Q: Comment gagne-t-on des points de support ?

R: Les points s'acquièrent en achetant un contrat de maintenance de support pour un produit LANDesk.

Q: Comment les points sont-ils déterminés ?

R: À chaque produit LANDesk correspond une valeur en points. Les points s'acquièrent en multipliant le nombre de contrats de maintenance achetés par la valeur correspondant à chaque produit.

Q: Comment connaître le nombre de points acquis par mon entreprise ?

R: Le nombre de points de support accumulés avec le niveau de droits correspondant est disponible sur le portail Smart Self-Service Portal, sur chaque devis correspondant à un nouvel achat ou par téléphone en appelant votre représentant commercial ou de support local.

Q: Dois-je convertir mes points afin de pouvoir les utiliser ?

R: Non. Les points de support sont seulement utilisés pour vous affecter à un programme de support.

Q: Mes points de support expirent-ils ?

R: Oui. Les points de support sont liés à chaque contrat de maintenance acheté. Lorsque le contrat de maintenance vient à expiration, généralement un an à compter de la date d'achat, les points correspondants gagnés expirent également.

Q: Puis-je tout simplement acheter une formule Pack Incident au lieu d'un contrat de maintenance ?

R: Non. Les Packs Incidents peuvent uniquement être achetés par les clients qui ont opté pour la formule Base Support ou présent sur le marché de l'enseignement. Veuillez contacter votre fournisseur de solutions local ou votre représentant commercial LANDesk pour en savoir plus.

Q: Comment la priorité d'un problème est-elle définie par LANDesk ?

R: ■ « **Priority Level 1** » ou « **P1** » ou « **Very High Service Impact** » signifie un incident de support ou de maintenance pour les cas où : (1) une partie substantielle du produit du fournisseur ne fonctionne pas et ne peut pas être relancée ; ou (2) une erreur au niveau d'une fonction majeure du programme rend cette même fonction complètement inutilisable ; ou (3) une erreur entraîne l'instabilité d'une application tierce critique pour l'activité de l'entreprise. En règle générale, ceci est dû à une panne système complète ou à un dysfonctionnement des fonctions centrales de l'application LANDesk au sein du système de production. Un dossier de support portant la mention de priorité très élevée (« very high ») exige un traitement immédiat dans la mesure où le dysfonctionnement peut provoquer de sérieuses pertes.

■ « **Priority Level 2** » ou « **P2** » ou « **High Service Impact** » signifie un incident de support ou de maintenance pour les cas où : (1) une erreur a un impact important sur les performances ou la disponibilité de l'application au point de rendre difficile voire impossible l'utilisation du programme. Un dossier de support portant la mention de priorité élevée (« high ») exige un traitement dès que possible : si le dysfonctionnement persiste, l'ensemble de la transaction métier productive peut s'en trouver sérieusement affecté. Aucune solution de contournement acceptable n'est disponible.

■ « **Priority Level 3** » ou « **P3** » ou « **Medium Service Impact** » signifie un incident de support ou de maintenance pour les cas où : (1) il y a une dégradation non critique des performances ou d'une fonction ; ou (2) il existe des problèmes intermittents mineurs. Le problème peut être temporairement contourné à l'aide d'une solution commercialement raisonnable.

■ « **Priority Level 4** » ou « **P4** » ou « **Low Service Impact** » renvoie à toutes les demandes d'amélioration ou d'information, à des questions d'ordre général, à des problèmes de documentation pour un ou plusieurs produits du fournisseur ou à un problème avec peu ou pas d'effet sur le fonctionnement normal de l'entreprise.

Q: Qui détermine le niveau de priorité d'un problème ?

R: À l'origine, c'est le client, mais au final, c'est le client et le technicien de support LANDesk qui collaboreront et statueront sur la priorité à lui accorder en fonction des niveaux de priorité définis et de l'impact sur l'activité du client.

Q: Qu'est-ce qu'un chargé de compte Support (SAM) ?

R: Le chargé de compte Support (ou Support Account Manager - SAM) est un nouveau rôle introduit pour le nouveau programme Enterprise Plus Support. L'objectif d'un chargé de compte Support est d'être responsable d'un compte de haut niveau en servant de point de contact unique pour les problèmes non techniques. Un chargé de compte Support veillera à ce que les bonnes ressources soient affectées à la résolution des problèmes dans la mesure où il a un accès direct au Support client, au service technique et à la gestion des produits. Qui plus est, un chargé de compte Support s'assurera qu'un bilan de santé annuel est bien réalisé et il fournira des rapports d'état trimestriels.

Q: Quelles sont les différences entre un chargé de compte technique (TAM) et un chargé de compte Support ?

R: La principale différence entre un chargé de compte technique (Technical Account Manager - TAM) et un chargé de compte Support (Support Account Manager - SAM) est que le TAM est un technicien désigné et spécifique qui interviendra directement sur un quelconque problème de support. Un chargé de compte technique est par essence une extension de votre équipe informatique interne. Le rapport TAM/Clients est généralement de 7:1.

Un chargé de compte Support est davantage un chargé de compte de haut niveau qui veille à ce que les différentes entités de LANDesk coordonnent leurs efforts pour résoudre des problèmes importants pour vous, le client. Le rapport SAM/Clients est généralement de 40:1.

Q: En quoi consiste le bilan de santé à distance ?

R: Le bilan de santé à distance est une inspection en 15 points qui passe en revue les configurations des serveurs et des clients pour vérifier que la solution LANDesk fonctionne de manière optimale dans votre environnement spécifique.

Q: Quelles sont les informations qui figureront dans les rapports trimestriels du niveau Enterprise Plus ?

R: Les rapports trimestriels contiendront des informations spécifiquement associées au client et concernant : les rapports d'incident, les objectifs, les initiatives du client, les domaines d'opportunité, les recommandations système/bilan de santé, l'état des bons, l'état du travail sur site le cas échéant ainsi qu'un récapitulatif sur les informations proactives.

Q: Comment convertir mes bons de formation ?

R: Un numéro de bon (code promotionnel) vous sera fourni. Pour convertir ce bon, cliquez sur « Search Catalog » (« Consultez le catalogue ») depuis <http://www.syberworks.com/landesk/>. Sélectionnez le cours de votre choix, cliquez sur « Add to Shopping Cart » (« Ajoutez au panier ») puis tapez le code dans le champ comme indiqué par « Enter promotion code (optional) » (« Entrez le code promotionnel (facultatif) »). Pour obtenir de l'assistance, merci de nous écrire à : training@landesk.com.

Q: Comment puis-je me connecter au site Web de formation à distance ?

R: À l'aide d'un navigateur Web, rendez-vous sur le lien suivant : <http://www.syberworks.com/landesk/>

Q: Comment m'inscrire pour l'apprentissage à distance ?

R: L'inscription s'effectue sur <http://www.syberworks.com/landesk/register.htm>. Après avoir acheté l'abonnement E-Learning, vous pouvez accéder aux cours d'apprentissage à distance en vous connectant puis en cliquant sur « My Training, My Courses » (« Ma formation, mes cours »). Pour obtenir de l'assistance ou poser des questions sur l'E-Learning, merci de nous écrire à : elarning@landesk.com

Q: Dans quelle mesure les nouveaux programmes de support affectent-ils mon contrat de maintenance en cours ?

R: Les nouveaux programmes ne modifient aucun contrat ou programme de support existant. Tous les contrats LANDesk ou Touchpaper existants continueront, comme précisé dans le contrat, jusqu'à leur expiration.

Q: Puis-je acquérir des contacts de support supplémentaires pour qu'un plus grand nombre d'employés que ceux spécifiés puissent appeler pour obtenir du support ?

R: Il est possible d'acquérir des contacts de support supplémentaires en les certifiant pour un produit LANDesk. Toute personne certifiée en tant que CLA (Certified LANDesk Administrator) ou ayant un titre plus important peut être défini comme contact supplémentaire pour le support. Il vous suffit d'apporter la preuve de votre certification à un quelconque technicien support qui créera le nouveau contact.

Q: Qu'est-ce que le Smart Self-Service Portal ?

R: LANDesk a développé un portail en libre service baptisé Smart Self-Service Portal. Trouver des solutions à des problèmes avec le nouveau portail via LANDesk Solution Adviser constituera une expérience plus riche et plus complète. L'outil Solution Adviser cherchera et fournira du contenu pertinent pour le problème soumis ainsi que des articles généralement utilisés par la communauté pour le sujet spécifique.

Q: Comment puis-je accéder au Smart Self-Service Portal ?

R: Veuillez consulter l'article suivant dans la communauté des utilisateurs LANDesk : <http://community.landesk.com/support/docs/DOC-4342>

Q: Comment puis-je poster un incident dans le Smart Self-Service Portal ?

R: Veuillez consulter l'article suivant dans la communauté LANDesk : <http://community.landesk.com/support/docs/DOC-4343>

Q: Comment puis-je créer un compte pour rejoindre la communauté LANDesk ?

R: Veuillez vous inscrire à la communauté sur la page <http://community.landesk.com/support/create-account.jspa>

Q: Mon compte pour la communauté des utilisateurs LANDesk me permet-il d'accéder au Smart Self-Service Portal ?

R: Oui. Si le Smart Self-Service Portal est en mesure de trouver un nom ou un email correspondant dans notre base de données CRM, il fera correspondre les comptes et vous autorisera à ouvrir des tickets d'incident.

Q: Et si mon compte au sein de la communauté LANDesk ne me laisse pas créer un ticket d'incident de support ?

R: Dans ce cas, cela signifie que le Smart Self-Service Portal n'a pas pu trouver un contact associé dans notre base de données CRM. Veuillez vérifier que vous êtes bien un contact spécifié pour votre entreprise. Si vous venez tout juste d'être certifié et si vous souhaitez créer un compte, merci d'appeler votre représentant de support local.

Q: LANDesk a-t-il défini des accords de niveau de service (SLA) pour les délais de réponse après une requête initiale (IRT) ?

R: LANDesk se base sur un délai de réponse SLA d'une heure pour tous les problèmes de priorité première pour les clients Enterprise and Enterprise Plus ayant opté pour les formules Enterprise et Enterprise Plus et de deux heures pour les clients ayant choisi l'option Professional.

Q: Quel le processus pour bénéficier d'un support permanent ?

R: LANDesk s'appuie sur un réseau de représentations régionales à travers les États-Unis, le Japon, la Chine et l'Europe. Si un client ayant opté pour la formule Enterprise Plus rencontre un problème de priorité première qui nécessite une intervention sans interruption, l'équipe de support LANDesk transférera à chaud le client de région en région le cas échéant, à condition que le client dispose des ressources adéquates et qu'il souhaite travailler 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec LANDesk à la résolution du problème.

Q: Quel est le numéro d'appel du support ?

R: Veuillez cliquer sur le lien Web suivant pour obtenir un numéro de téléphone de support dans votre région : <http://www.landesk.com/SupportDownload/Support.aspx?id=304>

Q: Qu'est-ce que le numéro de téléphone 24x7 ?

R: Le numéro de téléphone 24x7 est fourni avec le pack de bienvenue. Veuillez contacter votre fournisseur de solutions local ou votre représentant commercial LANDesk pour en savoir plus.

Q: Quel est le numéro de téléphone de la file d'attente téléphonique pour les priorités ?

R: Le numéro de téléphone pour les priorités est communiqué avec le pack de bienvenue. Veuillez contacter votre fournisseur de solutions local ou votre représentant commercial LANDesk pour en savoir plus.

R: Quel est le principe de fonctionnement de la file d'attente téléphonique pour les priorités ?

R: La file d'attente téléphonique pour les priorités est une file d'attente unique créée pour les clients ayant opté pour la formule Enterprise Plus. Le système téléphonique leur donne la priorité sur tous les appels entrants sur la ligne. La file d'attente garantit que les appels de clients ayant opté pour la formule Enterprise Plus, quel que soit le niveau de priorité du problème, bénéficieront d'une attention et d'une résolution rapides.