

## Contenido

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	<b>1</b>
<b>SYMANTEC UNIVERSITY PARA PARTNERS</b> .....	<b>1</b>
<b>ENTRENAMIENTO</b> .....	<b>2</b>
<b>INTELIGENCIA</b> .....	<b>4</b>
<b>COLABORACIÓN</b> .....	<b>5</b>

### Información general

#### **P1: ¿Qué se anunció?**

R: El 10 de octubre de 2008, Symantec Corporation, una de las empresas de software líderes del mundo, anunció oficialmente el lanzamiento de Symantec University para Partners, el centro de aprendizaje y capacitación para los partners técnicos y de ventas.

Creada exclusivamente para los partners, Symantec University ofrece una amplia cartera de entrenamiento y recursos que se adaptan a sus principales necesidades comerciales y a su presupuesto. Nuestro exclusivo enfoque combina entrenamiento e inteligencia con herramientas de colaboración para ayudarlo a proteger y administrar la información de sus clientes.

### Symantec University para Partners

#### **P2: ¿Qué es la Symantec University para Partners?**

R: Es un centro en línea de capacitación que ofrece a los partners acceso sencillo a entrenamiento, herramientas de colaboración e inteligencia, para ayudarlos a proteger y administrar la información de sus clientes. Y, dado que los partners son una parte fundamental del equipo de Symantec, el entrenamiento técnico y de ventas es equivalente al entrenamiento que recibe el propio equipo de ventas y técnico de Symantec.

La universidad ofrece diversas herramientas de capacitación, mediante entrenamiento en línea y presencial, y evaluaciones que se adaptan a su función y a las necesidades de la empresa. Además, Symantec University para Partners brinda acceso al foro técnico de Symantec para partners y a SymBrain, una herramienta interactiva que lo guía a través del proceso de búsqueda de soluciones para una amplia variedad de problemas comerciales.

#### **P3: ¿Cuáles son los requisitos para participar?**

R: El único requisito es ser miembro actual del Symantec Partner Program.

**P4: ¿Hay algún costo por participar?**

R: Symantec ofrece a los partners, sin costo alguno, una amplia variedad de herramientas de activación, entrenamiento y evaluaciones en línea para los productos y las soluciones de Symantec. También ofrecemos entrenamiento presencial y opciones nuevas de entrenamiento virtual, que brindan a los partners acceso a los mismos instructores y al mismo material de aprendizaje que utiliza el personal interno de ventas y técnico de Symantec. Para obtener la información más actualizada sobre horarios y tarifas, visite PartnerNet.

**P5: ¿Cuáles son los beneficios de participar?**

R: El tiempo que un partner dedica a obtener las acreditaciones de Symantec lo ayuda a identificar oportunidades de ventas cruzadas y adicionales, a reducir el ciclo de ventas y mejorar la satisfacción del cliente, lo que brinda la ventaja competitiva que necesita. Además, mediante las acreditaciones, los partners obtienen reconocimiento, contribuyen a cumplir los requisitos del Symantec Partner Program (SPP), y pueden acceder a los programas de descuento y a las especializaciones para partners por medio del SPP.

**P6: ¿Cómo se accede a la Universidad de Symantec para Partners?**

R: Sólo tiene que iniciar sesión en PartnerNet en <https://partnernet.symantec.com> y dirigirse a la sección de entrenamiento. Allí encontrará información sobre la universidad.

Si no dispone de acceso a PartnerNet, pero su empresa ya es partner de Symantec, un usuario designado de su empresa puede proporcionarle acceso. Si necesita saber con quién debe ponerse en contacto, envíenos un correo electrónico a la dirección de correo electrónico de la región, que aparece en la página de inicio de sesión de PartnerNet en <https://partnernet.symantec.com>, que sea más relevante para usted y un representante podrá ayudarlo.

## Entrenamiento

**P7: ¿Qué está incluido en el "entrenamiento"?**

R: El "entrenamiento" que se ofrece dentro de la universidad presenta una selección de cursos mejorada, entre ellos, cerca de 30 productos de software educativo y exámenes de evaluación disponibles por medio del tradicional aprendizaje electrónico (eLearning), cursos de entrenamiento virtuales y presenciales y exámenes en línea.

Los partners pueden entrenarse y obtener más acreditaciones en muy poco tiempo mediante las cómodas opciones de entrenamiento en línea disponibles. Además, la universidad ofrece oportunidades de activación flexibles gracias a la disponibilidad de cursos en todos los horarios y para todos los presupuestos, que se adaptan a su función y a las necesidades de la empresa.

**P8: ¿Qué es el eLearning?**

R: Es la oferta de programas de aprendizaje, entrenamiento o educación a través de medios electrónicos; un seguimiento a su propio ritmo utilizando un equipo o un dispositivo electrónico que proporcione los materiales educativos. Los módulos de los cursos de entrenamiento en línea se dividen en sesiones de 10 a 20 minutos. De este modo puede comenzar y detenerse en cualquier momento, y regresar al lugar exacto en el que paró.

**P9: ¿Qué es una ruta de entrenamiento?**

R: Es una ruta de entrenamiento recomendada. Consiste en la entrega estructurada de contenido de entrenamiento técnico o de ventas para obtener un dominio completo del tema y preparación para realizar un examen de acreditación.

**P10: ¿Qué es una ruta de acreditación? ¿Cuántas rutas de acreditación están disponibles?**

R: Una ruta de acreditación es un grupo de cursos y evaluaciones que lo ayudan a desarrollar las habilidades necesarias para vender y ofrecer soporte técnico para las soluciones de Symantec en los complicados y rápidos entornos de TI actuales.

En la actualidad, existen tres rutas de acreditación disponibles y se espera presentar más próximamente. Incluyen:

- Experto en Ventas de Symantec (SSE): aprenda a posicionar y vender el producto, y a saber cómo responder a las objeciones de los productos de la competencia.
- Ventas Técnicas de Symantec (STS): aprenda a instalar, configurar e implementar. Aprenda a instalar y configurar el producto para un funcionamiento básico, planee una implementación del producto y realice una "prueba de conceptos" (si es necesario).
- Experto en Ventas de Symantec (SSE+): aprenda a realizar una demostración para los clientes, ofrezca una presentación de ventas técnicas y enfrente a la competencia desde un nivel técnico.

**P11: ¿Cómo ayudan las rutas de acreditación a las empresas de los partners?**

R: Las rutas de acreditación pueden ayudar a las empresas de los partners de tres maneras clave:

- Al obtener reconocimiento y cumplir los requisitos de acreditación del Symantec Partner Program, los partners acceden a beneficios adicionales.
- Al recibir la acreditación, los partners pueden acceder a programas de descuento.
- Al demostrar el conocimiento en un área en particular, los partners también pueden cumplir los requisitos para participar en las especializaciones para partners.

**P12: ¿Qué es el entrenamiento presencial?**

R: Consiste en aprendizaje con prácticas similares a las de laboratorio dirigidas por instructores expertos que también poseen experiencia en este campo. El entrenamiento se lleva a cabo en un entorno de clase típica, que incluye un completo diseño de aprendizaje, y está disponible en diversas ubicaciones en todo el mundo. Recuerde que los materiales de clase estarán en inglés, pero las clases se realizarán en los idiomas locales o regionales.

**P13: ¿Cómo me registro?**

R: Los partners pueden iniciar sesión en PartnerNet, en <https://partnernet.symantec.com>, dirigirse a la sección de entrenamiento, seleccionar "Horarios de entrenamiento presencial" del cuadro Recursos en el menú ubicado a la derecha, y elegir el curso que prefieran.

**P14: ¿Hay algún costo por participar en el entrenamiento presencial?**

R: Sí, para el entrenamiento presencial se debe pagar una pequeña suma. Symantec redujo los precios de manera significativa para los partners. Consulte los horarios de entrenamiento presencial para obtener información sobre los costos de matriculación.

**P15: ¿Qué es el entrenamiento en clase virtual?**

R: Una nueva oportunidad de aprendizaje que se ofrece a través de Symantec University y que permite a los partners ahorrar tiempo y dinero. Consiste en prácticas similares a las de laboratorio, lideradas por un instructor y llevadas a cabo a través de una red. Los estudiantes y los instructores trabajan de forma remota. Las clases virtuales son una combinación exclusiva de componentes interactivos y tecnologías de aprendizaje a su propio ritmo. Usted alcanza el nivel de conocimientos que adquiriría en un entorno de clase físico.

Recuerde que los materiales de las clases virtuales estarán en inglés, pero las clases se realizan en los idiomas locales y durante los horarios de clase locales.

**P16: ¿Hay algún costo por participar en el entrenamiento en la clase virtual?**

R: Hasta el 1 de abril de 2009, el entrenamiento virtual se brindará sin costo alguno. Después de esa fecha, estará aproximadamente a la mitad del precio del entrenamiento presencial.\*\* Visite [PartnerNet](#) ahora para ver los cursos disponibles y regístrese hoy mismo, antes de que finalice la promoción.

\*\* Los precios pueden variar según el país y la región. Los precios vigentes se publicarán en PartnerNet.

**P17: ¿Cuáles son algunas de las funciones nuevas de entrenamiento disponibles para los partners?**

R: Symantec University ofrece más opciones de entrenamiento y cursos que antes. Existen diversos cursos y acreditaciones nuevos de SSE y de STS, todos ellos sin costo alguno mediante PartnerNet. También están disponibles rutas de entrenamiento, entrenamiento basado en funciones, programas globales de entrenamiento presencial y opciones de clases virtuales.

**P18: La universidad se concentra en la acreditación para partners y no en la certificación. ¿Cuál es la diferencia?**

R: La acreditación no es parte del Programa de Certificación de Symantec.

La certificación de Symantec se crea específicamente para clientes que administran tecnologías de Symantec y constituye un referente en el sector en cuanto a habilidades y conocimientos de los productos y las soluciones de Symantec. Si bien los partners pueden optar por completar la certificación del cliente, no obtendrán ningún beneficio del Symantec Partner Program por ello. Con el fin de cumplir con los requisitos del Symantec Partner Program, los partners necesitan participar en los programas de acreditación de Especialista Técnico de Symantec (STS) y/o Experto en Ventas (SSE), que están disponibles exclusivamente para los partners de Symantec.

**Inteligencia****P19: ¿Qué está incluido en la “inteligencia”?**

R: Dentro de esta categoría de capacitación, los partners pueden encontrar valiosos materiales y herramientas internos de Symantec, lo que reduce el tiempo de implementación de las soluciones, ofrece soporte al cliente y aumenta el valor que los partners brindan a los clientes gracias a ofertas de producto mejoradas.

El **kit de herramientas de activación de Symantec para partners** es una colección completa de herramientas, documentación y otros recursos que puede descargar en su escritorio. Además, el kit de herramientas de activación de Symantec es muy útil para preparar los exámenes de acreditación de Symantec, Para ver los últimos

módulos de contenidos y descargar la versión más reciente, visite la página del kit de herramientas de activación en PartnerNet. (<https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Training/Toolkits.jsp>)

**SymBrain para partners:** una herramienta interactiva que lo guía a lo largo del proceso de búsqueda de soluciones para una amplia variedad de problemas comerciales.

- Determine de manera rápida y fácil la mejor solución de Symantec para los proyectos de TI de sus clientes.
- Identifique sin esfuerzos las oportunidades de venta cruzada y amplíe el potencial de cada acuerdo.
- Encuentre la información del producto de Symantec que necesite en un repositorio central en los diversos sitios web de Symantec.

**¡Próximamente! SymIQ para partners:** un portal de intercambio de información que brinda acceso sin precedentes a la documentación técnica de los productos de Symantec.

## Colaboración

### **P20: ¿Qué herramientas de colaboración están disponibles?**

R: El [foro técnico de Symantec para partners](#) es un entorno privado para el debate técnico creado exclusivamente para los partners.

### **P21: ¿Qué es el foro técnico de Symantec para partners\*\*?**

R: Es un exclusivo entorno de debate de par a par que ahora está disponible en diversas ubicaciones geográficas. La finalización del lanzamiento global está programada para fin de año.

### **P22: ¿Cuáles son los beneficios de participar en el foro técnico de Symantec para partners?**

R: Únase al nuevo Foro Técnico para partners de Symantec, nuestra comunidad en línea exclusiva para partners, donde puede colaborar y compartir con sus pares información técnica relacionada con los productos y las soluciones de Symantec.

- Dentro de esta comunidad, encontrará lo siguiente:
- Preguntas y respuestas relacionadas con dudas técnicas previas a la venta.
- Asesoramiento de otros partners sobre las mejores prácticas relacionadas con sus experiencias de implementación.
- Una base de datos de preguntas técnicas comunes, donde podrá encontrar las respuestas que necesita de forma más rápida.

### **P23: ¿Todos los partners pueden participar del foro técnico?**

R: La posibilidad de participar en el foro técnico para partners depende de la región.

En la actualidad, el foro técnico de Symantec para partners está disponible en los siguientes idiomas:

- Español y portugués
- Inglés

- Coreano
- Alemán
- Japonés

El plan piloto del foro técnico para partners en otros idiomas ya se inició con el objetivo de hacerlo disponible en todas las regiones a fin del año calendario. Como parte del lanzamiento global se planea ofrecer soporte en francés, italiano, chino tradicional y chino simplificado.

Visite [PartnerNet](#) para obtener la información de elegibilidad más actualizada.

**P24: ¿Qué temas se presentan?**

R: En esta comunidad, encontrará preguntas y respuestas relacionadas con la instalación, la implementación, la configuración y la resolución de problemas junto con las mejores prácticas experimentadas por otros partners en implementaciones reales. Además, a medida que los partners y los ingenieros de Symantec ingresen en los foros, encontrará una base de datos en la que se pueden buscar preguntas técnicas comunes, lo que lo ayudará a encontrar más rápido las respuestas que necesita.

**P25: ¿Con quién debo ponerme en contacto para obtener más información sobre cómo unirme o para formular preguntas sobre el foro técnico de Symantec para partners?**

R: Consulte el documento de [preguntas más frecuentes](#) en el foro técnico para partners o envíe sus preguntas a [partner\\_tech\\_forum@symantec.com](mailto:partner_tech_forum@symantec.com).

\*\* La participación en estos programas depende del tipo de partner, de su nivel y de su ubicación geográfica. Póngase en contacto con su representante de Symantec para obtener más información.