

Sommaire

INFORMATIONS GÉNÉRALES	1
SYMANTEC UNIVERSITY FOR PARTNERS.....	1
FORMATION	2
RESSOURCES.....	5
COLLABORATION.....	5

Informations générales

Q1 : Qu'est-ce qui a été annoncé ?

R : Le 10 octobre 2008, Symantec, l'un des principaux éditeurs de logiciels mondiaux, a annoncé le lancement de Symantec University for Partners qui sera le centre d'intégration et de formation du personnel commercial et technique des partenaires.

Créée exclusivement à l'intention de nos partenaires, l'université Symantec University for Partners propose un large éventail de formations et de ressources conçues pour répondre aux principaux besoins de votre entreprise dans le cadre des budgets qui vous sont affectés. Notre approche unique combine cours de formation et ressources avec les outils de collaboration nécessaires pour sécuriser et gérer les informations de vos clients.

Symantec University for Partners

Q2 : Qu'est-ce que l'université Symantec University for Partners ?

R : C'est un centre d'intégration des partenaires en ligne conçu pour procurer à ces derniers un accès aisé aux cours de formation, ressources et outils de collaboration dont ils ont besoin pour sécuriser et gérer les données de leurs clients. De plus, comme nous considérons nos partenaires comme une extension du personnel de Symantec, les formations commerciales et techniques qui leur sont proposées sont l'équivalent de celles que reçoivent nos propres équipes commerciales et techniques.

L'université met à votre disposition de nombreuses ressources de formation, en ligne et en classe ainsi que des évaluations correspondant à votre rôle et aux besoins de votre entreprise. Par le biais de Symantec University for Partners, vous avez également accès au forum Symantec Partner Technical Forum et à SymBrain, un outil interactif qui vous guide tout au long de vos recherches de solutions et couvre une grande variété de problèmes.

Q3 : Quelles sont les conditions de participation ?



R : La seule condition exigée est d'avoir adhéré au Symantec Partner Program.

Q4 : Cette participation a-t-elle un coût ?

R : Symantec met gratuitement à la disposition des partenaires un grand nombre d'outils, de formations et d'évaluations en ligne pour les produits et solutions Symantec. Nous proposons notamment des formations classiques en classe et une nouvelle formule de formation par le biais de classes virtuelles au cours desquelles les partenaires peuvent s'adresser aux mêmes instructeurs et bénéficier des mêmes supports de cours que le personnel commercial et technique interne de Symantec. Pour consulter le planning des formations et la liste des tarifs, allez sur le PartnerNet.

Q5 : Quels avantages les partenaires peuvent-ils en retirer ?

R : Le temps consacré à l'obtention des accréditations Symantec permet aux partenaires d'identifier des opportunités de vente croisée et de vente de gamme supérieure, de réduire leur cycle de vente et d'améliorer la satisfaction des clients, en bref, d'acquérir l'avantage concurrentiel dont ils ont besoin. L'obtention d'accréditations permet également aux partenaires d'être reconnus et de remplir les conditions du Symantec Partner Program (SPP) ce qui peut donner droit de participer à des programmes de remises et de spécialisation via le SPP.

Q6 : Comment accéder à la Symantec University for Partners ?

R : Il suffit de se connecter au PartnerNet en tapant <https://partnernet.symantec.com> puis de sélectionner la rubrique Formation. Vous trouverez sur cette page les informations concernant l'université.

Si vous n'avez pas accès au PartnerNet et que votre société est déjà partenaire de Symantec, vous pouvez obtenir une autorisation d'un utilisateur désigné de votre société. Si vous ne savez pas qui contacter, envoyez-nous un courrier électronique à l'adresse correspondant à votre région sur la page de connexion du PartnerNet sur <https://partnernet.symantec.com>, et un agent vous assistera.

Formation

Q7 : Que recouvre le terme "Formation" ?

R : L'offre de Formation de l'université comporte un large panel de cours, y compris des didacticiels pour plus de 30 produits et des évaluations disponibles via des cours en ligne classiques (eLearning), des cours en salles de classes normales ou en classes virtuelles ainsi que des examens en ligne.

Les partenaires peuvent se former et obtenir des accréditations en un minimum de temps grâce à des options de formation en ligne d'une grande souplesse. L'université propose également des solutions de formation flexibles avec des cours pour tous les emplois du temps, tous les budgets, adaptés à votre rôle et aux besoins de votre entreprise.

Q8 : Qu'est-ce que l'eLearning ?

R : Ce sont des programmes de formation délivrés par voie électronique que chaque stagiaire suit à son rythme sur son ordinateur ou sur un autre dispositif électronique. Les modules de formation en ligne sont organisés en

sessions de 10 à 20 minutes, ce qui vous permet de démarrer et d'interrompre le cours au moment voulu, puis de reprendre à l'endroit exact où vous en étiez.

Q9 : Qu'est-ce qu'un programme de formation ?

R : Il s'agit d'un itinéraire de formation recommandé, c'est à dire d'un contenu de formation commerciale ou technique structuré permettant d'acquérir la maîtrise d'un sujet donné et de préparer un examen d'accréditation.

Q10 : Qu'est-ce qu'un programme d'accréditation ? Combien de programmes d'accréditation y a-t-il actuellement ?

R : Un programme d'accréditation est un ensemble de cours et d'évaluations grâce auquel vous pouvez développer les compétences nécessaires pour vendre et assurer le support des solutions Symantec dans les environnements informatiques complexes et en permanente mutation d'aujourd'hui.

Trois programmes d'accréditation sont actuellement disponibles et d'autres vont être lancés prochainement. Ils comprennent :

- Symantec Sales Expert (SSE) : apprenez à positionner et à vendre le produit, et à répondre aux objections fondées sur des comparaisons avec d'autres produits.
- Symantec Technical Sales (STS) : apprenez à installer, configurer et déployer. Apprenez à installer et à configurer le produit pour les opérations de base, à planifier le déploiement d'un produit et (si nécessaire) à donner une "preuve de concept".
- Symantec Sales Expert (SSE+) : apprenez à faire une démonstration de produit, à réaliser une présentation technique et à répondre par des arguments techniques aux objections fondées sur des comparaisons avec les produits concurrents.

Q11 : Qu'apportent les programmes d'accréditation à l'entreprise du partenaire ?

R : Les programmes d'accréditation peuvent être bénéfiques pour l'entreprise du partenaire, principalement à trois niveaux :

- Ils peuvent en retirer une certaine reconnaissance et bénéficier d'avantages supplémentaires dans le Symantec Partner Program.
- Les partenaires peuvent participer à des programmes de remises après avoir obtenu l'accréditation.
- En validant des connaissances dans un domaine particulier, les partenaires peuvent également remplir les conditions de participation à des programmes de spécialisation.

Q12 : Qu'est ce qu'une formation en salle de cours ?

R : C'est une session de formation agréementée de travaux pratiques qui est animée par un instructeur possédant à la fois une expertise et une expérience de terrain. Les cours sont dispensés dans des salles de classe traditionnelles équipées de tout le matériel de formation nécessaire. Des salles semblables sont mises à votre disposition dans le monde entier. Remarque : les supports de cours sont en anglais mais les cours eux-mêmes sont dispensés dans les langues respectives des régions où la formation se déroule.

Q13 : Comment s'inscrire ?



R : Les partenaires peuvent s'inscrire en se connectant au PartnerNet à l'adresse <https://partnernet.symantec.com>, puis en accédant à la rubrique Formations. Il suffit ensuite de sélectionner "Agenda des formations en classe" dans le volet de navigation de droite et de sélectionner le cours choisi.

Q14 : Les formations en salle de classe sont-elles payantes ?

R : Oui, une petite participation financière est demandée pour les formations qui se déroulent en classe. Toutefois, Symantec a considérablement réduit les tarifs pour ses partenaires. Vous pouvez consulter les tarifs des cours dans le planning des formations en classe (Agenda des formations en classe).

Q15 : Qu'est ce qu'une formation en salle virtuelle ?

R : Il s'agit d'une nouvelle opportunité de formation. Proposée dans le cadre de la Symantec University, elle permettra à nos partenaires d'économiser du temps et de l'argent. Ces cours de formation agréments de travaux pratiques sont animés par un instructeur et délivrés au travers d'un réseau. Les participants aux cours et les instructeurs travaillent à distance les uns des autres. Les sessions Virtual marient de manière exclusive des technologies de formation interactive, en direct et à la carte. Vous parvenez au même niveau de transfert des connaissances approfondi que vous obtiendriez dans une vraie classe.

Remarque : les supports de cours des classes virtuelles sont en anglais mais les cours eux-mêmes sont dispensés dans les langues des régions concernées et programmés en fonction des horaires locaux.

Q16 : La formation en salle virtuelle est-elle payante ?

R : Les formations virtuelles seront gratuites jusqu'au 1er avril 2009. Ensuite, elles seront facturées environ 50 % moins cher qu'une formation en salle de classe.** Rendez-vous sur le [PartnerNet](#) dès aujourd'hui pour connaître les cours disponibles et inscrivez-vous vite, avant la fin de la promotion.

**Les tarifs peuvent varier en fonction des pays et régions. Les prix effectifs seront publiés sur le PartnerNet.

Q17 : Quelles sont les nouvelles options de formation proposées aux partenaires ?

R : Grâce à la Symantec University, vous disposerez de plus de cours et d'options de formation que jamais auparavant. Il existe un grand nombre de cours et d'accréditations SSE et STS gratuits via le PartnerNet. Sont également disponibles des programmes de formation clairement définis, des formations à partir de jeux de rôles, des programmes de formation globale en salle de classe et la nouvelle option de classe virtuelle.

Q18 : L'université privilégie l'accréditation des partenaires plutôt que la certification. Quelle est la différence ?

R : Le processus d'accréditation se distingue du programme de certification de Symantec.

Conçue spécifiquement à l'intention des clients qui administrent et gèrent des technologies Symantec, la certification Symantec est un test d'évaluation des compétences et connaissances sur les solutions et produits Symantec. Les partenaires qui choisissent de passer la certification client ne bénéficient pas des avantages du Symantec Partner Program. Pour satisfaire aux exigences du Symantec Partner Program, les partenaires doivent s'inscrire au programme d'accréditation Symantec Technical Specialist (STS) et/ou programme d'accréditation Sales Expert (SSE) réservés à nos partenaires.

Ressources

Q19 : Que recouvre le terme "Ressources" ?

R : Dans la catégorie Ressources, les partenaires peuvent trouver des outils et des documents internes Symantec permettant de réduire le temps de déploiement des solutions, d'assurer le support client et d'améliorer la qualité des services proposés à leurs clients.

Le **Kit partenaires de Symantec** est un ensemble complet d'outils, de documentations et de ressources que vous pouvez télécharger sur votre poste de travail. Par ailleurs, le Kit partenaires est un outil efficace vous permettant de vous préparer aux examens d'accréditation de Symantec. Pour afficher les derniers modules d'information et télécharger la dernière version, allez sur la page Kit partenaires du PartnerNet.

(<https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Training/Toolkits.jsp>)

SymBrain for Partners - Outil interactif qui vous guide tout au long de vos recherches de solutions et couvre une grande variété de problèmes.

- Déterminez rapidement et facilement quelle est la meilleure solution Symantec pour les projets informatiques de vos clients.
- Identifiez sans effort les opportunités de ventes croisées et augmentez le potentiel de chaque opportunité.
- Trouvez l'information que vous recherchez sur un produit Symantec spécifique à partir de plusieurs sites Web Symantec dans un référentiel central.

Disponible très bientôt SymIQ for Partners : portail de partage d'informations qui offre un accès sans précédent à la documentation technique des produits Symantec.

Collaboration

Q20 : Quels sont les outils de collaboration disponibles ?

R : Le forum technique des partenaires Symantec ([Symantec Partner Technical Forum](#)) est un espace de discussion et d'échanges privé exclusivement créé pour les partenaires.

Q21 : Qu'est-ce que le Symantec Partner Technical Forum** ?

R : Il s'agit d'un environnement de discussion entre pairs, désormais disponible dans plusieurs régions. La fin de son déploiement dans toutes les régions du monde est prévue d'ici la fin de l'année.

Q22 : De quels avantages bénéficient les participants au Symantec Partner Technical Forum ?

R : Rejoignez le nouveau Partner Technical Forum de Symantec, lieu d'échange en ligne pour la communauté des partenaires, où vous pouvez collaborer et partager des informations techniques relatives aux produits et solutions avec vos pairs.

- Au sein de cette communauté, vous trouverez :
- Des questions et réponses concernant les questions techniques d'avant-vente.

- Des conseils sur les meilleures pratiques de la part d'autres partenaires en fonction de leurs expériences de mise en oeuvre.
- Une base de données où vous pouvez faire des recherches et trouver rapidement les réponses à des questions techniques communes.

Q23 : Tous les partenaires ont-ils accès au Partner Technical Forum ?

R : L'accès au Partner Technical Forum est fonction de la région géographique.

Le Symantec Partner Technical Forum est disponible dans les langues suivantes :

- Espagnol et portugais
- Français
- Coréen
- Allemand
- Japonais

Un programme pilote de mise à disposition du Partner Technical Forum dans d'autres langues est en cours de réalisation et le Forum devrait être disponible dans toutes les régions d'ici la fin de l'année. Il est prévu que le Forum soit disponible en français, italien, chinois traditionnel et simplifié.

Pour connaître les dernières informations sur l'accès au Partner Technical Forum, visitez le [PartnerNet](#).

Q24. Quels sont les sujets discutés ?

A. Dans cette communauté, vous pourrez consulter des questions et des réponses concernant l'installation, le déploiement, la configuration et le dépannage, et prendre connaissance des pratiques d'excellence constatées par d'autres partenaires lors d'installations réelles. De plus, comme ces forums sont peuplés d'ingénieurs issus des équipes de Symantec et de nos partenaires, vous disposerez d'une base de données regroupant les questions techniques les plus courantes pour trouver plus facilement les réponses voulues.

Q25 : Qui dois-je contacter pour plus d'informations sur les conditions de participation ou pour toute question concernant le Symantec Partner Technical Forum ?

R : Consultez la [Foire aux questions](#) sur le site Partner Technical Forum ou envoyez vos questions à l'adresse partner_tech_forum@symantec.com.

** La participation à ces programmes est fonction du type, du niveau et de la région géographique du partenaire. Pour de plus amples informations, contactez votre interlocuteur Symantec.