

Sumário

INFORMAÇÕES GERAIS	1
SYMANTEC UNIVERSITY PARA PARCEIROS	1
TREINAMENTO.....	2
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES	4
COLABORAÇÃO	5

Informações gerais

P.1: O que foi anunciado?

R: No dia 10 de outubro de 2008, a Symantec Corporation, uma das principais empresas de software do mundo, anunciou oficialmente o lançamento do Symantec University para Parceiros, que será um centro didático e de capacitação para a equipe técnica e de vendas dos parceiros.

Criado exclusivamente para parceiros, o Symantec University oferece um amplo portfólio de recursos e treinamento para atender às principais necessidades, ao planejamento e orçamento da sua empresa. Nossa abordagem exclusiva combina treinamento e serviço de informações com ferramentas de colaboração para ajudá-lo a proteger e gerenciar as informações de seus clientes.

Symantec University para Parceiros

P.2: O que é o Symantec University para Parceiros?

R: É um centro on-line de capacitação desenvolvido para oferecer aos parceiros acesso fácil a treinamentos, serviço de informações e ferramentas de colaboração que os ajudam a proteger e a gerenciar as informações de seus clientes. Como os parceiros são uma extensão da equipe Symantec, o treinamento de vendas e técnico é equivalente ao treinamento que as equipes técnica e de vendas da própria Symantec recebem.

O Symantec University oferece uma variedade de ferramentas de capacitação, treinamento on-line e em sala de aula e avaliações para atender às necessidades da sua empresa e da sua função dentro dela. Além disso, o Symantec University para Parceiros oferece acesso ao Fórum técnico de parceiros Symantec e ao SymBrain, uma ferramenta interativa que ajuda você no processo de encontrar soluções para uma grande variedade de problemas enfrentados pela sua empresa.

P.3: Quais são os requisitos para participação?

R: Para participar, basta ser afiliado ao Symantec Partner Program.

P.4: Há algum custo associado à participação?

R: A Symantec oferece aos seus parceiros, gratuitamente, uma ampla variedade de ferramentas de capacitação on-line, treinamentos e avaliações para produtos e soluções da Symantec. Além disso, oferecemos opções de treinamento em salas de aula propriamente ditas e em salas de aula virtuais, que fornecem aos parceiros acesso aos mesmos instrutores e materiais de curso oferecidos aos funcionários técnicos e de vendas da Symantec. Para obter a programação e a lista de tarifas, acesse o PartnerNet e obtenha as informações mais atualizadas.

P.5: Quais são os benefícios da sua participação?

R: O tempo dedicado pelos parceiros a obter credenciamentos da Symantec os ajuda a identificar oportunidades de vendas upsell e cross-sell, reduz o ciclo de vendas e aumenta a satisfação dos clientes, oferecendo aos parceiros a vantagem competitiva de que precisam. Além disso, a obtenção de credenciamento leva ao reconhecimento e contribui para atender aos requisitos do Symantec Partner Program (SPP), além de oferecer a possibilidade de acesso a programas de descontos e especializações de parceiros através do SPP.

P.6: Como posso acessar o Symantec University para Parceiros?

R: Basta fazer o login no PartnerNet (<https://partnernet.symantec.com>) e navegar até a seção Treinamento. Nesta seção, você encontrará informações relacionadas ao Symantec University.

Caso não tenha acesso ao PartnerNet, mas sua empresa seja um parceiro Symantec, o usuário designado de sua empresa poderá lhe conceder o acesso. Para saber quem você deverá contatar, envie um e-mail para o endereço de e-mail regional (disponível na página de login do PartnerNet, <https://partnernet.symantec.com>) mais pertinente a você e um representante irá ajudá-lo.

Treinamento

P.7: O que está incluído no Treinamento?

R: O Treinamento oferecido dentro do Symantec University conta com uma maior seleção de cursos, que inclui em torno de 30 cursos de treinamento em produtos e exames de avaliação, disponíveis através de eLearning tradicionais, cursos de treinamento em salas de aula virtuais e exames on-line.

Os parceiros podem ser treinados e obter credenciamentos com um mínimo de tempo investido ao usufruir das convenientes opções de treinamento on-line disponíveis. Além disso, o Symantec University oferece oportunidades flexíveis de capacitação com cursos disponíveis para todos os orçamentos e planejamentos, que atendem às necessidades da sua empresa e da sua função dentro dela.

P.8: O que é eLearning?

R: eLearning é o fornecimento de um programa educacional, didático ou de treinamento por meio eletrônico; autodidático com o uso de um computador ou dispositivo eletrônico para fornecer o material didático. Os módulos dos cursos de treinamento on-line são divididos em sessões de 10 a 20 minutos para que você possa começar e pausar a qualquer momento e depois recomeçar de onde parou.

P.9: O que é "caminho de treinamento"?

R: É um caminho de aprendizado recomendado; a distribuição estruturada de conteúdo de treinamento técnico ou de vendas pelo qual o indivíduo passa a dominar o assunto e a se preparar para a prova de credenciamento.

P.10: O que é uma trilha de credenciamento? Quantas trilhas de credenciamento encontram-se disponíveis?

R: Trilha de credenciamento é um grupo de cursos e avaliações que o ajudam a desenvolver as habilidades necessárias para vender e oferecer suporte a soluções Symantec no atual ambiente mutável e complicado de TI.

Há três trilhas de credenciamento disponíveis no momento e mais algumas que serão lançadas em breve. São elas:

- Symantec Sales Expert (SSE) - Aprenda a posicionar e vender o produto e como confrontar objeções de produtos concorrentes.
- Symantec Technical Sales (STS) - Instalação, configuração e implementação. Aprenda a instalar e configurar o produto para operações básicas, planeje a implementação de um produto e execute uma "prova de conceito" com êxito (se necessário).
- Symantec Sales Expert (SSE+) - Aprenda a fazer demonstrações para clientes, fazer apresentações técnicas de vendas e a lidar com a concorrência em nível técnico.

P.11: Como as trilhas de credenciamento ajudam nos negócios de um parceiro?

R: As trilhas de credenciamento podem contribuir para os negócios de um parceiro de três maneiras:

- Obtenção de reconhecimento e satisfação dos requisitos de credenciamento do Symantec Partner Program, o que resulta na obtenção de acesso a benefícios adicionais.
- Os parceiros terão a possibilidade de acessar programas de desconto após receberem o credenciamento.
- Ao demonstrar conhecimento em uma determinada área, os parceiros poderão também atender aos requisitos de participação nas Especializações dos parceiros.

P.12: O que é o treinamento em sala de aula?

R: É um evento de treinamento com tarefas práticas, ministrado por instrutores especializados com experiência de campo. O treinamento é conduzido em um ambiente de sala de aula tradicional, que inclui um projeto de aprendizado abrangente, e está disponível em vários locais do mundo. Nota: Os materiais da aula serão fornecidos em inglês, mas o treinamento será fornecido nos idiomas das regiões nas quais ele será ministrado.

P.13: Como posso me inscrever?

R: Os parceiros devem fazer o login no PartnerNet, no site <https://partnernet.symantec.com>, ir até <i>Training</i> (treinamento), selecionar <i>Classroom training schedule</i> (Programação dos treinamentos em sala de aula) na caixa <i>Recursos</i> (Recursos) à direita, e selecionar o curso desejado.

P.14: Há algum custo atrelado ao treinamento em sala de aula?

R: Sim, uma pequena tarifa será cobrada para o treinamento em sala de aula. A Symantec reduziu significativamente os preços para parceiros. Consulte a programação dos treinamentos em sala de aula para obter os preços das matrículas.

P.15: O que é o treinamento em sala de aula virtual?

R: Uma nova oportunidade de aprendizado oferecida pelo Symantec University que permite aos parceiros economizar tempo e dinheiro. Trata-se de um evento com lições práticas, ministrado por um instrutor por meio de



uma rede; alunos e instrutores interagem remotamente. As aulas virtuais são uma combinação única de componentes interativos, ao vivo e de tecnologias de aprendizagem personalizada. Você pode atingir o mesmo nível de transferência de conhecimento que receberia em um ambiente de sala de aula convencional.

Nota: Os materiais da aula virtual estarão em inglês, mas o treinamento será fornecido nos idiomas apropriados e programados para o fuso horário local.

P.16: Há algum custo associado ao treinamento em sala de aula virtual?

R: O treinamento virtual será oferecido gratuitamente até 1º de abril de 2009. Após esta data, o preço será aproximadamente a metade do preço cobrado pelo treinamento em sala de aula.** Acesse o [PartnerNet](#) hoje mesmo para visualizar os cursos disponíveis e se registrar antes que a promoção termine!

**Os preços poderão variar de acordo com os países e regiões. Os preços vigentes serão publicados no PartnerNet.

P.17: Quais são os novos recursos de treinamento disponíveis para os parceiros?

R: O Symantec University oferece mais cursos e opções de treinamento do que nunca. Há uma variedade de cursos e credenciamentos gratuitos de SSE e STS, disponíveis através do PartnerNet. Há também caminhos de treinamento simples, treinamentos com base em funções, programações globais de treinamento em sala de aula e a nova opção de treinamento em sala de aula virtual.

P.18: O Symantec University dá prioridade ao Credenciamento dos parceiros e não à Certificação. Qual a diferença?

R: O Credenciamento é diferente do programa de Certificação da Symantec.

A Certificação da Symantec foi criada especificamente para clientes que administram e gerenciam tecnologias Symantec. Além disso, ela é um benchmark do setor para habilidades e conhecimento de produtos e soluções Symantec. Apesar de alguns parceiros preferirem concluir a certificação do cliente, ela não resulta em benefícios para o Symantec Partner Program. Para atender aos requisitos do Symantec Partner Program, os parceiros devem participar dos programas de Credenciamento Symantec Technical Specialist (STS) e/ou Sales Expert (SSE), exclusivamente disponíveis para parceiros Symantec.

Serviço de informações

P.19: O que é incluído no Serviço de informações?

R: Na categoria de capacitação do Serviço de informações, os parceiros podem encontrar importantes ferramentas e materiais internos da Symantec. Esses recursos reduzirão o tempo de implementação das soluções, fornecerão suporte ao cliente e aumentarão os benefícios que você poderá fornecer a seus clientes com melhores ofertas de serviços.

O **Kit de capacitação da Symantec para parceiros** é um conjunto completo de ferramentas para produtos, documentações e outros recursos que você pode obter por download na sua área de trabalho. Além disso, o Kit de capacitação da Symantec é uma ferramenta eficaz na preparação para os exames de credenciamento da Symantec. Para exibir os módulos de conteúdo mais recentes e fazer o download da última versão, acesse a



página do Kit de capacitação no PartnerNet.

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

SymBrain para parceiros - Uma ferramenta interativa que o orienta para encontrar soluções para uma ampla gama de problemas corporativos.

- Determine de forma rápida e fácil a melhor solução da Symantec para os projetos de TI de seus clientes.
- Identifique facilmente as oportunidades de vendas cross-sell e expanda o potencial de cada transação.
- Localize as informações sobre os produtos Symantec de que você precisa a partir de vários sites da Symantec em um repositório central.

Em breve! SymIQ para Parceiros – Um portal de compartilhamento de informações que oferece acesso sem precedentes à documentação técnica dos produtos Symantec.

Colaboração

P.20: Quais ferramentas de colaboração estão disponíveis?

R: O Fórum técnico de parceiros Symantec é um ambiente privado de discussões técnicas, criado exclusivamente para parceiros.

P.21: O que é o Fórum técnico de parceiros Symantec?**

R: É um ambiente exclusivo de discussão entre profissionais, agora disponível em diferentes locais. A conclusão da implementação mundial está prevista para o fim deste ano.

P.22: Quais são os benefícios em participar do Fórum técnico de parceiros Symantec?

R: Afilie-se ao novo Fórum técnico de parceiros da Symantec, nossa comunidade on-line exclusiva para parceiros, onde você pode colaborar e compartilhar informações técnicas relacionadas aos produtos e soluções da Symantec com seus colegas.

- Nesta comunidade você encontrará:
- Perguntas e respostas relacionadas a problemas técnicos de pré-vendas.
- Recomendação de outros parceiros sobre as melhores práticas relacionadas às suas experiências de implementação.
- Um banco de dados de perguntas técnicas comuns que pode ser pesquisado para ajudá-lo a localizar mais rapidamente as respostas de que você precisa.

P.23: Qualquer parceiro pode participar do Fórum técnico de parceiros?

R: A qualificação para participar do Fórum técnico de parceiros Symantec depende de sua região geográfica.

O Fórum está atualmente disponível nos seguintes idiomas:

- Espanhol e português

- Inglês
- Coreano
- Alemão
- Japonês

Estão previstos planos pilotos do Fórum técnico de parceiros em outros idiomas, com o objetivo de disponibilizá-lo em todas as regiões até o fim deste ano. O suporte para francês, italiano e chinês está programado como parte da implementação global.

Acesse o [PartnerNet](#) para obter informações mais atualizadas sobre qualificação.

P.24: Quais os tópicos abordados?

R: Dentro dessa comunidade, você encontrará perguntas e respostas relacionadas a instalação, implementação, configuração e solução de problemas, além das melhores práticas experimentadas por outros parceiros em implementações reais. Além disso, como o fórum é formado por parceiros e engenheiros da Symantec, você encontrará também um banco de dados para pesquisa contendo perguntas técnicas comuns, que o ajudarão a localizar mais fácil e rapidamente as respostas de que necessita.

P.25: Quem eu devo consultar para obter mais informações sobre como me afiliar ou caso tenha perguntas relacionadas ao Fórum técnico de parceiros Symantec?

R: Consulte um documento de [perguntas freqüentes](#) no Fórum técnico de parceiros ou envie perguntas para partner_tech_forum@symantec.com.

** A participação nestes programas depende do tipo, nível e localização geográfica do parceiro. Entre em contato com seu representante Symantec para obter mais informações.