

Services de support dynamique

SUPPORT

Guide de référence des services de support SonicWALL

Dans ce document

- [www.MySonicWALL.com](#)
- Ressources techniques
- Support et règles RMA
- Services de support dynamique
- Contact support
- État des demandes de service
- Contrat de niveau de service
- Signalisation progressive
- Satisfaction des clients
- Responsable de permanence
- Stratégie utilisateur MySonicWALL.com
- Cycle de vie des produits

Présentation

Les services de support dynamique SonicWALL® sont disponibles chaque fois que vous en avez besoin — 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Notre rôle est de vous procurer l'assistance et les conseils nécessaires pour optimiser votre investissement SonicWALL. Le présent guide vous fournira tous les détails utiles concernant l'ensemble de nos ressources de support — Centre de support clients, KnowledgePortal ou retour matériel (RMA).

Mise en route

Préalablement à une demande de support, vous devez enregistrer votre appliance SonicWALL sur le site [www.MySonicWALL.com](#).

Vous devrez tout d'abord créer un compte utilisateur MySonicWALL.com.

Remplissez le formulaire d'abonnement en ligne sur le site [www.mysonicwall.com](#). Vous recevrez alors un code d'abonnement par e-mail. Cette procédure dure généralement moins de 30 minutes. Une fois le code d'abonnement reçu, retournez sur le site [www.mysonicwall.com](#) et saisissez ce code pour activer votre compte.

Vous pouvez enregistrer votre appliance SonicWALL sur le site MySonicWALL.com en suivant les instructions fournies. Pour enregistrer un périphérique, vous devez indiquer les informations suivantes :

- le numéro de série à 12 chiffres de l'unité à enregistrer ;
- le code d'authentification à 8 chiffres de l'unité. Vous trouverez ce code sur la plaque argentée située derrière ou sous l'unité.
- Vous pouvez saisir un « nom personnalisé » pour l'équipement SonicWALL à enregistrer afin de vous aider à identifier un utilisateur ou un lieu spécifiques.

Vous pouvez également enregistrer votre appliance SonicWALL depuis son interface de gestion. Pour ce faire, vous devez avoir créé un compte utilisateur MySonicWALL.com.

Si votre appliance SonicWALL n'est pas enregistrée, le message suivant apparaît dans le dossier « Security Services » de la page « Status » : « Your SonicWALL is not registered. Click here to register your SonicWALL. »

Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe MySonicWALL.com dans les champs « User Name » et « Password » et cliquez sur « Submit ». Vous pouvez également saisir un « nom personnalisé » pour le périphérique SonicWALL à enregistrer.

Cliquez sur « Submit ». Votre équipement SonicWALL est enregistré.



Guide de référence des services de support SonicWALL

Ressources techniques

SonicWALL propose de très nombreuses informations techniques en ligne. Nous vous suggérons de consulter ces informations avant d'effectuer une demande de support.

Documentation

L'ensemble de la documentation sur les produits SonicWALL est disponible en ligne au format Adobe Acrobat à l'adresse <http://www.sonicwall.com/us/support/227.html>.

KnowledgePortal

La base de connaissances avancée SonicWALL repose sur un système interactif, très simple d'utilisation, et qui fournit des réponses aux questions relatives à l'installation, à la configuration et au dépannage. Le KnowledgePortal est actualisé chaque jour avec les informations les plus récentes sur nos solutions de sécurité et de sauvegarde des données ainsi que sur les services d'abonnement.

Forum

Notre forum en ligne dirigé est le lieu idéal pour obtenir une assistance technique, des idées ou des suggestions de la part de la communauté d'utilisateurs SonicWALL. Vous trouverez ce forum à l'adresse <https://forum.sonicwall.com/>. Utilisez votre compte MySonicWALL.com pour vous connecter au forum et poser des questions – et envoyer des réponses – à d'autres utilisateurs, clients et employés SonicWALL.

Mises à jour logiciel et firmware

Des téléchargements logiciel et firmware sont disponibles via le centre de téléchargement du site MySonicWALL.com. Une fois le type voulu sélectionné, la liste qui vous est proposée contient les mises à jour autorisées pour votre compte. Les mises à jour sont réservées aux clients possédant un contrat de service en cours de validité.

Support et règles RMA

SonicWALL fournit une assistance téléphonique et Web, des mises à jour et mises à niveau logiciel/firmware illimitées ainsi qu'un retour matériel (RMA) pour les unités couvertes par un contrat de support dynamique actif ou un support de garantie. Vous pouvez consulter ci-après la liste des offres et des attributs. Toutes les solutions SonicWALL incluent généralement un an de garantie matériel ou une durée de garantie matériel variable selon la législation locale.¹

Les contrats de support et le support de garantie SonicWALL assurent une assistance technique pendant les heures standard de couverture, soit habituellement 8x5 ou 24x7.² Un spécialiste technique SonicWALL intervient à distance afin de diagnostiquer les défauts de performance et d'identifier le logiciel ou le matériel qui ne répond pas aux spécifications requises. Le support inclut également une assistance générale pour l'utilisation et la configuration, selon certaines limites. Les contrats de support et le support de garantie SonicWALL n'incluent pas l'installation. Si vous avez besoin d'une installation, SonicWALL vous mettra en contact avec un revendeur certifié à valeur ajoutée ou vous proposera l'un de ses services de conseil.

Les contrats de support et le support de garantie SonicWALL prévoient le remplacement du matériel défectueux renvoyé à l'usine SonicWALL. Le produit de remplacement peut être neuf ou quasi-neuf. En cas d'obsolescence d'un produit, SonicWALL se réserve le droit de remplacer le produit défectueux par un produit présentant des caractéristiques et des fonctionnalités identiques ou supérieures.

Contactez un Centre d'assistance technique globale SonicWALL si vous pensez que votre matériel présente un problème. Le spécialiste du support consignera votre demande et déterminera avec vous s'il est nécessaire de le remplacer. Si tel est le cas, vous recevrez un numéro d'autorisation de retour de matériel (RMA) à conserver pour référence. SonicWALL vous enverra une unité de remplacement par avion dès le lendemain, en port payé, à l'adresse que vous aurez indiquée.

Dans la zone EMEA, les commandes RMA sont habituellement exécutées le jour de leur réception si le RMA est traité avant 17h00 CET. Il s'agit en effet de l'heure à laquelle les détails d'expédition du jour suivant sont transmis à notre partenaire RMA ; l'unité doit être diagnostiquée comme



Guide de référence des services de support SonicWALL

nécessitant un RMA et tous les détails requis réunis et prêts à être communiqués à notre partenaire RMA **avant** 17h00 CET. Les clients doivent fournir une autorisation de facturation via un formulaire RMA-FAX signé, comportant les informations de livraison appropriées du client, telles que les numéros de TVA, SR et RMA, ou via un numéro de carte de crédit permettant de sécuriser le retour de l'unité défectueuse à SonicWALL. SonicWALL transfère automatiquement les informations d'enregistrement et les services d'abonnement sur l'unité de remplacement.

L'unité de remplacement est livrée avec les instructions relatives au retour de toute unité défectueuse à SonicWALL. Les frais d'expédition sont à la charge de SonicWALL. Veuillez vous assurer que le numéro RMA est joint au colis et que vous retournez l'unité défectueuse à SonicWALL dans un délai de 30 jours. Passé ce délai de 30 jours, vous serez facturé du prix de vente de la nouvelle unité.

Pour plus d'informations sur les conseils et les règles concernant les contrats de support et le support de garantie de SonicWALL, rendez-vous sur <http://www.sonicwall.com/us/support/3003.html>.

Services de support SonicWALL

Les services de support SonicWALL sont conçus non seulement pour garder à jour votre infrastructure de sécurité, mais aussi pour lui permettre de réagir rapidement au moindre problème. Cependant, à l'heure actuelle, cela ne suffit plus pour protéger efficacement les réseaux. C'est pourquoi SonicWALL a complété ses services par des mises à jour et des mises à niveau logiciel et firmware spécifiques, une assistance technique efficace, un accès à un large éventail d'outils électroniques et un remplacement matériel immédiat.

Support dynamique

Destinés aux clients désirant une protection continue via des mises à niveau logiciel et firmware régulières et un support technique avancé, les services de support dynamique SonicWALL sont accessibles aux heures normales d'ouverture, ou 24h/24 et 7j/7 en fonction de vos besoins.

Support dynamique SonicWALL 24h/24 et 7j/7

Les clients dont les réseaux relèvent de besoins stratégiques ne peuvent se permettre le moindre temps d'indisponibilité. Disponible en contrats de un, deux et trois ans, le support dynamique SonicWALL 24X7 est à votre service sans interruption, pour les prestations suivantes :

Support dynamique 24x7	
Assistance téléphonique/Web	Assistance téléphonique et Web 24h/24 et 7j/7 pour la configuration de base et le dépannage
Mises à jour logiciel/firmware	Toutes les mises à jour et mises à niveau logiciel et firmware
Remplacement matériel	Remplacement anticipé de matériel défectueux
Signalisation progressive avancée	Signalisation rapide des problèmes de haute priorité
Outils d'assistance	Accès aux outils d'assistance électroniques SonicWALL

Support dynamique SonicWALL 8x5

Destiné aux clients désirant un support technique avancé et les avantages supplémentaires des mises à jour logiciel et firmware régulières, le support dynamique SonicWALL 8x5 est disponible en contrats de un, deux et trois ans, pour les prestations suivantes :

Support dynamique 8x5	
Assistance téléphonique/Web	Assistance téléphonique et Web pour la configuration de base et le dépannage pendant les heures normales d'ouverture (de 8h00 à 17h00, heure locale, du lundi au vendredi) ²
Mises à jour logiciel/firmware	Toutes les mises à jour et mises à niveau logiciel et firmware
Remplacement matériel	Remplacement anticipé de matériel défectueux
Outils d'assistance	Accès aux outils d'assistance électroniques SonicWALL



Guide de référence des services de support SonicWALL

Mises à jour logiciel et firmware SonicWALL

Le service de mises à jour logiciel et firmware SonicWALL est destiné aux clients disposant de leur propre personnel informatique certifié SonicWALL. Cette offre simplifiée comprend un abonnement annuel aux mises à jour et mises à niveau firmware, ainsi que le retour usine avec remplacement du matériel défectueux.

Tableau des services de support SonicWALL

Offre de services	Assistance téléphonique et Web	Mises à jour logiciel et firmware	Garantie matériel	Retour matériel (RMA)	Bulletin de service
Support dynamique 8x5	✓	✓	1 an ¹	Remplacement anticipé	✓
Support dynamique 24x7	✓	✓	1 an ¹	Remplacement anticipé	✓
Mises à jour logiciel et firmware ²		✓	1 an ¹		
Remplacement sur site	Préciser 8x5 ou 24x7	Préciser 8x5 ou 24x7	ND	Sur site, 8x5 ou 24x7	
Comprehensive GMS	Options 8x5 et 24x7	✓	1 an ¹	Remplacement anticipé	✓

Support de garantie SonicWALL

Outre leur extrême fiabilité, les produits SonicWALL sont aussi particulièrement simples à installer, à configurer et à gérer. Le support de garantie SonicWALL vient compléter ces avantages :

Pour les séries SAVR 80 et TZ 150

Pendant 30 jours à compter de la date de début du support de garantie,¹ les clients peuvent bénéficier du support dynamique 8x5 et des mises à jour logiciel et firmware. Si l'un de vos équipements doit être remplacé au cours des 30 premiers jours de la garantie, SonicWALL se charge de vous envoyer le nouvel appareil par avion dès le lendemain dans le cadre du service RMA. Les clients doivent renvoyer l'équipement défectueux dans un délai de 30 jours sans quoi l'intégralité des frais de remplacement est à leur charge.

Passés 30 jours à compter de la date de début de la garantie et pour toute la durée de la garantie matériel, SonicWALL fournit une unité de remplacement par transport terrestre. Les clients doivent renvoyer l'équipement défectueux dans un délai de 30 jours sans quoi l'intégralité des frais de remplacement est à leur charge.

Pour toutes les autres appliances SonicWALL

Pendant 90 jours à compter de la date de début de la garantie,¹ les clients peuvent bénéficier du support dynamique 8x5 et des mises à jour logiciel et firmware. Si l'un de vos équipements doit être remplacé au cours des 90 premiers jours de la garantie, SonicWALL se charge de vous envoyer le nouvel appareil par avion dès le lendemain dans le cadre du service RMA. Les clients doivent renvoyer l'équipement défectueux dans un délai de 30 jours sans quoi l'intégralité des frais de remplacement est à leur charge.

Passés 90 jours à compter de la date de début de la garantie et pour toute la durée de la garantie matériel, SonicWALL fournit une unité de remplacement par transport terrestre. Les clients doivent renvoyer l'équipement défectueux dans un délai de 30 jours sans quoi l'intégralité des frais de remplacement est à leur charge.

Tableau de support de garantie SonicWALL

Support de garantie	Assistance téléphonique et Web	Mises à jour logiciel et firmware	Garantie matériel	Retour matériel (RMA)	Bulletin de service
Série SAVR 80/TZ 150	30 jours	30 jours	1 an ¹	Remplacement anticipé 30 jours	✓
Tous les autres produits	90 jours ⁴	90 jours	1 an ¹	Remplacement anticipé 90 jours	✓



Guide de référence des services de support SonicWALL

Services de sécurité SonicWALL

SonicWALL fournit une assistance téléphonique et Web pour les services de sécurité actifs quelle que soit l'apppliance pour laquelle l'abonnement est activé. Cette assistance est limitée à l'abonnement et n'inclut pas les questions relatives au fonctionnement de l'apppliance, aux mises à jour/mises à niveau firmware ou logiciel ni au remplacement de matériel.

L'assistance et les mises à jour/mises à niveau pour le système de gestion globale SonicWALL (GMS) nécessitent un contrat de support GMS en cours de validité, quelles que soient les appliances gérées par le système GMS.

Remise en vigueur des services de support SonicWALL

SonicWALL requiert une couverture continue pour les contrats de support. Les nouveaux contrats sont généralement appliqués de manière rétroactive à l'échéance de la garantie ou du contrat de support le plus récent. La remise en vigueur des services de support SonicWALL permet aux clients qui possèdent des garanties ou des contrats de support parvenus à expiration d'acquiescer un nouveau contrat de support et de bénéficier de 12 mois de support à compter de la date d'activation. La remise en vigueur des services de support SonicWALL inclut également une mise à jour firmware unique, qui permet aux clients d'accéder aux fonctionnalités firmware les plus récentes. Pour plus d'informations sur l'achat d'une remise en vigueur du support, contactez votre revendeur SonicWALL local ou l'équipe commerciale SonicWALL. La remise en vigueur des services de support SonicWALL est annulée lors de l'achat d'un contrat de support dynamique de deux ou trois ans ou d'un contrat Comprehensive Gateway Security Suite.

Contactez le support

Pour effectuer une demande de support, contactez le Centre d'assistance technique globale SonicWALL de votre pays.

Pays	Numéro vert	Numéro payant
Depuis l'Amérique du Nord		
États-Unis	+1 888.777.1476	
Canada	+1 888.777.1476	
Depuis l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique (support en anglais, français, allemand, italien et espagnol)		
Autriche		+43 (0) 820.400.105
Belgique		+31 (0) 411.617.810
République tchèque		+31 (0) 411.617.810
Danemark	807.02.652	
Égypte		+31 (0) 411.617.810
Finlande	800.77.0265	
France	0800.970.019	+31 (0) 411.617.812
Allemagne	0800.0003.688	+31 (0) 411.617.813
Irlande		+31 (0) 411.617.811
Italie	800.909.106	
Jordanie		+31 (0) 411.617.810
Luxembourg		+31 (0) 411.617.810
Pays-Bas		0.411.617.810
Nigeria		+31 (0) 411.617.810
Norvège	800.57.477	
Pologne		+31 (0) 411.617.810
Russie		+31 (0) 411.617.810
Arabie Saoudite		+31 (0) 411.617.810
Afrique du Sud		+31 (0) 411.617.810
Espagne	900.811.056	+31 (0) 411.617.815
Suisse	0800.562.221	+31 (0) 411.617.810
Suède	+020.140.14.25	
Turquie		+31 (0) 411.617.810
Émirats Arabes unis	8000.4411.869	
Royaume-Uni	0800.0280.488	+31 (0) 411.617.811
Autres pays		+31 (0) 411.617.810



Guide de référence des services de support SonicWALL

Depuis l'Asie et la zone Pacifique		
Australie		+1 800.35.1642
Hong-Kong		+1 800.93.0997
Inde		+1 800.425.9255
Japon		+81 (0) 3.5460.5356
Nouvelle-Zélande		800.446489
Singapour		+ 800.110.1441
Depuis l'Amérique latine		
Brésil	0800.891.4306	
Mexique		+1 888.777.1476

Les numéros de téléphone et les horaires de disponibilité sont susceptibles de changer. Pour consulter des informations actualisées, rendez-vous sur <http://www.sonicwall.com/us/support/contact.html>.

Pour créer un dossier de support, vous devez préparer les informations suivantes :

- numéro de série de l'apppliance ;
- vos nom et prénom ;
- votre adresse e-mail ;
- votre numéro de téléphone ;
- une description du problème ;
- la gravité du problème.

Les clients qui appellent le Centre d'assistance technique de la zone EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique) peuvent (selon le numéro composé) bénéficier d'une assistance dans la langue correspondant au pays d'appel ou choisir la langue qui leur convient (anglais, français, allemand, italien ou espagnol). Ils peuvent ensuite sélectionner le support partenaires CSSA, le support vente, le support Email Security, le support CDP ou le support pour les autres produits SonicWALL.


La ligne de support partenaires CSSA est gérée par nos techniciens des différents niveaux de signalisation progressive ; ce service est possible uniquement en anglais. Les techniciens sont chargés de déterminer si les personnes appelant la ligne de support partenaires CSSA possèdent la qualification CSSA requise pour les contacter directement.

Lorsque tous les techniciens de niveau 3 sont occupés, plusieurs solutions sont possibles pour les nouveaux appels entrants : attendre qu'un technicien de niveau 3 se libère, être acheminé vers un agent de niveau inférieur qui prendra en note les informations nécessaires, s'efforcera de résoudre le problème ou le signalera à un technicien de niveau 3, ou être acheminé vers un agent non technique qui organisera un rappel.

Envoi d'une demande de service électronique

Le système avancé de gestion du support SonicWALL vous permet de consigner, suivre, gérer et mettre à jour vos demandes de service en ligne, facilement et rapidement. Pour effectuer une demande de support sur le Web, rendez-vous sur <https://www.customer.mysonicwall.com/ecustomer>. Les liens vers le système sont également possibles via www.SonicWALL.com et www.MySonicWALL.com.

Veillez noter qu'il n'est pas possible de créer en ligne des dossiers de priorité élevée (gravité 1 et 2, voir ci-dessous). Pour tout problème nécessitant une réponse immédiate, veuillez contacter le support SonicWALL par téléphone.

Utilisez votre compte MySonicWALL.com pour vous connecter au système. Pour créer une nouvelle demande de service, sélectionnez « Create a Service Request ». Saisissez le numéro de série de l'unité en question. Si vous ne connaissez pas ce numéro, cliquez sur l'icône  pour afficher une liste des unités enregistrées dans votre compte. Saisissez les informations requises et cliquez sur « Submit ».

Vous serez averti par courrier électronique dans un délai de 24 heures, lors de la mise à jour de votre dossier. Pour consulter cette mise à jour, cliquez sur « Check My Service Requests ».



Guide de référence des services de support SonicWALL

Pour accélérer la résolution des demandes de service sur le Web, veuillez fournir autant d'informations que possible, notamment rapports TSR, diagrammes réseau et tout autre détail pertinent. L'assistance Web nécessite obligatoirement un certain délai de réponse et la durée de traitement de votre dossier peut donc être plus longue. Pour tout problème exigeant une résolution rapide ou si vous souhaitez signaler votre dossier à un niveau supérieur, veuillez nous appeler afin de nous formuler cette demande.

Mise à jour des informations d'état des demandes de service

Le support technique SonicWALL utilise un système de suivi mondial avec lequel chaque demande de service est consignée sous un numéro unique (par ex. 1-123456789). Au cours de sa durée de vie, toute demande de service peut avoir l'un des états suivants :

Open : La demande de service a été créée mais n'est pas encore attribuée à une ressource technique.

In Process : La demande de service est en cours de traitement par le Centre d'assistance technique SonicWALL.

Waiting on Customer : Il a été demandé au client de fournir des informations supplémentaires qui seront utiles au Centre d'assistance technique afin d'approfondir l'analyse du problème ou le client dispose déjà des informations permettant de résoudre le problème. Dans les deux cas, une mise à jour client est requise pour que le Centre d'assistance technique puisse continuer à traiter la demande de service.

Pending Closed : Le Centre d'assistance technique pense que la réponse ou la solution appropriées ont été fournies. Si le client n'est pas de cet avis, il dispose de cinq jours pour rouvrir une demande de service. Cette procédure ne modifie pas la priorité de la demande de service. L'état « Pending Closed » s'applique également lorsqu'aucun contact avec le client ou aucune réponse de la part de ce dernier n'a été possible après plusieurs tentatives.

Niveaux de sécurité

Gravité 1

Votre réseau de production est arrêté, ce qui entraîne des répercussions critiques sur votre activité si le service n'est pas rapidement restauré. Aucun travail collatéral n'est possible.

Gravité 2

Votre réseau de production est gravement détérioré, et cela affecte votre activité de manière importante. Aucun travail collatéral n'est possible.

Gravité 3

La performance de votre réseau est affaiblie. Ses fonctionnalités sont nettement amoindries, mais l'activité peut globalement se poursuivre.

Gravité 4

Informations ou assistance sur les options des produits, l'installation ou la configuration, questions liées à la documentation.

*Veuillez noter que l'ouverture d'une demande de service sur le Web s'appliquera uniquement aux situations de gravité 3 et 4. Pour tous les autres cas, il est vivement recommandé de contacter directement le Centre d'assistance technique par téléphone.

Contrat de niveau de service de base

SonicWALL utilise une structure de support sur trois niveaux. La majorité des problèmes sont résolus au niveau 1. Lorsqu'un dépannage complémentaire, un test ou une intervention technique spécialisée sont requis, le support de niveau 2 et/ou de niveau 3 peut être amené à intervenir.

Support de niveau 1

Réponse : Directe avec l'assistance téléphonique spécialisée, généralement 5 minutes maximum.



Guide de référence des services de support SonicWALL

Définition : Informations générales sur les produits, support pour la configuration, recueil des informations pertinentes d'identification des problèmes techniques, détermination des problèmes techniques/non techniques.

Signalisation progressive : Après 30 minutes d'interaction avec un spécialiste technique du support de niveau 2 qui détermine que la signalisation progressive est nécessaire.

Support de niveau 2

Réponse : Directe avec l'assistance téléphonique spécialisée, après support de niveau 1.

Définition : Isolement des problèmes et détermination des défauts de spécification des produits ; simulation en laboratoire et tests d'interopérabilité ; définition de plans d'action ; capacité d'analyse des pistes.

Signalisation progressive : Après deux heures d'interaction avec un spécialiste technique du support de niveau 3 qui détermine que la signalisation progressive est nécessaire.

Support de niveau 3

Réponse : Le support de niveau 3 est planifié en fonction de la disponibilité du client et du spécialiste technique.

Définition : Réparation des bogues et/ou défauts identifiés ou génération de solutions alternatives. Les problèmes nécessitant des ressources d'ingénierie sont gérés par le support technique de niveau 3.

Signalisation progressive : À la discrétion du technicien de support de niveau 3 et avec l'approbation des responsables des services de support.

Conseils de signalisation progressive

La signalisation progressive de SonicWALL fait appel à des décisions prédéfinies et à des décisions subjectives de la part du spécialiste technique du support. Si le problème n'est pas résolu après les procédures de dépannage de base, le spécialiste du support prend les décisions qui s'imposent pour déclencher la signalisation progressive et identifie les ressources appropriées en vue de la résolution. Ces décisions peuvent reposer uniquement sur les limites de temps définies par SonicWALL (30 minutes ou 2 heures avant le passage au niveau de signalisation suivant) ou sur des critères plus subjectifs. En votre qualité de client, vous avez toujours la possibilité de demander à parler à un responsable si vous pensez que votre dossier n'est pas traité convenablement.

Si le problème à traiter est hors propos ou si les contacts désignés par la signalisation progressive ne sont pas disponibles, le spécialiste du support en informe le responsable de la signalisation, à savoir l'un des membres de l'équipe de gestion et de direction. Le rôle du responsable de la signalisation est de rassembler les ressources appropriées pour apporter une réponse à la situation et vous informer de l'état d'avancement de sa résolution.

Satisfaction des clients

SonicWALL a pour objectif de répondre aux attentes des clients. Pour ce faire, SonicWALL surveille étroitement leur niveau de satisfaction. Lorsque vous contactez SonicWALL, sachez que vos appels téléphoniques et vos dossiers Web peuvent être contrôlés à des fins d'assurance qualité et de garantie de satisfaction. Par ailleurs, SonicWALL fait appel à une société indépendante pour mesurer régulièrement la satisfaction des clients par le biais d'enquêtes. D'une durée maximale de cinq minutes, ces enquêtes téléphoniques nous fournissent des informations extrêmement précieuses sur votre expérience. Si vous veniez à être contacté à l'occasion d'une telle enquête, merci de bien vouloir nous aider en y répondant. Parallèlement, vous recevrez peut-être des e-mails SonicWALL générés automatiquement après la clôture d'une demande de service et destinés à recueillir l'avis direct des clients.

Rôle du responsable de permanence du Centre d'assistance technique

Le responsable de permanence est chargé du suivi des questions relatives à la qualité du support. Il s'agit de l'un des piliers stratégiques de l'organisation du Centre d'assistance technique. Il analyse les questions et transmet son rapport aux personnes les ayant soulevées. Toute question analysée obtient un numéro de référence dans le système de gestion de la qualité.



Guide de référence des services de support SonicWALL

Le responsable de permanence occupe un poste non technique dont la mission est de résoudre de véritables problèmes dans le cadre du support ; il n'est pas destiné à apporter un support technique rapide dans le but de contourner les procédures requises.

Dans la zone EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique), le responsable de permanence est disponible de 9h00 à 18h00 CET, hors week-ends, par e-mail à l'adresse dmanageremea@sonicwall.com ou par téléphone au +31 (0)411 619 133.

Stratégie utilisateur MySonicWALL.com

Afin de garantir sécurité et confidentialité à ses clients, SonicWALL a mis en place la stratégie utilisateur MySonicWALL.com suivante.

Mots de passe

Tout client a la possibilité de modifier son mot de passe MySonicWALL.com, notamment en cas d'oubli. Pour ce faire, il suffit de connaître son nom d'utilisateur MySonicWALL.com et son adresse e-mail. Pour modifier votre mot de passe, cliquez sur les liens « Forgot Password » et « Forgot Username » de la page d'accueil MySonicWALL.

Si vous n'avez pas accès à ces informations, vous pouvez les demander à l'adresse registration@sonicwall.com. Pour pouvoir modifier votre mot de passe, vous devez fournir le rapport de support technique de l'unité enregistrée et un justificatif de propriété.

Transferts d'unités d'un compte à un autre

Les clients peuvent transférer des unités d'un compte MySonicWALL.com à un autre à l'aide du lien « Transfert » de la page « Service Management » du site MySonicWALL.com. Le transfert peut être déclenché par l'utilisateur de l'unité enregistrée. Si l'unité est enregistrée pour un compte qui n'est pas sous son contrôle, le client doit contacter le propriétaire du compte concerné et demander un transfert. Dans certains cas cependant, cela est impossible ou difficile à réaliser.

Transferts internes

Situation : Le propriétaire du compte MySonicWALL.com quitte une entreprise sans transférer son enregistrement ni communiquer à un autre employé les informations relatives au compte.

Règle : SonicWALL transfère les unités enregistrées à un autre employé de la même entreprise, sous réserve des conditions suivantes :

- La demande de transfert est effectuée par écrit et précise des informations de contact complètes : nom, fonction, adresse physique, adresse e-mail et numéro de téléphone.
- L'adresse e-mail du nouveau compte possède le même nom de domaine que celui du compte d'origine.

Tous les autres transferts

Situation : Un partenaire SonicWALL contrôlant l'enregistrement d'une unité ne participe plus à l'activité ou ne souhaite pas effectuer le transfert ; l'appliance a déjà un propriétaire ; les unités enregistrées par des consultants ne sont plus disponibles, etc.

Règle : SonicWALL transfère l'unité enregistrée vers un autre compte, sous réserve des conditions suivantes :

- La demande de transfert est effectuée par écrit et précise le motif invoqué ainsi que des informations de contact complètes : nom, fonction, adresse physique, adresse e-mail et numéro de téléphone.
- SonicWALL contacte par e-mail ou par téléphone l'utilisateur enregistré demandant le transfert et celui-ci autorise par écrit l'exécution du transfert.
- Si SonicWALL ne parvient pas à contacter l'utilisateur enregistré ou si cet utilisateur ne donne pas l'autorisation de transfert, SonicWALL effectue tout de même le transfert si le demandeur fournit un rapport de support technique pour l'unité et un justificatif de propriété. Préalablement au transfert, SonicWALL vérifie dans ce rapport si le code d'enregistrement est correct pour l'unité à transférer.



Guide de référence des services de support SonicWALL

Exceptions

Les exceptions aux règles doivent être approuvées par le directeur des ventes responsable de la région concernée ou par le vice-président des services.

Gestion du cycle de vie des produits

La philosophie SonicWALL de gestion du cycle de vie des produits distingue quatre phases post-lancement : date limite d'achat (LTB), mode de retrait actif (ARM), mode de retrait limité (LRM) et fin de version (EOS).

Date limite d'achat

La date limite d'achat (LTB) est une notification anticipée que SonicWALL envoie à ses clients et partenaires pour les informer du début du processus de fin de vie. La durée de cette phase est variable et dépend de nombreux facteurs tels que la disponibilité du matériel, les stocks SonicWALL et ceux des partenaires ainsi que la demande des utilisateurs finaux. La date limite d'achat est utilisée à des fins d'informations uniquement ; les produits appartenant à cette phase sont actifs. SonicWALL continue de vendre des contrats de support.

Mode de retrait actif

Le mode de retrait actif (ARM) est une déclaration de SonicWALL annonçant que la société ne fabrique plus et ne vend plus activement un produit. Les produits appartenant à la phase ARM sont retirés de tous les documents tarifaires et marketing. Les contrats de support de ces produits continuent de figurer sur les tarifs et restent disponibles. Simultanément, SonicWALL fournit un nombre limité de mises à jour firmware, de nouvelles fonctionnalités et de résolutions de bogues. La durée de cette phase est généralement de deux ans.

Mode de retrait limité

Le mode de retrait limité (LRM) est une déclaration de SonicWALL annonçant que la société ne développera ni ne fournira plus de mises à jour firmware ou de résolutions de bogues pour ces produits. Selon les stocks, les capacités techniques et la demande des clients, SonicWALL continuera de proposer des contrats de support pour les produits en phase LRM, mais l'assistance se limitera à des conseils techniques et au remplacement du matériel uniquement. La phase LRM est une phase discrétionnaire dans le processus du cycle de vie des produits.

Fin de support

La fin de support (EOS) est une déclaration de SonicWALL annonçant que la société n'offre plus de support pour un produit donné et que le stock et le matériel uniques restants seront retirés.

L'état des produits en cours est disponible sur le site <http://www.sonicwall.com/us/support/3003.html>. Pour toute question sur des produits spécifiques, veuillez vous adresser à Products@sonicwall.com.

¹Le support de garantie commence à la date d'enregistrement du produit. La durée de la garantie matériel peut varier selon les lois et usages de chaque pays. L'assistance téléphonique peut faire l'objet d'une taxation des appels. Les numéros de téléphone et les heures de service varient selon les pays et sont susceptibles d'être modifiés. Les séries TZ 150 et SAVR 80 sont automatiquement accompagnées d'un support de garantie de 30 jours. Les appliances achetées et enregistrées en Europe, excepté au Royaume-Uni, sont accompagnées d'un support de garantie de deux ans. Email Security est fourni avec un abonnement à Email Protection et au support dynamique 8x5 pour une durée de 14 jours.

²Les heures d'ouverture locales 8h00 – 17h00 sont définies comme suit : Amérique du Nord : 8h00 – 17h00, heure standard des Rocheuses (MST) ; Amérique latine : 8h00 – 17h00, heure standard locale du pays où le produit est installé ; Europe, Moyen-Orient et Afrique : 9h00 – 18h00, GMT +1 ; Asie Pacifique : 8h00 – 17h00, heure standard locale du pays où le produit est installé ; Japon : 17h00 – 2h00 UTC/GMT.

³Disponible uniquement pour les clients et partenaires certifiés CSSA.

⁴Variable selon les pays.

