

My VMware

Questions fréquentes pour partenaires

Présentation

Q. : En tant que partenaire, en quoi l'outil My VMware a-t-il un impact sur mon activité ?

R. : Selon le type de votre partenariat, cet outil orienté client peut demander des éléments précis à fournir sur les bons de commande des transactions, qu'elles soient transmises manuellement ou par EDI (échange électronique des données). Plus précisément, le numéro EA (numéro de transfert de droit) doit figurer sur les commandes que vous passez pour des clients existants. Vous pouvez également vous attendre à des modifications dans l'affichage des licences et des informations de support, ainsi que dans la structure de gestion de ces informations dans le compte EA. Lorsque vous gérez le compte d'un client, vous agissez en son nom. Il doit donc vous accorder certaines autorisations.

Pour plus d'informations, consultez les [Questions fréquentes sur les clients](#).

Q. : Puis-je me connecter à My VMware depuis Partner Central ?

R. : Pas pour le moment. My VMware regroupe de nombreux portails existants, mais il n'intègre pas Partner Central ni ne le remplace. My VMware est un portail distinct, avec ses propres informations de connexion.

Rôles de superutilisateur

Q. : En tant que partenaire, je gère les licences de mes clients. Dois-je avoir le rôle de superutilisateur ?

R. : Non. Le rôle de superutilisateur est généralement réservé au client et ce dernier vous accorde des niveaux d'autorisation. Pour devenir superutilisateur, procurez-vous cette autorisation directement auprès de votre client, confirmant ainsi qu'il souhaite transmettre tous les droits et autorisations à votre organisation. Le rôle de superutilisateur peut en effet engager des responsabilités juridiques particulières.

Q. : Je figure sur le compte de mon client en tant que superutilisateur, mais je ne suis pas sûr que cela soit correct. Que dois-je faire ?

R. : Contactez VMware, car une erreur s'est peut-être produite pendant la conversion. Contactez le [centre de support des partenaires](#).

Support technique

Q. : Pourquoi mes codes de support technique n'apparaissent-ils pas dans l'outil ?

R. : Les codes de support technique sont fournis en fonction du niveau du programme partenaire et ne sont pas directement

liés aux licences. Ils restent par conséquent stockés dans Partner Central et ne sont pas visibles dans My VMware.

Q. : Pourquoi mon client ne peut-il pas voir le support technique auquel il a droit dans les licences OEM ?

R. : My VMware ne modifie pas le processus actuel d'affichage ou d'obtention de support technique sur les licences OEM. Certains partenaires OEM sont responsables auprès de leurs clients des niveaux 1 et 2 de support technique en tant que « fournisseurs agréés de support technique ». Le support technique n'est donc pas associé à ces licences sur le portail et n'est pas visible.

Licences NFR (Not For Resale, non destinées à la revente)

Q. : Comment demander un support technique pour mes licences NFR ?

R. : En fonction de votre type de partenariat, la plupart des licences NFR ne comportent pas de support technique. Cela reste inchangé. Vous pouvez donc continuer à utiliser vos codes de support technique pour ces licences. Localisez votre code de support technique sur [Partner Central](#) et validez-le en ligne, ou contactez le [centre de support des partenaires](#).

Q. : Comment renouveler mes licences NFR ?

R. : Le renouvellement de vos licences NFR ne change pas. Il s'effectue toujours tous les ans, dans le cadre de votre accord de programme partenaire. Si vous avez d'autres questions concernant le programme, contactez le [centre de support des partenaires](#).

Q. : Pourquoi mes anciennes licences NFR restent-elles affichées même après leur expiration ?

R. : Si vous n'utilisez plus les anciennes versions de la licence, contactez le [centre de support des partenaires](#) pour qu'elles soient supprimées de votre compte.

Évaluations

Q. : Pourquoi mes évaluations en tant que partenaire n'apparaissent-elles pas dans l'outil ? Les évaluations de mes clients sont en revanche bien visibles. Quelle est la différence ?

R. : VMware utilise un processus distinct pour émettre les évaluations des partenaires. Actuellement, ce processus n'est pas lié au portail My VMware.

En revanche, les licences d'évaluation des clients téléchargées directement depuis www.vmware.com/fr sont visibles dans My VMware.

Numéros de compte EA (Entitlement Account, compte de transfert de droit)

Q. : Les clients peuvent-ils avoir plusieurs numéros de compte EA ?

R. : Oui, les clients peuvent demander ou avoir plusieurs comptes EA. Lors de la transition vers My VMware, plusieurs comptes EA peuvent être automatiquement attribués aux clients. Contactez VMware si vous souhaitez fusionner ou regrouper vos numéros EA. Si vous le souhaitez, vous pouvez également demander l'ajout de numéros EA supplémentaires.

Le niveau de compte EA est le niveau le plus élevé. Les clients disposant de plusieurs comptes EA disposent également de comptes de superutilisateur, chacun d'entre eux pouvant gérer uniquement les transferts de droit d'un compte EA donné.

En ce qui concerne les nouveaux clients, le premier numéro EA est créé lors du traitement de leur première commande. Toutes les commandes suivantes sont affectées à ce numéro, sauf demande contraire.

Q. : Que se passe-t-il si je passe une commande sans numéro EA ?

R. : S'il s'agit d'un client existant, il est important de rechercher son numéro EA et de l'indiquer afin que le client puisse accéder à ses licences dans My VMware. Si aucun numéro EA n'est indiqué pour un client existant, le traitement de la commande risque d'être retardé ou un nouveau numéro EA peut être créé par erreur. Cela peut entraîner des retards supplémentaires et avoir un impact sur la satisfaction de ce client. Afin d'éviter tout retard, veillez à ce que toutes les commandes passées pour des clients existants indiquent le numéro EA de ces derniers.

S'il s'agit d'un nouveau client, un numéro EA lui est attribué lors du traitement de sa commande.

Q. : Si je ne connais pas le numéro EA de mes clients, où puis-je le trouver ?

R. : Vous pourrez rechercher les numéros EA existants à l'aide du nouvel outil de recherche EA (disponible prochainement) dans Partner Central.

Q. : Mon client dispose par erreur de plusieurs numéros EA. Comment puis-je résoudre ce problème ?

R. : VMware dispose d'une procédure détaillée qui permet de fusionner, regrouper ou supprimer des numéros EA. Contactez votre représentant VMware ou le centre de support des partenaires pour plus d'informations.

Numéros de compte EA - Revendeurs

Q. : En tant que revendeur, que se passe-t-il si je ne fournis pas de numéro EA sur le bon de commande que j'envoie à mon distributeur ?

R. : Si le bon de commande concerne un nouveau client, ce dernier ne dispose pas de numéro EA. VMware créera ce numéro lors du traitement de la commande. Si aucun numéro EA n'est

indiqué pour un client existant, votre distributeur risque de rejeter ou de retarder le traitement de votre bon de commande à sa seule discrétion.

Q. : En tant que revendeur, comment puis-je trouver le numéro EA de mes clients si ces derniers ne me le donnent pas ?

R. : Pour localiser le numéro EA de vos clients, utilisez le nouvel outil de recherche EA (disponible prochainement) dans Partner Central. Si votre client dispose de plusieurs numéros EA, demandez-lui quel numéro il préfère utiliser.

Numéros de compte EA - Distributeurs

Q. : En tant que distributeur, que se passe-t-il si je ne fournis pas de numéro EA sur le bon de commande que j'envoie à VMware ?

R. : Si le bon de commande concerne un nouveau client, VMware créera ce numéro lors du traitement de la commande. Pour toute commande concernant un client existant, vous devez indiquer un numéro EA. Si aucun numéro EA n'est indiqué pour un client existant, le traitement de la commande risque d'être retardé ou un nouveau numéro EA peut être créé par erreur. Cela peut entraîner des retards supplémentaires et avoir un impact sur la satisfaction de ce client.

Q. : En tant que distributeur, comment puis-je trouver le numéro EA de mes clients si ces derniers ne me le donnent pas ?

R. : La recherche du numéro EA est une responsabilité partagée des partenaires revendeurs. Vous pourrez également utiliser le nouvel outil de recherche EA (disponible prochainement) dans Distributor Central. Si vous avez le choix parmi plusieurs numéros EA, contactez votre revendeur pour plus d'informations.

Types de licence

Q. : Comment faire la distinction entre les différents types de licence ? Comment différencier les licences VSPP, OEM, NFR et IUL ?

R. : My VMware permet aux utilisateurs de déterminer leur propre structure d'organisation des licences. Grâce à l'utilisation de la nouvelle fonctionnalité de gestion des dossiers de My VMware, vous pouvez identifier et regrouper les produits par numéro de commande, nom, type de licence ou toute autre désignation de votre choix. Lorsque la commande apparaît dans le portail, vous pouvez procéder aux modifications nécessaires.

Renouvellements

Q. : Mon client peut-il choisir un autre partenaire lorsqu'il renouvelle ses licences ?

R. : Oui. My VMware ne modifie pas ce processus. Les clients ont toujours la possibilité de garder le ou les mêmes partenaires, ou d'en choisir d'autres, pendant la phase de renouvellement.

Q. : Je souhaite renouveler les licences de mes clients. Dois-je utiliser la section réservée au renouvellement de My VMware ou Renewals Central ?

R. : Pour les partenaires, le renouvellement des licences des clients reste identique ; vous pouvez continuer à utiliser Renewals Central. La section consacrée au renouvellement de My VMware permet uniquement au client de choisir un partenaire et de demander un renouvellement de licence. Cette demande est ensuite transmise à l'équipe VMware chargée des renouvellements, qui la fait suivre au partenaire approprié pour qu'elle soit traitée dans Renewals Central.

Q. : Lorsqu'un client envoie une demande de devis de renouvellement par l'intermédiaire de My VMware, qui reçoit le devis ?

R. : Lorsque le devis est prêt, il est envoyé au compte Renewals Central du partenaire sélectionné par le client. Le partenaire reçoit alors une notification et il doit contacter le client pour lui présenter le devis de renouvellement.

Q. : Comment renouveler mes licences IUL (licences pour utilisation interne) ?

R. : Le processus de renouvellement des licences IUL reste inchangé. Rendez-vous sur Renewals Central pour effectuer vos renouvellements.

OEM

Q. : En tant que partenaire OEM, comment mes clients peuvent-ils valider leurs licences ?

R. : Le processus de validation des licences PAC (Partner Activation Code) pour les clients OEM reste inchangé, à une exception près. Pendant la validation, le client doit sélectionner le numéro EA adéquat dans un menu déroulant. Il est possible d'avoir plusieurs numéros EA, un numéro personnel et un pour l'entreprise par exemple, mais un seul numéro EA doit être choisi par licence. Si aucun numéro EA n'est choisi, nous considérons que le client souhaite la création d'un nouveau compte EA. Si aucun numéro EA n'est disponible, cela signifie qu'il s'agit vraisemblablement d'un nouveau client. VMware crée alors automatiquement un nouveau numéro EA. Toutefois, si le client dispose d'un numéro EA existant, mais ne le voit pas dans la liste, contactez le service clients VMware pour obtenir de l'aide.

Q. : Comment puis-je renouveler les licences que j'ai achetées auprès d'un OEM pour mon client ?

R. : Si vous êtes partenaire et avez effectué un achat auprès d'un OEM au lieu d'un distributeur, votre client ou vous-même devez renouveler ces licences directement auprès de cet OEM.

Q. : Pourquoi les licences OEM ne permettent pas de recevoir des alertes de renouvellement ?

R. : Les licences vendues par des OEM ne génèrent pas l'envoi d'alertes de renouvellement au client, car les renouvellements dépendent de la relation entre le client et l'OEM.

Q. : Comment puis-je voir les licences OEM de mes clients ?

R. : Les licences sont déposées par numéro de contrat dans un dossier du compte EA. Le client a l'obligation d'indiquer le partenaire OEM.

VSPP

Q. : En tant que partenaire VSPP, puis-je voir mes licences de location et le support technique auquel j'ai droit ?

R. : Oui. Les licences de location sont stockées dans le dossier d'origine du compte EA. Recherchez vos licences de location à partir du numéro de commande de location fourni. Nous vous recommandons de créer un nouveau dossier et de le nommer de façon claire pour l'identifier facilement. Vous pouvez bénéficier du support de production pour toutes vos licences de location et pouvez demander de l'aide en suivant le processus existant.

Centre de support des partenaires

E-mail : Partnernetwork@vmware.com

Téléphone :

États-Unis : 1-650-427-7550

Europe :

Irlande : +353-21-4660200

France : +33-1-4762-8020

Espagne : +34-91-412-5050

Asie-Pacifique :

Chine : +86-10-5993-4438

Australie : +61-2-9293-5606

Inde : +91-80-391-42110

Allemagne : +49-89-3706-17005

Italie : +39-02-3041-2755

Royaume-Uni : +44 12764-14455

Japon : +81-3-4334-5606

Singapour : +65-650-12177

