

# Document de soutien à l'intégration des clients

---

# Ordre du jour

- Processus d'intégration
- Ressources de soutien de la plateforme
- Obtenir de l'assistance
- SDL Community
- Démonstration en direct



# Ressources de soutien de SDL MultiTrans

## INFORMATIONS SUR LE PRODUIT

Les annonces sont publiées dans le groupe de la **SDL MultiTrans Community**

---

La documentation en français est disponible **ici**

---

Consultez les **articles de connaissances**

## SOUTIEN TECHNIQUE

Accédez au portail de soutien **SDL Customer Gateway**

# Soumission d'un cas de soutien – Avantages du portail de soutien

- Soumission simplifiée des cas à l'aide d'un bouton « Ouvrir un cas »
- Possibilité de voir l'urgence et l'impact du cas
- Acheminement rapide des cas vers un ingénieur de soutien compétent
- Page Mon soutien améliorée offrant une visibilité des cas : cas ouverts et fermés, recherche d'information sur les cas
- Fonctions libre-service avec « suggestions » d'articles lors de la soumission d'un cas, et accès à la documentation sur les produits SDL

# Soumission d'un cas de soutien – Que faut-il inclure?

- Veuillez noter la version du logiciel et de l'environnement
- Le problème se produit-il dans plusieurs environnements? p. ex. Production, Dev, Test
- Si possible, veuillez indiquer les étapes à reproduire
- Joignez des captures d'écran/du texte de toutes les fenêtres contenant un message d'erreur
- Si les fichiers sont trop volumineux pour être joints à votre cas, veuillez les téléverser sur le site FTP et noter l'emplacement, ainsi que les noms des fichiers.
- Si une session de travail est nécessaire, veuillez coordonner les ressources qui peuvent accéder aux serveurs, fichiers, interface utilisateur Web et outils client

# Définitions des priorités

- La priorité est utilisée par le service de soutien à la clientèle de SDL pour s'assurer que les réponses sont données dans les délais impartis.
- Les définitions des **ententes sur les niveaux de service** (SLA) sont basées sur l'impact et l'urgence, ce qui, ensemble, détermine la priorité.
- Ces ententes s'appliquent aux **environnements de production**; nous vous demandons d'utiliser une priorité de P2 ou inférieure pour les demandes de service pour les environnements test.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>P1 - CRITICAL (CRITIQUE)</b> | Il s'agit d'un problème généralisé qui touche l'ensemble d'un processus d'affaires critique, ou le Client n'est pas en mesure d'exécuter correctement ses fonctions opérationnelles essentielles.<br>Aucune solution provisoire acceptable n'est réalisable.<br>Perte potentielle de données essentielles à la mission.                     |
| <b>P2 - HIGH (ÉLEVÉE)</b>       | Les affaires sont interrompues, ce qui ralentit ou interrompt le travail.<br>Le problème empêche l'utilisation d'un outil qui sera bientôt sur le chemin critique du Client et aucune solution provisoire acceptable n'est réalisable.  |
| <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>    | Les utilisateurs peuvent continuer de mener leurs activités.<br>Les problèmes entravent l'exécution normale du travail ou compliquent certaines tâches sans pour autant les rendre impossibles à accomplir.<br>Le problème entrave le travail mais n'empêche pas l'utilisation d'un outil, et il existe une solution provisoire acceptable. |
| <b>P4 - LOW (FAIBLE)</b>        | Le problème affecte la productivité mais constitue un inconfort mineur; il est possible qu'une solution provisoire acceptable existe.   |

| MATRICE DES PRIORITÉS |                     | IMPACT SUR LES SERVICES  |   |  |   |
|-----------------------|---------------------|--|---|--|---|
|                       |                     | All users / no workaround (Tous les utilisateurs / Aucune solution en place) | Some users / no workaround (Quelques utilisateurs / Aucune solution en place) | All users / workaround in place (Tous les utilisateurs / Solutions en place) | Some users / workaround in place (Quelques utilisateurs / Solutions en place) |
| URGENCE               | Critical (Critique) | <b>P1 - CRITICAL (CRITIQUE)</b>  | <b>P1 - CRITICAL (CRITIQUE)</b>   | <b>P2 - HIGH (ÉLEVÉE)</b>  | <b>P2 - HIGH (ÉLEVÉE)</b>   |
|                       | High (Élevée)       | <b>P2 - HIGH (ÉLEVÉE)</b>  | <b>P2 - HIGH (ÉLEVÉE)</b>   | <b>P2 - HIGH (ÉLEVÉE)</b>  | <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>  |
|                       | Moyenne             | <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>   | <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>  | <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>   | <b>P4 - LOW (FAIBLE)</b>  |
|                       | Faible              | <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>   | <b>P3 - MEDIUM (MOYENNE)</b>  | <b>P4 - LOW (FAIBLE)</b>   | <b>P4 - LOW (FAIBLE)</b>  |

# Processus d'escalade



## Représentant de soutien SDL :

Sur la plateforme SDL Customer Gateway, ouvrez le cas, cliquez sur « Formuler une demande d'escalade » et entrez la raison dans la case des commentaires.

Le responsable du cas et le chef de cette équipe de soutien seront avisés de la demande d'escalade.

1

2

3

## Équipe de direction des Services client internationaux :

Si le cas demeure non résolu et peut enfreindre ou avoir enfreint certains engagements de niveau de service, le client ou le chef d'équipe peut demander une escalade à l'équipe de direction des Services client internationaux. Courriel : [gcs.leadership.team@sdl.com](mailto:gcs.leadership.team@sdl.com)

## Adresse courriel

[supportmanagers@sdl.com](mailto:supportmanagers@sdl.com)

Si une escalade supplémentaire est nécessaire, envoyez un courriel indiquant le numéro du cas et le motif d'escalade.

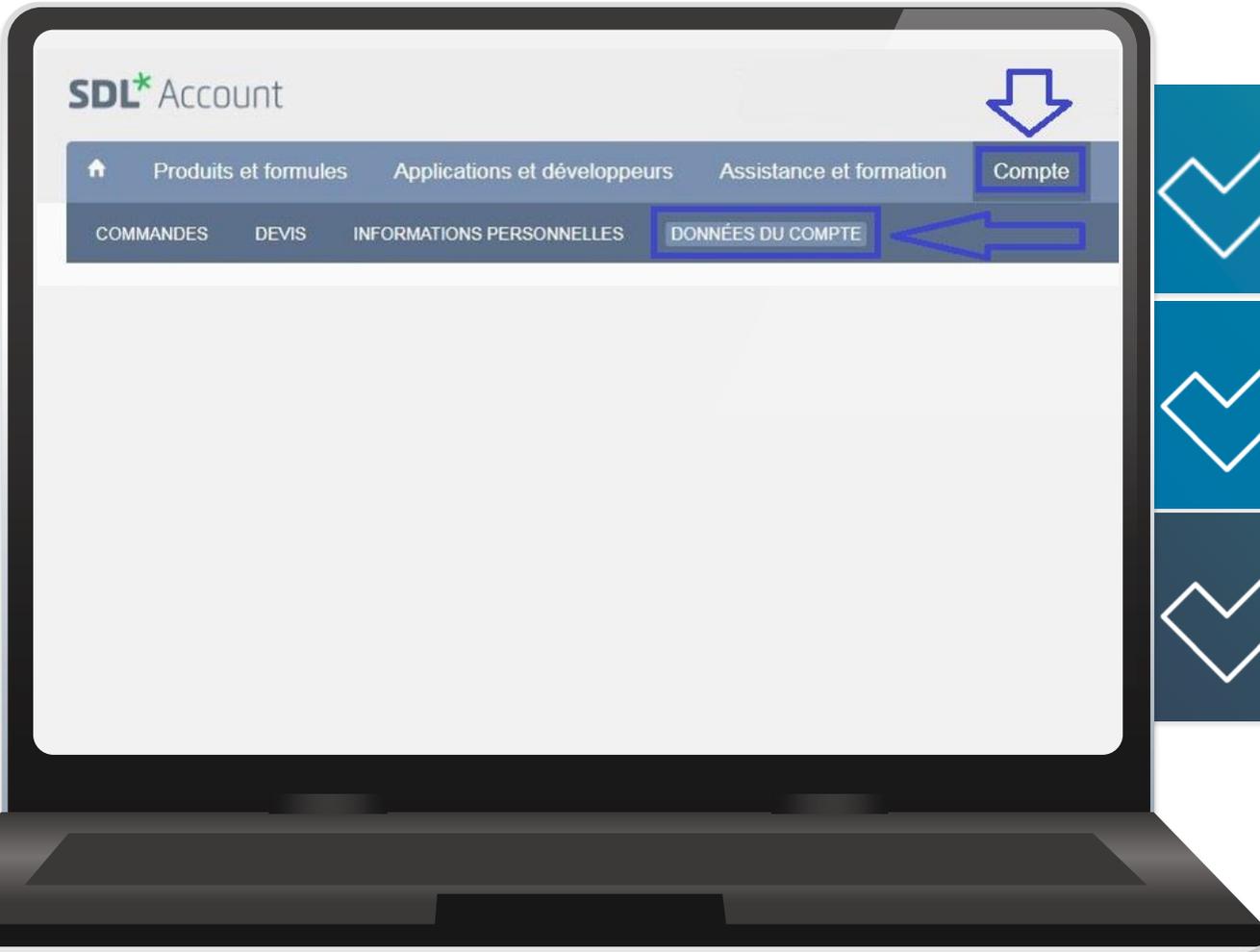
# Soutien à la clientèle à niveau internationale – MultiTrans

Région : AMÉRIQUE DU  
NORD/AMÉRIQUE DU SUD  
(NASA)

○ Montréal

Horaire de soutien de la NASA :  
De 9 h à 17 h, heure de l'Est

# Gérer les contacts dans votre compte SDL



Votre organisation dispose d'un contrat de soutien et maintenance valide avec SDL, et vous souhaitez créer un nouveau contact, ou modifier un contact existant pour votre Compte SDL et le portail de soutien de SDL.



Vous devez être administrateur du compte pour pouvoir apporter des modifications à d'autres utilisateurs que vous-même. Vous pouvez vérifier qui sont vos administrateurs dans Données du compte dans votre compte SDL.



Les nouveaux utilisateurs de soutien recevront un courriel automatisé avec un lien de connexion une fois qu'ils seront ajoutés. Ils devront également remplir le formulaire RGPD qui leur est présenté après la connexion.

Le tutoriel de gestion des contacts de soutien se trouve [ici](#)

# SDL Community



## ÉVÉNEMENTS À VENIR

SDL organise une foule d'événements en ligne et hors ligne. Consultez la page des événements pour trouver la liste des événements pour les semaines à venir.



## CENTRE DE DÉVELOPPEMENT

- Développeurs Tridion Docs
- Développeurs Tridion Sites
- Développeurs Media Manager
- Développeurs Xopus
- Développeurs linguistiques



## FORUMS

- Interagir avec les pairs
- Publier et répondre aux questions



## GROUPES D'INTÉRÊTS SPÉCIAUX

- Groupes ouverts
- Groupes d'utilisateurs
- Groupes de clients
- Demandes d'amélioration de produit



## RESSOURCES

- Documentation
- Soutien
- Formation

Rejoignez la [SDL Community](#)

MERCI

## Déclaration de confidentialité

SDL PLC traitera vos données personnelles telles que le nom, l'adresse courriel et le titre de poste, dans le but légitime de permettre à SDL PLC de communiquer avec vous et de vous fournir des informations pertinentes relatives à la prestation des services de soutien pour vous ou votre entreprise. Si vous fournissez à SDL des données personnelles d'une autre personne, un collègue par exemple, pour lui permettre de recevoir des informations relatives aux services de soutien, vous devez avoir sa permission avant de fournir ses données personnelles à SDL. Nous utilisons les services de tierces parties à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union européenne qui ont signé des accords de traitement de données applicables à vos données personnelles. Vos données personnelles seront traitées conformément à notre Politique de confidentialité disponible à <http://www.sdl.com/about/privacy/>.

The logo for SDL\* is displayed in a large, white, sans-serif font. The letters 'S', 'D', and 'L' are bold and blocky. To the right of the 'L' is a white asterisk symbol. The background is a teal-to-green gradient with a network of white dots and lines, and a white plus sign is visible in the upper left.

## Des logiciels et des services pour aider les humains à se comprendre

Copyright © 2019 SDL plc. Tous droits réservés. Les nom et logo de SDL, et les noms de produits et services de SDL sont des marques commerciales de SDL plc ou de ses filiales, dont certains sont déposés. Les autres noms d'entreprise, de produits ou de services sont la propriété de leur détenteur respectif.

Cette présentation et son contenu sont confidentiels à SDL, à moins d'avis contraire, et ne peuvent être copiés, présentés ou distribués sans autorisation de SDL.