

Partenaire Carbon Black – FAQ

- [Configuration du compte et finances](#)
- [Devis et tarification](#)
- [Commandes et retours](#)
- [Assistance pré-vente](#)
- [Généralités](#)
- [Coordonnées de vos équipes Symantec | Carbon Black locales](#)

Configuration du compte et finances

Comment puis-je créer un compte de transactions avec Arrow si je n'en ai pas déjà un ?

Pour créer un nouveau compte avec Arrow, veuillez contacter votre équipe locale Symantec/Carbon Black qui vous guidera tout au long du processus.

Puis-je augmenter la limite de crédit de mon compte Arrow ?

Oui. Cela se fait au cas par cas. Veuillez contacter votre équipe locale Symantec/Carbon Black pour obtenir des conseils sur la procédure à suivre.

Pourrais-je recevoir des copies des factures associées à mon compte ?

Oui. Veuillez contacter notre Service Client, qui sera en mesure de vous les fournir.

Devis et tarification

Qui dois-je contacter pour obtenir un devis Carbon Black ?

Merci de contacter votre équipe Symantec/Carbon Black qui sera en mesure de vous assister durant la création de devis.

Qui dois-je contacter pour connaître la date de renouvellement de mon contrat d'utilisateur final ?

Contactez votre équipe Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous fournir des informations sur la date de renouvellement. Les notifications de renouvellement seront envoyées aux utilisateurs finaux 90 jours, 60 jours et 30 jours avant la date de renouvellement.

Il semble y avoir un problème de crédit lié à mon compte. À qui puis-je m'adresser ?

Contactez notre équipe du Contrôle de crédit, qui sera en mesure de vous aider.

Proposez-vous des options de financement pour mon compte ?

Oui. Arrow propose diverses options de financement. Contactez votre équipe Symantec/Carbon Black locale, qui sera en mesure de vous conseiller sur la manière de procéder.

Offrez-vous une option de paiement anticipé ?

Oui. Arrow peut offrir des modalités de paiement anticipé sous certaines conditions. Contactez votre équipe du Contrôle du crédit, qui sera en mesure de vous aider.

Comment puis-je trouver mon identifiant (ID) du site client et/ou mon numéro de contrat ?

Votre identifiant de site d'assistance et votre numéro de contrat sont indiqués en haut de chaque courriel de livraison électronique de logiciels (ESD) envoyé par Broadcom.

- Ils constituent un « Certificat » qui renferme tous les détails de la commande passée. Vous pouvez aussi retrouver ces informations et détails sur tous les contrats Carbon Black actifs ou inactifs dans la section « Mes droits » du portail de licence Carbon Black : <https://support.broadcom.com/security>
- Cliquez sur « Mes droits » <https://knowledge.broadcom.com/external/article/142873/manage-broadcom-site-ids>

Devis et tarification

Puis-je fractionner ou fusionner des contrats ?

Non. Les contrats ne peuvent pas être fractionnés ou fusionnés une fois la commande passée. Il existe des options pour co-résilier des contrats existants si nécessaire. Contactez votre équipe Symantec/Carbon Black locale, qui sera en mesure de vous conseiller sur la manière de procéder.

Pouvez-vous m'envoyer la liste des actifs pour tous mes contrats/produits d'utilisateur final ?

Oui. Arrow peut fournir des informations complètes sur les produits, à condition que vous soyez le partenaire titulaire du contrat initial. Si vous n'êtes pas le détenteur du compte, vous devez présenter une confirmation écrite de l'utilisateur final qui vous autorise à obtenir son rapport d'inventaire.

Puis-je mettre à niveau mes actifs Carbon Black actuels ?

Oui. Tous les contrats peuvent être mis à niveau à tout moment. Pour ce faire, nous aurons besoin d'obtenir les numéros de contrat et de série actuels. Contactez notre équipe Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous conseiller sur la manière de procéder.

Puis-je mettre à niveau le nombre de mes utilisateurs Carbon Black actuels ?

Oui. Les nombres d'utilisateurs peuvent être mis à niveau à tout moment. Pour ce faire, nous aurons besoin d'obtenir les numéros de contrat et de série actuels. Contactez notre équipe Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous conseiller sur la manière de procéder.

Puis-je obtenir un devis de co-résiliation plus court ?

Oui. Les devis pour la co-résiliation sont établis individuellement et dépendent de seuils relatifs au nombre d'utilisateurs. Contactez notre équipe des devis Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous guider tout au long de ce processus.

Est-il possible d'obtenir une protection pour l'enregistrement des opportunités commerciales relatives au nouveau business net de Carbon Black ?

Oui. Contactez notre équipe Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous conseiller.

Quelles informations sont nécessaires afin d'établir un devis pour l'utilisateur final ?

Pour établir un devis, Arrow doit recevoir les informations suivantes : - nom de l'utilisateur final, produits requis, quantités, numéros de série/contrat. Si le devis concerne un renouvellement, toute modification apportée au renouvellement des années précédentes doit être indiquée. Contactez votre équipe Symantec/Carbon Black pour obtenir des conseils supplémentaires.

Facturez-vous des frais de retard/rétablissement pour les renouvellements ?

Oui. Contactez notre équipe Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous conseiller.

Y a-t-il un délai de grâce pour les renouvellements expirés ?

Non. Il ne peut pas y avoir de rupture de service pour les produits/contrats expirés. Le fait de ne pas renouveler dans les délais prescrits peut entraîner la perte des services d'assistance et, dans certains cas, la perte des paramètres de configuration du client. Contactez votre équipe Symantec/Carbon Black locale pour obtenir des conseils.

Puis-je obtenir un devis pour un utilisateur final basé dans un pays différent ?

Oui. Merci de transmettre les informations du ou des pays concernés à votre équipe locale Symantec/Carbon Black, qui pourra alors vous connecter avec les équipes nationales appropriées.

Dans quels pays puis-je vendre ?

Autriche, Belgique, Danemark, France, Finlande, Allemagne, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni

Commandes et retours

Quelles informations sont nécessaires pour créer un bon de commande (BC) ?

Pour créer un bon de commande (BC), Arrow doit recevoir les informations suivantes : - Le numéro de référence du devis Arrow, la référence du bon de commande du partenaire, le nom complet de l'entreprise de l'utilisateur final, ainsi que le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du partenaire, et la valeur totale du bon de commande.

Que dois-je faire si une commande me pose des problèmes ?

Veuillez signaler le problème dès que possible à notre équipe Symantec/Carbon Black. Elle sera en mesure de vous conseiller sur la meilleure marche à suivre.

Puis-je annuler ma commande ?

Non, Arrow ne proposera pas de remboursements ni d'accords de retour au fabricant (RMA) pour les commandes non désirées.

Assistance pré-vente

Arrow a-t-elle une équipe de pré-vente ?

Oui. Contactez votre équipe Symantec/Carbon Black.

Que dois-je faire pour obtenir une licence non destinée à la revente (Not-For-Resale, NFR) ou une licence à usage interne ?

Veuillez contacter notre équipe Symantec/Carbon Black, qui sera en mesure de vous conseiller.

Informations générales

Comment puis-je trouver les coordonnées d'une personne chez Symantec/Carbon Black ?

Arrow s'occupe de la gestion de tous les clients commerciaux. Merci de contacter notre équipe locale Symantec/Carbon Black qui vous guidera à les contacter.

Puis-je organiser un entretien pour examiner les accords de mes clients ?

Oui. Veuillez contacter notre équipe Symantec/Carbon Black pour lancer le processus.

Comment puis-je m'inscrire pour devenir partenaire de Symantec/Carbon Black ?

Consultez le site : [Comment acheter \(broadcom.com\)](https://www.broadcom.com/partners)

L'adresse de l'utilisateur final indiquée sur la commande est incorrecte. Comment puis-je résoudre ce problème ?

Merci de transmettre le numéro d'identification de l'adresse à votre équipe Symantec/Carbon Black. Elle contactera Broadcom en votre nom pour modifier l'adresse indiquée sur la commande. Un accord RMA et une nouvelle commande pourraient s'avérer nécessaires, et l'équipe pourra vous orienter à ce propos.

Puis-je obtenir une copie de la preuve de livraison ou une copie du contrat pour ma commande ?

Oui. Veuillez contacter votre équipe du Service client pour obtenir ces informations. Vous devrez nous fournir votre numéro de bon de commande partenaire original.

Puis-je prolonger temporairement la ou les licences actuelles sans passer de nouvelle commande ?

Non. Toutes les licences doivent être renouvelées avant la date d'expiration avec un contrat de renouvellement de 12 mois au minimum.

Proposez-vous une assistance marketing aux partenaires ?

Veuillez contacter notre équipe Symantec/Carbon Black pour obtenir de l'aide.

Arrow offre-t-elle des programmes d'éducation et de formation pour ses partenaires et clients ?

Oui, nous sommes un organisme de formation certifié et nous disposons de centres de formation répartis dans toute l'Europe. Les partenaires peuvent également consulter le Portail des partenaires de Symantec/Carbon Black, <https://partnerportal.broadcom.com/en.html> pour accéder à divers cours et examens en ligne.

Où puis-je consulter le Manuel sur la Politique de maintenance de Broadcom ?

<https://docs.broadcom.com/doc/broadcom-maintenance-policy-handbook>

Coordonnées de vos équipes Symantec | Carbon Black locales

PAYS	ÉQUIPE SYMANTEC/CARBON BLACK	ÉQUIPE DU SERVICE CLIENTÈLE	ÉQUIPE DU CONTRÔLE DE CRÉDIT
Austria	licensing.ecs.at@arrow.com	operations.ecs.at@arrow.com	cch.ecs.at@arrow.com
Belgium	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Denmark	sales.ecs.dk@arrow.com	sales.ecs.dk@arrow.com	finance.ecs.dk@arrow.com
France	symantec or carbonblack.ecs.fr@arrow.com	customer-service.ecs.fr@arrow.com	credit-clients.ecs.fr@arrow.com
Finland	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com
Germany	broadcom.ecs.de@arrow.com	credit-collection.ecs.de@arrow.com	rma.ecs.de@arrow.com
Ireland	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com
Italy	symantec or carbonblack.ecs.it@arrow.com	customers.ecs.it@arrow.com	Contactez votre gestionnaire de compte
Luxembourg	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Netherlands	netsec.ecs.nl@arrow.com	customer-services.ecs.nl@arrow.com	netsec.ecs.nl@arrow.com
Norway	salg.ecs.no@arrow.com	salg.ecs.no@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Portugal	symantec or carbonblack.ecs.pt@arrow.com	financeiro.ecs.pt@arrow.com	financeiro.ecs.pt@arrow.com
Spain	symantec or carbonblack.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com
Sweden	Order.ecs.se@arrow.com	Order.ecs.se@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Switzerland	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com
United Kingdom	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com