



Customer Guide

Customer guide to
SDL Technologies Support

Sommaire

| | |
|--|----|
| Secure SDL Technologies Support Portal..... | 3 |
| Pour accéder au portail d'assistance technique..... | 3 |
| Page d'accueil..... | 6 |
| Pour soumettre une demande..... | 8 |
| Pour afficher et contrôler les demandes en cours..... | 10 |
| Pour communiquer avec le service d'assistance technique..... | 12 |
| Réponse initiale et mises à jour par le service d'assistance technique..... | 12 |
| Mises à jour de la demande par vous-même..... | 13 |
| Clôture d'une demande..... | 15 |
| Déconnexion..... | 17 |
| Temps de réponse..... | 18 |
| Que prend en charge mon contrat d'assistance technique ?..... | 19 |
| Logiciels pris en charge..... | 19 |
| Environnements pris en charge..... | 19 |
| API (interface de programmation d'applications)..... | 19 |
| Maintenance..... | 20 |
| Versions des logiciels..... | 21 |
| Mises à jour majeures..... | 21 |
| Mises à jour mineures..... | 21 |
| Service pack..... | 21 |
| Correctifs..... | 21 |
| Autres ressources..... | 22 |
| Base de connaissances de l'assistance technique SDL Technologies..... | 22 |
| Documentation, aide en ligne..... | 23 |
| Forums utilisateurs..... | 24 |
| Yahoo - Forum utilisateurs Trados Workbench et autres produits Trados (MultiTerm, WinAlign, etc.)..... | 24 |
| Yahoo - Forum utilisateurs SDLX..... | 24 |
| ProZ – Forum d'assistance technique SDL Trados..... | 24 |
| ideas.sdl.com..... | 24 |

Portail d'assistance technique de SDL Technologies

Vous trouverez dans ce document des informations concernant l'utilisation du portail d'assistance technique SDL Technologies, et notamment comment envoyer et effectuer le suivi de vos demandes. Ce portail est le moyen de communication par excellence avec l'équipe d'assistance SDL Technologies. Vous trouverez une introduction rapide aux services d'assistance technique proposés par SDL Technologies à l'adresse <http://www.sdl.com/en/support/>. Cette page est régulièrement mise à jour : enregistrez-la dans vos favoris pour pouvoir vous y reporter ultérieurement.

Pour accéder au portail d'assistance technique

Le portail d'assistance technique de SDL Technologies se trouve sous l'onglet « My Account » (Mon compte) sur le site principal de SDL. La page « My Account » est accessible directement par le lien enregistré dans votre navigateur ou par le lien situé dans l'angle supérieur droit de tous les sites SDL, comme www.sdl.com ou www.translationzone.com. Voici la page de connexion qui s'affiche.

Freelance Translators Translation Agencies My Account

SDL

Company Solutions Products Services SDL Knowledge Centre Customers Partners News and Events

Desktop Products Home
Buy Products Online
My Account
View Basket


My Account Login

Enter your email address:

I am a new customer
(You'll create a password later)

I am a returning customer, and my password is:

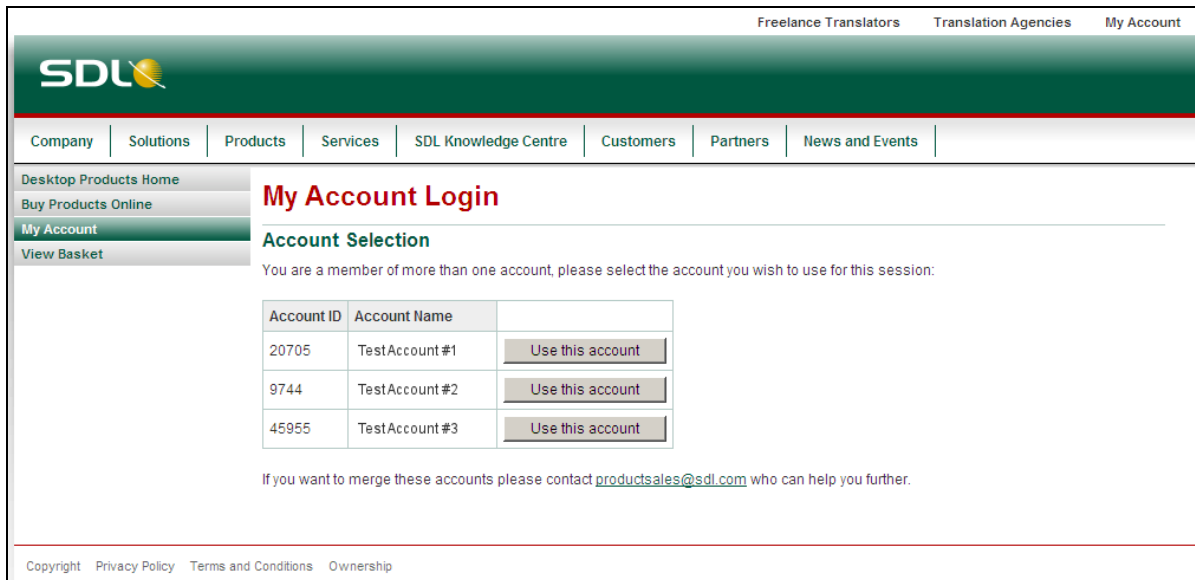
[Forgotten Password?](#)



NOTE: You must have cookies enabled to download and/or purchase software from our web site.

Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership

Si vous avez plusieurs comptes, ils seront tous affichés, comme dans l'exemple ci-dessous. Attention, si vous ne disposez de l'assistance technique que sur un seul de ces comptes, vous ne pourrez pas y accéder si vous vous connectez avec un autre compte.



The screenshot shows the 'My Account Login' page on the SDL Trados website. The page has a green header with the SDL logo and navigation links for 'Freelance Translators', 'Translation Agencies', and 'My Account'. Below the header is a navigation menu with links for 'Company', 'Solutions', 'Products', 'Services', 'SDL Knowledge Centre', 'Customers', 'Partners', and 'News and Events'. On the left side, there is a sidebar with links for 'Desktop Products Home', 'Buy Products Online', 'My Account', and 'View Basket'. The main content area is titled 'My Account Login' and 'Account Selection'. It contains a message: 'You are a member of more than one account, please select the account you wish to use for this session:'. Below this message is a table with three columns: 'Account ID', 'Account Name', and a button labeled 'Use this account'. The table lists three accounts: 20705 (TestAccount #1), 9744 (TestAccount #2), and 45955 (TestAccount #3). Below the table, there is a note: 'If you want to merge these accounts please contact productsales@SDL.com who can help you further.' At the bottom of the page, there are links for 'Copyright', 'Privacy Policy', 'Terms and Conditions', and 'Ownership'.

| Account ID | Account Name | |
|------------|----------------|------------------|
| 20705 | TestAccount #1 | Use this account |
| 9744 | TestAccount #2 | Use this account |
| 45955 | TestAccount #3 | Use this account |

Après avoir sélectionné votre compte (la page ci-dessus ne s'affiche pas si vous n'avez qu'un seul compte), vous accédez au portail principal. Le site est divisé en plusieurs sections.

- « My Orders » (Mes commandes) – Permet de visualiser les commandes existantes et les factures correspondantes. C'est ici que vous pouvez régler les commandes en attente.
- « My Licenses » (Mes licences) – Permet d'accéder à vos codes d'activation, de générer et télécharger des fichiers de licence, ou encore de retourner ou mettre à niveau vos licences.
- « My Downloads » (Mes téléchargements) – Permet de télécharger les produits dont vous avez fait l'acquisition et d'obtenir les derniers correctifs et mises à jour.,
- « My Quotes » (Mes devis) – Permet de demander un devis pour un nouveau produit ou encore de consulter l'historique de vos devis.
- « My Support » (Mon assistance technique) – Permet de consulter les détails de votre contrat d'assistance technique et de maintenance, d'accéder à la base de connaissances ou encore au centre d'assistance technique pour y soumettre une demande.
- Si vous êtes administrateur de votre compte, vous pouvez également gérer les autres utilisateurs de ce compte par le biais du menu « Account Details » (Détails du compte) dans la partie gauche. Vous pouvez notamment déterminer quel(s) contact(s)lié(s) à votre compte peut (peuvent) accéder

au service d'assistance technique. Consultez l'article 1983 de la base de connaissances pour de plus amples informations concernant cette possibilité :

<http://talisma.sdl.com/article.aspx?article=1983&p=1>

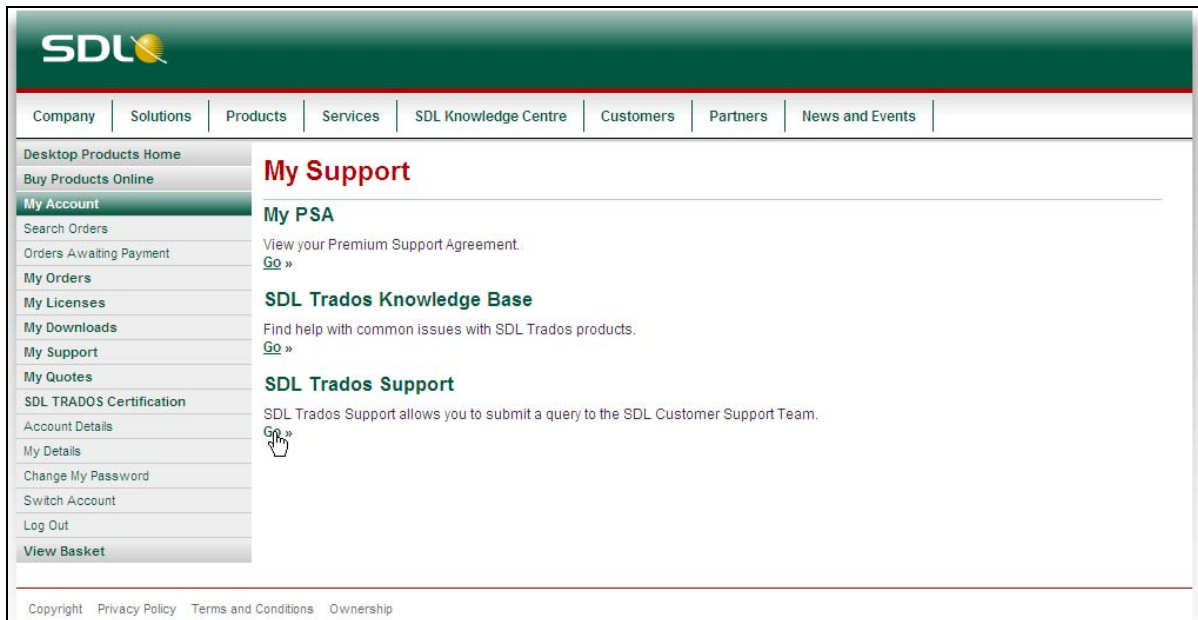
- Vous pouvez également modifier vos données personnelles. Si vous détenez plusieurs comptes, la fonction « Switch Account » (Autre compte) permet de passer de l'un à l'autre.
- Vous pouvez également accéder à la section Certification SDL TRADOS qui permet de passer le test initial, d'accéder aux logiciels achetés ou de consulter votre page de certification lorsque vous aurez obtenu au moins la certification niveau 1.

Ce document a été conçu pour vous guider dans l'utilisation du centre d'assistance technique. Vous y trouverez la marche à suivre pour soumettre une demande. Voici l'écran qui s'affiche lorsque vous vous connectez par l'onglet « My Account » :

The screenshot shows the SDL Trados 'My Account' page. The top navigation bar includes links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. The user is logged in as Paul Filkin. The main content area is titled 'Account Summary' and is divided into several sections: 'My Orders', 'My Licenses', 'My Downloads', 'My Quotes - Beta', and 'My Support'. A sidebar on the left contains navigation links, with 'SDL TRADOS Certification' highlighted. A red arrow points from the 'SDL TRADOS Certification' link in the sidebar to the 'My Support' section in the main content area. Another red arrow points from the 'My Support' section to the 'My Support' link in the sidebar.

Pour soumettre une demande, cliquez sur « My Support » (Mon assistance technique), dans le menu de gauche ou en bas à droite de l'écran. La page « My Support » (Mon assistance technique) s'affiche. Elle permet d'accéder à votre contrat d'assistance technique, à la base de connaissances et au portail

d'assistance, où vous pouvez soumettre votre demande. Pour ce faire, cliquez sur « Go » (Atteindre) comme indiqué ci-dessous.



The screenshot shows the SDL Trados Support website. At the top is the SDL logo. Below it is a navigation menu with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. On the left side, there is a vertical menu with options: Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account (highlighted), Search Orders, Orders Awaiting Payment, My Orders, My Licenses, My Downloads, My Support, My Quotes, SDL TRADOS Certification, Account Details, My Details, Change My Password, Switch Account, Log Out, and View Basket. The main content area is titled "My Support" and contains three sections: "My PSA" with a "Go »" link, "SDL Trados Knowledge Base" with a "Go »" link, and "SDL Trados Support" with a "Go »" link and a mouse cursor hovering over it. The footer contains links for Copyright, Privacy Policy, Terms and Conditions, and Ownership.

Page d'accueil

Sur la page d'accueil (illustrée page suivante), figurent les informations utiles pour communiquer avec le service d'assistance technique. Consultez la description des niveaux de priorité avant de déterminer celui de votre demande. Veillez à toujours choisir un niveau de priorité adapté à l'importance de votre demande. Si chaque utilisateur respecte cette règle, nous serons en mesure de traiter les demandes transmises de la manière la plus efficace possible.

Freelance Translators
Translation Agencies
My Account

[Company](#)
[Solutions](#)
[Products](#)
[Services](#)
[SDL Knowledge Centre](#)
[Customers](#)
[Partners](#)
[News and Events](#)

Desktop Products Home

Buy Products Online

My Account

My Support

SDL TRADOS Certification

Account Details

My Details

Change My Password

Log Out

View Basket

SDL Trados Support

[Home](#)
[Log a Case](#)
[View Cases](#)
[Logout](#)

Welcome Paul Filkin (Test)!

This secure portal allows you to submit support cases, view case updates and track their status around the clock. Below are a few points to keep in mind when submitting a support case.

Quick Start

- To submit a new support request, click the **Log a Case** button above.
- To view your existing support requests, click the **View Cases** button above.
- To suggest an improvement to the software please submit your idea on www.ideas.sdltrados.com

Case Priority and Initial Response Times
Response times depend on the priority of your case. When you submit your support case, make sure to select the Priority level which adequately characterizes your case. This will be amended by SDL if in the opinion of our Support Managers an inappropriate Priority has been selected. This is necessary to ensure that cases are handled in the most efficient and appropriate manner.

Please note, these are the generic times and definitions for the majority of our customers. Some contracts may have specific requirements that apply.

| | PSMA Level 1 | PSMA Level 2 | Enterprise |
|-----------------|--------------|--------------|------------|
| Critical | 1-day | 3hrs | 3hrs |
| High | 2-days | 5hrs | 5hrs |
| Medium | 3-days | 1-day | 1-day |
| Low | 5-days | 5-days | 5-days |

Definitions
All hrs are Working hours (Local to the office handling the Case)
1-day = 8hrs

| Priority Level | Description |
|----------------------|---|
| Hosted System Outage | A production system hosted by SDL is down or not accessible outside the scheduled maintenance windows. Users cannot log into the system. |
| Critical | A "Critical Priority Error" means a problem which simultaneously affects all or multiple users of the Client and for which no practicable workaround is available and that prevents or materially impairs the performance of substantially all major functions of the Software as described in the Documentation so that: (i) the Software is unavailable to the Client or at material risk of becoming unavailable, or (ii) Client is unable to use the Software due to continual failures or data corruption. Once a Critical Priority Error is resolved (whether by procedural workaround, system restart, hot-fix, or otherwise) such error's priority level shall be changed to Medium Priority Error. |
| High | A "High Priority Error" means a problem, for which no practicable workaround is available, that prevents or materially impairs the performance of a major function of the Software as described in the Documentation so that: (i) a major function of the Software is unavailable to the Client or its availability has been materially interrupted and substantial risk of recurrence exists, or (ii) Client is unable to use the Software due to intermittent failures or data corruption. Once a High Priority Error is resolved (whether by procedural workaround, system restart, hot-fix, or otherwise) such error's priority level shall be changed to Medium Priority Error. |
| Medium | A "Medium Priority Error" means a problem, whether or not a practicable workaround is available, that prevents or materially impairs the performance of a minor function in the Software as described in the Documentation, but that does not make the Software wholly unavailable to the Client or materially inhibit the Client's use of the Software. |
| Low | A "Low Priority Error" means a problem that does not prevent or materially impair the performance of any function in the Software as described in the Documentation, and does not materially inhibit Client's use of the Software. Such a problem is typically cosmetic in nature. |

Logged in: Paul Filkin (Test) from Paul Filkin

Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership

Pour soumettre une demande

Vous devez transmettre votre requête à partir de la page *Log a Case* (Soumettre une demande). Pour obtenir une réponse initiale efficace, veillez à donner des informations aussi précises et détaillées que possible. Les champs obligatoires sont indiqués par un astérisque rouge. Si vous ne parvenez pas à soumettre votre demande, vérifiez si ces champs sont bien renseignés. Les 9 champs obligatoires sont indiqués à la page suivante.

Pour soumettre une nouvelle demande :

1. Cliquez sur **Log a Case** (Soumettre une demande). (La page suivante s'affiche).
2. Fournissez les informations demandées.
3. Cliquez sur **Submit** (Envoyer).

Remarque : assurez-vous que la langue que vous avez sélectionnée dans le champ *Case Language* (Langue de la demande) correspond à la langue que vous avez utilisée pour décrire votre problème. Le champ *Case Language* est en effet utilisé pour transmettre la demande à l'équipe d'assistance technique concernée. Une erreur dans le choix de la langue risque d'allonger les temps de réponse.

SDL Trados Support

Home | Log a Case | View Cases | Logout

Please use the form below to log your support request.

Case Language

Please specify the language that you used to log your case as this helps us to assign the case to the nearest support team. Please note that cases that are not in English language can only be handled during local business hours.

Attachments

If you have files to upload or additional comments to add, you will be able to do so after filling out the form. First, fill out the form. Then, click on View Support Requests. Follow the link to the request you have just opened. You will see buttons for adding attachments and additional comments. Thank you for choosing SDL!

Log a Case

Product: --None--

Request Type: --None--

Priority: 3 - Medium

Case Language: --None--

Application:

****Not Applicable**** ****Not Applicable****

Version Number:

File Format:

Available **Selected**

Comma Separated Value Format (.csv)

Excel

FrameMaker

HTML

Operating System and Language:

Subject:

Error Message:

Description:

Steps To Reproduce:

Submit Cancel

Pour afficher et contrôler les demandes en cours

Vous pouvez à tout moment consulter les demandes en cours, qu'elles soient ou non clôturées.

- Pour accéder à la liste des demandes en cours, cliquez sur « **View Cases** » (Afficher les demandes) La page « **My Open Cases** » (Mes demandes en cours) s'affiche.
- Pour accéder à la liste des demandes clôturées, cliquez sur « **View Closed** » (Afficher les demandes clôturées) La page « **My Closed Cases** » (Mes demandes clôturées) s'affiche.
- Vous pouvez également utiliser l'option « **View All Cases** » (Afficher toutes les demandes). Les utilisateurs définis comme Superusers (Super-utilisateurs) lorsqu'ils soumettent une question par le biais du portail d'assistance technique ont la possibilité de voir les questions transmises par tous les utilisateurs autorisés de leur compte.

The screenshot shows the SDL Trados Support website interface. At the top, there is a navigation menu with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. Below this, there is a sidebar with various user account options like Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account, Search Orders, etc. The main content area is titled "SDL Trados Support" and features a navigation bar with "Home", "Log a Case", "View Cases", and "Logout". Below the navigation bar, there is a section titled "All Closed Cases" with two buttons: "View My Cases" and "View Open Cases". A table lists several closed cases with columns for "Number", "Subject", and "Created Date".

| Number | Subject | Created Date |
|----------|--|--------------------|
| 00037071 | URGENT - License required | 5/22/2007 4:11 PM |
| 00037070 | Please place Flex LM license server onto FTP site | 3/15/2007 1:57 PM |
| 00037069 | Quite a few SDLX questions | 1/23/2007 10:46 AM |
| 00037068 | FTP site for SDLX 2006 | 10/27/2006 6:14 PM |
| 00037067 | Feedback for Answer ID 652 (Rated Helpfulness: 75%) | 5/10/2006 12:32 PM |
| 00037066 | Operatinq Systems | 5/8/2006 11:37 AM |
| 00036942 | How to proceed to convert an TMX file to MT XML format? | 6/20/2007 1:06 PM |
| 00036941 | When I create a project and save it, the XDP file is not recognised as a MultiTerm file in the Windows Explorer; that is probably the reason why it cannot be reopened in MT. Even though I explicitly assign the MT application/symbol to it, i | 6/20/2007 1:02 PM |
| 00036940 | Why and in which cases would I use the Export Threshold Slider in the "Export" tab? | 6/20/2007 1:00 PM |
| 00036939 | Why and in which cases would I insert a Project Name in the "General" tab? | 6/20/2007 12:59 PM |
| 00036938 | test | 1/26/2007 |

Pour afficher les détails d'une demande, cliquez sur son sujet. Tous les détails, y compris les commentaires et les pièces jointes, s'affichent comme illustré ci-dessous. Les numéros de téléphone de vos contacts ont été ajoutés à cette étape, de façon à ce que vous puissiez les joindre en cas de besoin (ils n'apparaissent pas sur l'illustration présentée). Déplacez le curseur vers le bas de la page pour afficher tous les détails concernant la demande transmise.

[Freelance Translators](#)
[Translation Agencies](#)
[My Account](#)

SDL

[Company](#)
[Solutions](#)
[Products](#)
[Services](#)
[SDL Knowledge Centre](#)
[Customers](#)
[Partners](#)
[News and Events](#)

Desktop Products Home

Buy Products Online

My Account

My Orders

My Licenses

My Downloads

My Support

My Quotes

SDL TRADOS Certification

Account Details

My Details

Change My Password

Log Out

View Basket

SDL Trados Support

[Home](#)
[Log a Case](#)
[View Cases](#)
[Logout](#)

Use this page to:

- Check the status of your support case.
- View comments from the SDL Trados Support Engineer.
- Add comments to the support case (**note that you cannot edit comments once they have been saved.**)
- Add attachments to the support case. Please **zip files before attaching them.** For screen shots, use .gif format rather than .bmp if possible.

Case Follow-up via Phone
 As a Supported Customer you are entitled to follow up your support request if necessary through the SDL Trados Support Hotline. Please have your user name and the case number ready, as we will request this information when you call.
 The current numbers are as follows.

| Country | Phone Number | Business Hours |
|--------------------------|--------------------------|---|
| United States and Canada | (English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Pacific Standard Time, excluding public holidays observed in the United States |
| United States and Canada | (English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM GMT, excluding public holidays in the United Kingdom |
| United Kingdom | (English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM GMT, excluding public holidays in the United Kingdom |
| Germany | (German, English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Germany |
| Belgium | (French, Dutch, English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Belgium |
| Switzerland | (German, English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Germany |
| Switzerland | (French, Italian) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Central European Time, excluding public holidays observed in Belgium |
| Japan | (Japanese, English) | Monday to Friday, 10:00 AM to 5:00 PM Tokyo Time, excluding public holidays observed in Japan |
| China | (Chinese, English) | Monday to Friday, 9:00 AM to 5:00 PM Shenzhen Time, excluding public holidays observed in China |

Case 00012113

| | |
|--|---|
| <p>Contact Email: paulfilkin@test.com</p> <p>Request Type: Other Problem</p> <p>Date/Time Opened: 21/05/2008 09:51</p> <p>Date/Time Closed:</p> <p>Resolution Type:</p> <p>Product: SDL Trados Freelance</p> | <p>Contact Phone: +49 (711) 2332 12254 34</p> <p>Priority: 2 - High</p> <p>Status: Waiting for Customer Response</p> <p>Operating System:</p> |
|--|---|

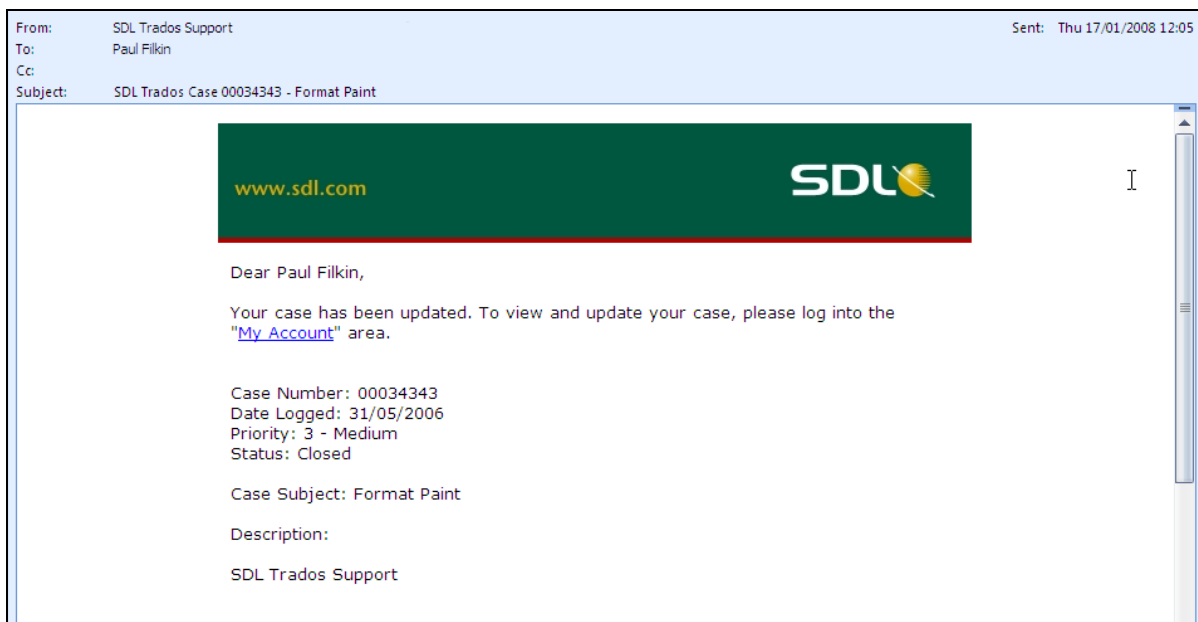
Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership

Pour communiquer avec le service d'assistance technique

Le portail d'assistance technique est le meilleur moyen de communiquer avec le service d'assistance technique. Si la réponse tarde, vous pouvez appeler les services d'assistance technique. Envoyez **toujours** votre demande avant d'appeler le service d'assistance technique. Indiquez le numéro de référence de votre demande à votre interlocuteur afin de lui permettre d'accéder à toutes les données nécessaires.

Réponse initiale et mises à jour par le service d'assistance technique

Vous êtes averti par e-mail chaque fois que le service d'assistance technique ajoute un commentaire à votre demande. Cliquez sur le lien qui se trouve dans la notification pour accéder au portail d'assistance et consulter les détails de cette mise à jour.

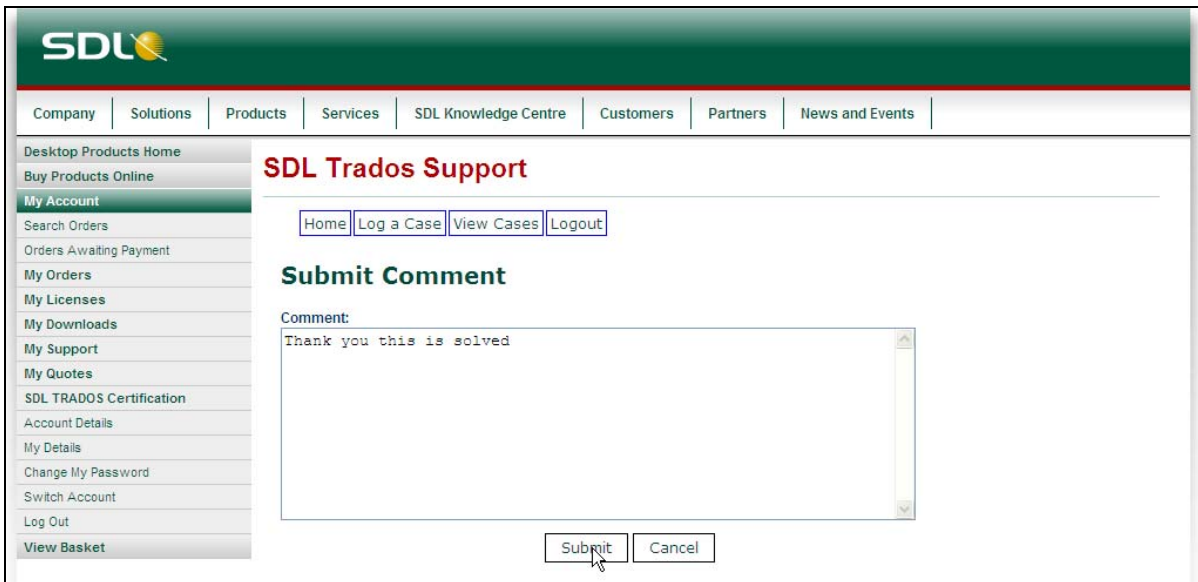


Mises à jour de la demande par vous-même

Vous pouvez à tout moment ajouter un commentaire ou joindre un fichier à votre demande. L'équipe d'assistance technique en est automatiquement avertie.

Ajout de commentaires

Pour ajouter un commentaire à votre demande, cliquez sur **Add Comment**. La page **Submit Comment** (Envoyer un commentaire) s'affiche.



Cliquez sur **Submit** (Envoyer) pour ajouter votre commentaire. Celui-ci s'affiche dans la rubrique Related Comments (Commentaires associés).

Remarque : lorsqu'un commentaire a été envoyé, vous ne pouvez plus le modifier.

Ajout de pièces jointes

1. Veillez à zipper les fichiers avant de les joindre. Pour nommer le fichier zip, choisissez le numéro de référence de votre demande.

Remarque : les fichiers joints ne doivent pas excéder 5 Mo. Si les données que vous voulez transmettre sont plus volumineuses, veuillez les placer sur un site FTP de façon à ce que l'équipe d'assistance technique puisse y accéder. Si vous ne savez pas comment procéder, n'hésitez pas à nous contacter lorsque vous soumettez votre demande, nous vous enverrons les instructions nécessaires.

2. Pour joindre un fichier à votre demande, cliquez sur **Add Attachment** (Ajouter une pièce jointe). La page **Attach File** (Joindre un fichier) s'affiche (voir l'illustration page suivante).

Remarque : si vous ne voyez pas les informations correspondantes, déplacez-vous vers le haut de la page à l'aide de la barre de défilement de votre navigateur.

The screenshot shows the SDL Trados Support website. At the top, there is a navigation menu with links for Company, Solutions, Products, Services, SDL Knowledge Centre, Customers, Partners, and News and Events. Below this, there is a sidebar menu with options like Desktop Products Home, Buy Products Online, My Account, Search Orders, Orders Awaiting Payment, My Orders, My Licenses, My Downloads, My Support, My Quotes, SDL TRADOS Certification, Account Details, My Details, Change My Password, Switch Account, Log Out, and View Basket. The main content area is titled 'SDL Trados Support' and contains a sub-menu with Home, Log a Case, View Cases, and Logout. The 'Attach File' section is highlighted, showing three steps: 1. Select the File (with a text input field and a 'Browse...' button), 2. Click the 'Attach File' button (with an 'Attach File' button), and 3. Click the Done button to return to the previous page (with a 'Done' button).

3. Cliquez sur **Browse** (Parcourir), sélectionnez le fichier que vous voulez joindre et cliquez sur **Open** (Ouvrir).
4. Cliquez sur **Attach** (Joindre) pour démarrer le téléchargement. Un indicateur d'état d'avancement s'affiche pendant le téléchargement du fichier. Lorsque le fichier est chargé, un message de confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur **Done** (Terminé) pour retourner à la page présentant les détails de votre demande. La nouvelle pièce jointe s'affiche dans la rubrique **Related Attachments** (Pièces jointes associées).

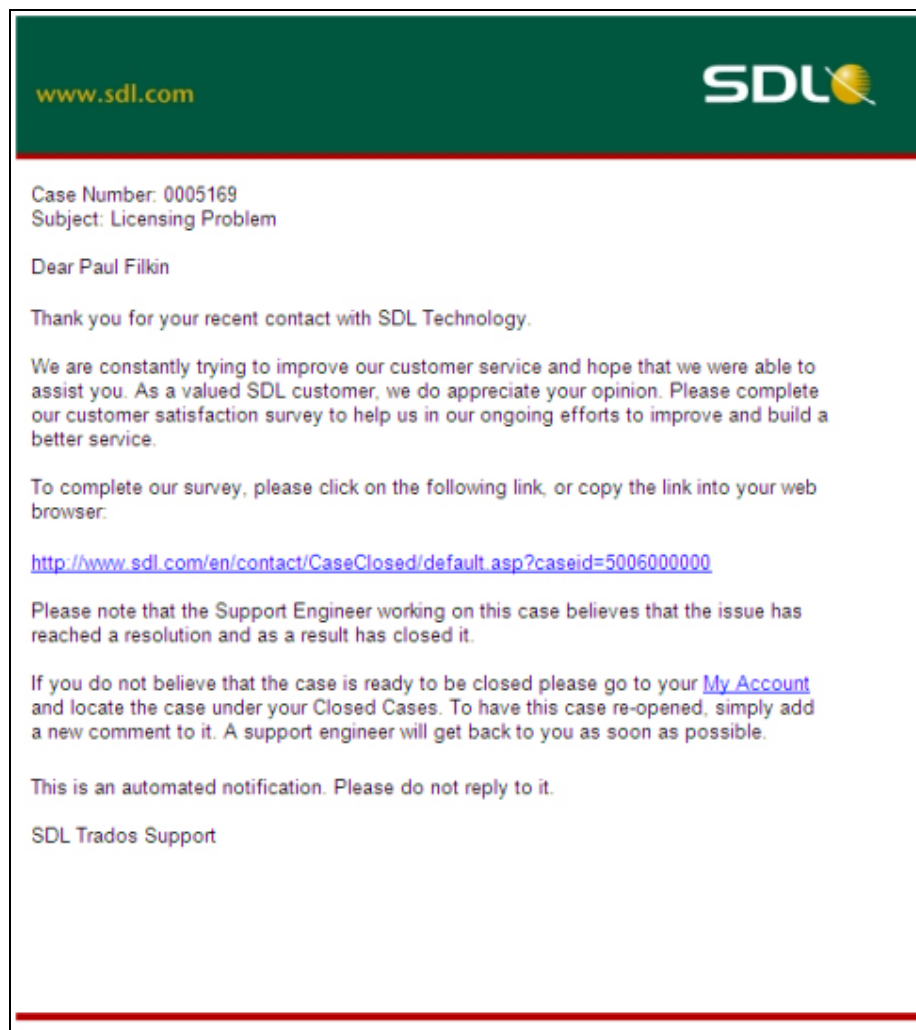
Clôture d'une demande

Afin d'optimiser la gestion des demandes, un processus automatique gère le cycle de vie de la demande en cas d'absence de réponse. Si nous n'avons obtenu aucune réponse de votre part dans les 5 jours après avoir demandé des informations complémentaires ou une confirmation de la pertinence de la réponse, la demande est automatiquement clôturée.

Cette procédure a été rendue nécessaire par le nombre important de demandes résolues pour lesquelles nous ne recevons aucune confirmation de l'utilisateur.

Si toutefois la demande était clôturée prématurément, vous pouvez toujours la rouvrir par le biais de votre compte d'assistance technique. Nous vous apporterons alors la réponse adéquate.

À la clôture de la demande, vous recevez un e-mail comme celui-ci :



Ce message vous offre la possibilité de répondre à un court questionnaire sur la manière dont votre demande a été traitée.

Freelance Translators Translation Agencies Instant Translation Translation Quote My Account

SDL

Search... English

Company Solutions Products Services Support SDL Knowledge Center Customers News and Events Contact Us

Contact Us
Translation Quote
SDL Newsletters
Business Challenges Review

Home Page Contact Us

Do you consider the problem resolved?
 Yes No

How many contacts with support were required to resolve the problem
 n/a 1 2 2 to 5
 More than 5

Did you attempt to use our online knowledge base before raising this question through the support team?
 Yes No

How satisfied were you with the knowledge and professionalism of the people?
 Excellent Good Average Poor

How satisfied were you with the support process from initial submission of the case to the final response?
 Excellent Good Average Poor

How satisfied were you with the overall quality of the problem resolution?
 Excellent Good Average Poor

Additional comments

What recommendations would you suggest for improving SDL Support?

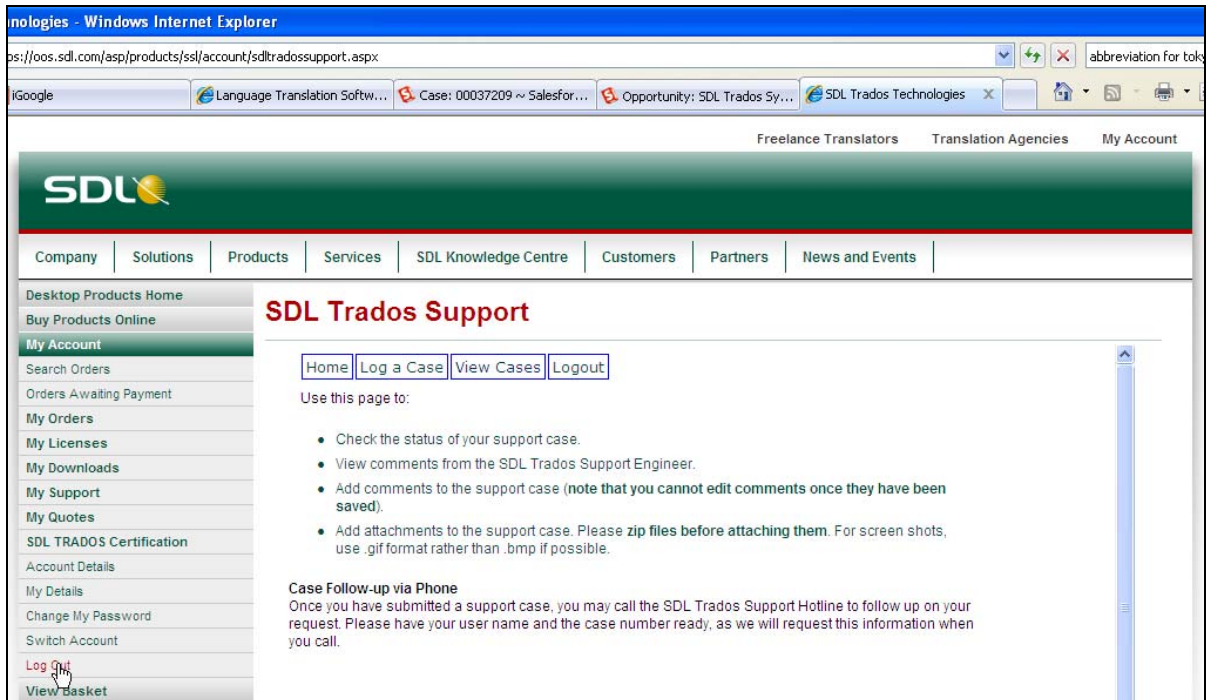
Submit

Copyright Privacy Policy Terms and Conditions Ownership Sitemap Powered by **SDL tridion**

Les réponses à ces enquêtes sont prises en compte chaque semaine. Nous vous encourageons donc vivement à y participer chaque fois que vous recevez un mail de clôture.

Déconnexion

Pour quitter le portail d'assistance technique, cliquez simplement sur **Logout** (Déconnexion) dans le menu de gauche. La page d'assistance technique comporte également un bouton **Logout** (Déconnexion), mais celui-ci ne vous déconnecte que temporairement du portail. Vous ne quittez pas la section « Mon compte ».



Temps de réponse

La priorité attribuée à une demande d'assistance technique dépend de l'impact fonctionnel et économique du problème rencontré, ainsi que du niveau d'assistance technique requis.

L'assistance technique SDL Technologies fournit les réponses à une demande par l'intermédiaire du portail d'assistance ou par n'importe quel autre moyen que SDL juge opportun.

Les temps de réponse sont estimés selon les données suivantes :

| | PSMA Niveau 1 | PSMA Niveau 2 | Entreprise |
|-----------------|---------------|---------------|------------|
| Critique | 1 journée | 3 heures | 3 heures |
| Élevée | 2 jours | 5 heures | 5 heures |
| Moyenne | 3 jours | 1 journée | 1 journée |
| Basse | 5 jours | 5 jours | 5 jours |

Définitions

Les heures correspondent à des heures de travail (heures locales du bureau chargé de la résolution)

1 journée = 8 heures

La priorité est déterminée selon les définitions suivantes.

| Niveau de priorité | Description |
|--------------------------------|---|
| Défaillance du système hébergé | Un système de production hébergé par SDL est défaillant ou inaccessible en-dehors des fenêtres de maintenance prévues. Les utilisateurs ne peuvent pas se connecter au système. |
| Critique | Une « erreur critique » est un problème qui affecte simultanément plusieurs, voire tous les utilisateurs du client, et pour lequel aucune solution provisoire n'est envisageable. Ce problème empêche ou diminue l'usage de pratiquement toutes les fonctionnalités du logiciel telles que décrites dans la documentation, de sorte que : (i) le client n'a pas accès au logiciel, ou risque de ne plus pouvoir y accéder ; ou (ii) le client est dans l'impossibilité d'utiliser le logiciel en raison de défaillances continues ou de corruption des données. Lorsqu'une erreur critique est résolue (que ce soit par la mise en place d'une solution provisoire, un redémarrage du système, l'usage d'un correctif ou de tout autre façon), le niveau de priorité est ramené à erreur de priorité moyenne. |
| Élevée | Une « erreur de priorité élevée » est un problème pour lequel aucune solution provisoire n'est envisageable, qui empêche ou diminue l'usage d'une fonctionnalité importante du logiciel telle que décrite dans la documentation, de sorte que : (i) une fonctionnalité primordiale du logiciel n'est pas accessible au client, ou son accessibilité a été matériellement interrompue et le problème risque de se répéter ; ou (ii) le client est dans l'impossibilité d'utiliser le logiciel en raison de défaillances intermittentes ou de corruption des données. Lorsqu'une erreur de priorité élevée est résolue (que ce soit par la mise en place d'une solution provisoire, un redémarrage du système, l'usage d'un correctif ou de tout autre façon), le niveau de priorité est ramené à erreur de priorité moyenne. |
| Moyenne | Une « erreur de priorité moyenne » est un problème qui, avec ou sans solution provisoire, empêche ou diminue l'usage d'une fonctionnalité mineure du logiciel telle que décrite dans la documentation, mais qui n'empêche pas complètement l'accès au logiciel par le client et ne réduit pas l'usage que celui-ci peut en avoir. |
| Basse | Une « erreur de priorité basse » est un problème qui n'empêche ou ne diminue pas l'usage des fonctionnalités du logiciel telles que décrites dans la documentation, et qui n'empêche pas le client d'utiliser le logiciel. Il s'agit d'un problème que l'on pourrait qualifier de « superficiel ». |

Que prend en charge mon contrat d'assistance technique ?

Logiciels pris en charge

L'assistance technique n'est proposée que pour les logiciels développés par SDL.

Elle concerne la version en cours de l'édition actuelle, la dernière version de la mise à jour majeure précédente et toutes les versions intermédiaires. Ainsi, la version actuelle de SDLX ou de Translators Workbench étant SDL Trados 2007, le contrat concerne donc SDL Trados 2007, SDL Trados 2006 et toutes les versions intermédiaires.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'équiper du matériel, du système d'exploitation, des bases de données d'arrière-plan, des antivirus et des utilitaires de récupération de fichiers adéquats, ainsi que d'effectuer les procédures de sauvegarde des bases de données et du système d'exploitation, entre autres.

Environnements pris en charge

La liste des environnements pris en charge figure dans la documentation jointe à votre produit SDL.

Les environnements qui ne sont pas expressément mentionnés dans cette documentation ne sont pas pris en charge. Si vous souhaitez néanmoins déployer et utiliser une solution SDL dans un environnement non pris en charge, contactez votre représentant SDL ou transmettez votre demande par le biais du portail d'assistance afin d'envisager une solution.

En outre, les installations serveur ne sont prises en charge par votre contrat que si l'installation a été réalisée par les services professionnels SDL. En effet, l'équipe d'assistance technique reçoit un double du document signé conjointement par vous-même et par les services professionnels, de manière à connaître votre configuration et ses spécificités, personnalisations et autres paramètres susceptibles de l'aider à résoudre votre problème.

Si vous effectuez l'installation ou la mise à jour d'une solution de serveur sans l'assistance ou l'accord de SDL, vous êtes susceptible de devoir prendre financièrement à votre charge les services professionnels qui pourraient intervenir pour régler les éventuels problèmes subséquents.

API (interface de programmation d'applications)

SDL peut fournir l'API nécessaire à un programmeur système pour créer des interfaces entre les logiciels SDL Technologies et d'autres logiciels, qu'il s'agisse de systèmes de gestion de documents ou de contenu (DMS/SGC) ou encore de systèmes de gestion électronique de processus ou de gestion de projets par l'intermédiaire de bases de données et d'environnements de traduction. Un programmeur expérimenté est ainsi en mesure d'améliorer de manière significative la maîtrise par les utilisateurs de tous les aspects du processus de création et de maintenance de documents multilingues.

Cependant, SDL ne propose pas d'assistance pour ces API en dehors du conseil de nos équipes de services professionnels.

Si vous souhaitez utiliser une API, ou si vous avez besoin d'assistance pour une intégration déjà réalisée, nous pouvons vous proposer :

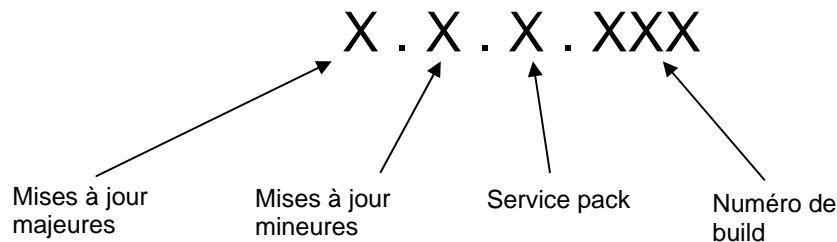
1. de faire appel à un consultant commercial SDL expérimenté afin qu'il rédige un cahier des charges et qu'il puisse s'assurer du caractère réalisable de vos demandes ;
2. de faire appel aux services professionnels SDL afin qu'ils vous transmettent une proposition viable ;
3. que les services professionnels SDL rédigent un devis correspondant à cette proposition.

Maintenance

Tout au long de votre contrat d'assistance technique et de maintenance, SDL fournit toutes les mises à niveau disponibles sans frais supplémentaires, dans la mesure où votre contrat comporte l'option Maintenance. Ces mises à niveau sont disponibles par téléchargement via Internet. SDL vous tient ainsi informé des mises à niveau, mises à jour et service packs disponibles par le biais des sites SDL, de la lettre d'informations ou par e-mail. Les mises à niveau sont gouvernées par les conditions générales des accords de licence d'utilisateur final.

Versions des logiciels

Les versions des logiciels SDL sont désignées selon les conventions de numérotation suivantes :



Mises à jour majeures

Les mises à jour majeures correspondent aux logiciels édités à des intervalles relativement importants, généralement entre 18 et 24 mois, mais cette durée peut varier. Ces mises à jour sont planifiées à l'avance et contiennent des nouvelles fonctionnalités importantes. Elles sont proposées à tous les clients qui disposent d'un contrat de maintenance en cours de validité. Elles sont également disponibles sans contrat de maintenance, mais payantes. À chaque mise à jour majeure, le premier chiffre de la version change (par exemple de 7.5 à 8.0). L'assistance technique est disponible pour la mise à jour précédente, mais la compatibilité avec les versions antérieures n'est pas garantie.

Mises à jour mineures

Les mises à jour mineures correspondent aux logiciels édités plus fréquemment. 2 à 3 de ces mises à jour peuvent être publiées sur une période de 12 à 18 mois. Elles sont planifiées à l'avance et proposent des améliorations aux fonctionnalités existantes, ainsi que certaines fonctionnalités nouvelles. Elles sont proposées à tous les clients qui disposent d'un contrat de maintenance en cours de validité. Elles sont également disponibles sans contrat de maintenance, mais payantes. Pour ces versions, c'est le second chiffre du numéro de version qui change (par exemple, 7.0 devient 7.1).

Service pack

Les service packs sont en principe des éditions trimestrielles, mais ce n'est pas systématique. Ils sont proposés à tous les clients, qu'ils aient un contrat de maintenance en cours ou non. Dans ce cas, c'est le troisième chiffre de la version qui change (la version 7.0.0 devient 7.0.1.).

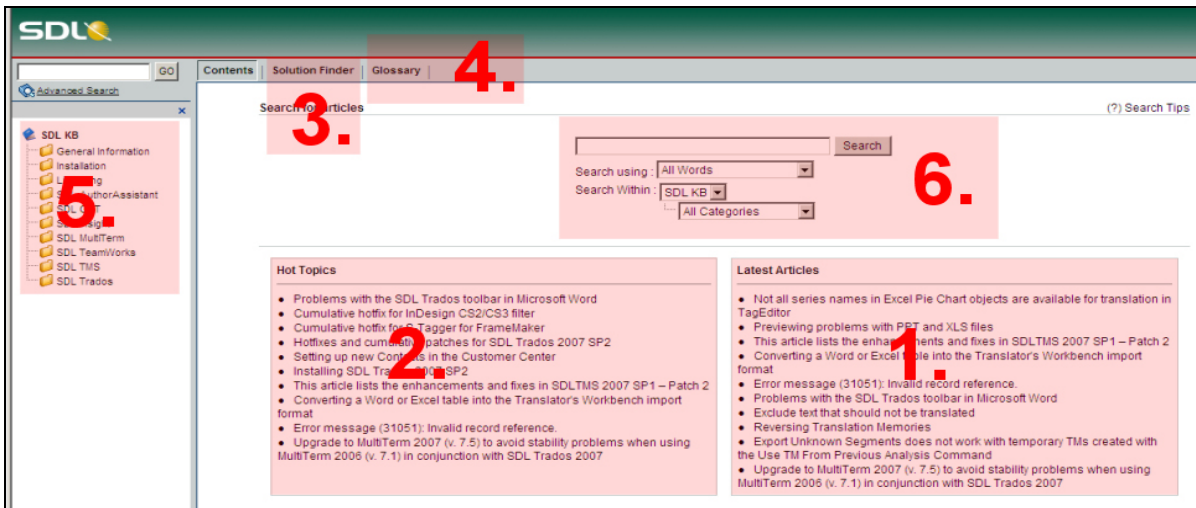
Correctifs

Les correctifs sont des éditions non planifiées d'un logiciel, prévues pour répondre à certains problèmes apparus après la sortie de celui-ci. Les correctifs ne sont pas proposés à tous les clients. Ils sont parfois conçus pour répondre à un problème spécifique qui ne touche que quelques utilisateurs, mais en raison de leur fonctionnement et de leur coût, ils sont considérés comme une version à part entière. Parfois, surtout dans le cas des filtres par exemple, ils sont disponibles via la base de connaissances (voir plus bas). En cas de correctif, seul le numéro de build change. Tous les correctifs sont généralement inclus dans une mise à jour, qu'elle soit majeure, mineure, ou qu'il s'agisse d'un service pack. Par exemple, 8.0.2.835 devient 8.0.2.927.

Autres ressources

La base de connaissances de l'assistance technique SDL Technologies

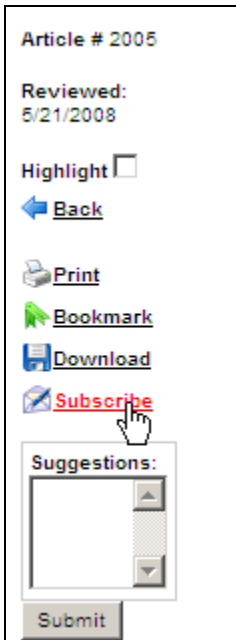
La base de connaissances de l'assistance technique SDL Technologies est accessible sous « My Account » dans « My Support » (Mon assistance technique), dans l'onglet « Support » du site principal, www.sdl.com, ou directement à l'adresse <http://talisma.sdl.com>



L'utilisation de la base de connaissances est très simple. Voici comment se présente la fenêtre principale :

1. « Latest Articles » (Articles récents) – Chaque fois qu'un nouvel article est publié dans la base de connaissances, il apparaît dans cette liste.
2. « Hot Topics » (Articles les plus fréquemment consultés) – Présente la liste des articles les plus fréquemment consultés par les utilisateurs.
3. « Solution Finder » – Cette fonctionnalité est destinée à vous guider dans la base de connaissances et à vous permettre de consulter les demandes d'assistance les plus fréquentes. Elle fonctionne sur le principe des questions/réponses et vous permet, le cas échéant, d'envoyer une demande d'assistance si aucune réponse n'est satisfaisante. Cette option est particulièrement utile pour les questions de licence ou d'installation lorsque l'utilisateur ne dispose pas de contrat d'assistance technique.
4. « Glossary » (Glossaire) – Comporte une explication des termes les plus courants.
5. « SDL KB » – structure de base de la base de connaissance, axée sur les produits. Vous pouvez naviguer dans cette structure dans une fenêtre de type Windows Explorer et accéder à tous les articles rédigés pour chacun des produits.
6. La fonction principale de recherche. Cette fonction permet d'effectuer une recherche par mot ou par expression dans les articles.

Vous disposez également de la possibilité de vous inscrire sur un article, de façon à recevoir un e-mail chaque fois que cet article est mis à jour. Cette fonctionnalité permet à SDL Technologies d'avertir les utilisateurs de l'existence d'une nouvelle version, d'un nouveau service pack ou d'un nouveau correctif, ou de leur transmettre diverses informations pratiques. Pour l'utiliser, sélectionnez l'article sur lequel vous voulez vous inscrire, puis cliquez sur « Subscribe » (Inscription) dans le menu de droite :

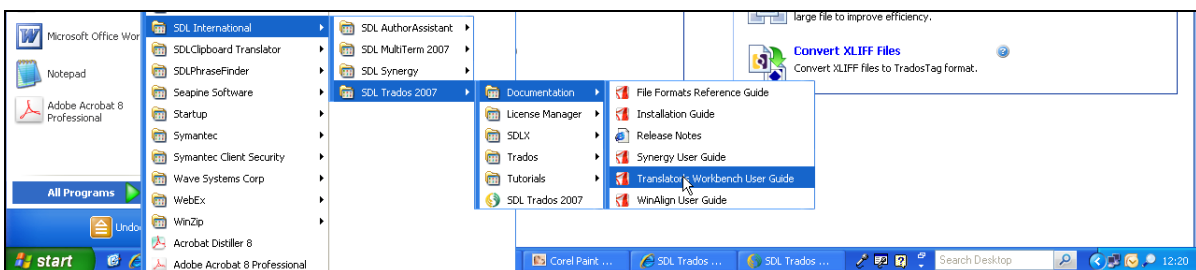


Voici quelques articles qui vous permettront de rester à jour :

- **Article 2005** : Correctifs pour SDL Trados 2007 SP2
Cet article est mis à jour avec les liens vers les correctifs concernés dès que ceux-ci sont disponibles. Tous les produits sont concernés.
- **Article 2073** : Informations sur le cycle de vie : présentation des produits SDL actuellement pris en charge et des produits en fin de vie.
Cet article est régulièrement mis à jour de façon à vous avertir des versions prises en charge.

Documentation, Aide en ligne

Après avoir installé le logiciel, la documentation disponible au format PDF aide à démarrer et à utiliser nos produits et fournit des réponses aux questions qui peuvent se présenter au fur et à mesure de l'utilisation du logiciel. Cette documentation est disponible à partir du menu *Démarrer* de Windows, par exemple.



Forums utilisateurs

Nous avons mis à votre disposition un certain nombre de ressources destinées à vous permettre de démarrer et d'utiliser votre logiciel : la base de connaissance, la formation à l'examen de certification et le centre d'assistance technique en ligne. Des utilisateurs expérimentés proposent également des ressources en ligne. Ces forums et listes de diffusion permettent de partager vos expériences et vos meilleures pratiques, de façon à utiliser le logiciel le plus efficacement possible. SDL n'est pas responsable du contenu de ces forums et de ces listes de diffusion. Ceux-ci sont totalement indépendants de la société, et la présence de liens y faisant référence ne signifie aucunement que ces forums ou leurs propriétaires reçoivent le soutien de SDL. Ils sont indépendants et fonctionnent grâce au bon vouloir des utilisateurs.

Yahoo - Forum utilisateurs Trados Workbench et autres produits Trados (MultiTerm, WinAlign, etc.)

http://tech.groups.yahoo.com/group/TW_users/

Yahoo - Forum utilisateurs SDLX

<http://tech.groups.yahoo.com/group/sdlx/>

ProZ – Forum d'assistance technique SDL Trados

<http://www.proz.com/forum/65>

ideas.sdl.com

SDL Trados Technologies a créé le site ideas.sdltrados.com. Il s'agit d'un forum où les clients de SDL Technologies peuvent proposer de nouvelles fonctionnalités pour les logiciels SDL. Les suggestions émanant de tous les utilisateurs sont consultables, ce qui permet à chacun de choisir ses favoris.

Le site fonctionne sur ce principe : chacun peut ajouter ses propres idées et les soumettre au vote des participants, ou simplement voter pour les suggestions existantes.

Voici l'adresse du site : <http://ideas.sdl.com>

The screenshot shows the 'IDEAS' section of the SDL TRADOS website. At the top, there is a navigation bar with the SDL TRADOS logo on the left, a search bar labeled 'SEARCH IDEAS' on the right, and a user greeting 'Welcome: Guest'. Below the navigation bar are links for HOME, RELEASES, MY IDEAS, LOGIN, and FAQ. A left sidebar contains a dropdown menu for 'All Ideas' and a list of filters: 'Browse by Category', 'Most Voted', 'Most Commented', 'Recent', and 'Top Contributors'. The main content area features four large, colorful buttons: 'SUBMIT your product idea' (blue), 'PROMOTE the ideas you want to see developed' (red), 'DISCUSS with SDL TRADOS Technologies and other users' (orange), and 'SEE what we are planning to deliver' (green). Below these buttons is a welcome message and a paragraph explaining the purpose of the ideas forum, followed by a link to technical support.

SDL TRADOS
TECHNOLOGIES

SEARCH IDEAS

Welcome: Guest

HOME | RELEASES | MY IDEAS | LOGIN | FAQ

All Ideas ▾
Browse by Category
Most Voted
Most Commented
Recent
Top Contributors

SUBMIT
your product
idea

PROMOTE
the ideas you
want to see
developed

DISCUSS
with SDL TRADOS
Technologies
and other
users

SEE
what we
are planning
to deliver

Welcome to ideas.sdltrados.com!

Ideas.sdltrados.com is a forum where SDL TRADOS Technologies customers can suggest new functionality and features they would like to see in SDL TRADOS software. Customers will also be able to see the product suggestions that have been made by other users and promote their favourite enhancements.

Ideas.sdltrados.com is designed to foster an environment of collaboration where customers can interact with SDL and other users. If you require technical support on existing products please visit: <https://oos.sdl.com/asp/products/ssl/account/>

SDL is the leader in Global Information Management (GIM) solutions that empower organizations to accelerate the delivery of high-quality multilingual content to global markets. Its enterprise software and services integrate with existing business systems to manage the delivery of global information from authoring to publication and throughout the distributed translation supply chain.

Global industry leaders rely on SDL to provide enterprise software or hosted services for their GIM processes, including ABN-Amro, Best Western, Bosch, Canon, Chrysler, CNH, Hewlett-Packard, Microsoft, Philips, SAP, Sony, SUN Microsystems and Virgin Atlantic.

SDL has implemented more than 480 enterprise GIM solutions, has deployed over 150,000 software licenses across the GIM ecosystem and provides access to on-demand translation portals for 10 million customers per month. Over 1,000 service professionals deliver consulting, implementation and language services through its global infrastructure of more than 50 offices in 30 countries.

For more information, visit www.sdl.com.

