

Účet Autodesk account

Otázky a odpovědi pro partnery

Zlepšujeme možnosti zákazníků v programu Subscription.

Dvě důležité poznámky ke všem návodům odkazovaným v těchto nejčastějších dotazech:

1. Návody mohou stále obsahovat informace týkající se služby „Subscription Center“. Dne 13. března 2015 ale budou aktualizovány.
2. Každý návod lze automaticky přeložit výběrem jazyka na pravé straně webové stránky.

Obsah

1. Přehled	2
1.1 K čemu slouží účet Autodesk a bude jím nahrazena služba Subscription Center?	2
1.2 Co je důvodem k této změně?	2
1.3 Koho se tato změna bude týkat?	2
1.4 Jak mohou zákazníci přistupovat k účtu Autodesk?	2
1.5 V čem je účet Autodesk lepší než služba Subscription Center?	2
1.6 V jakých jazycích je účet Autodesk dostupný?	2
2. Specifické informace pro partnery	3
2.1 Jak získají partneři přístup k účtu Autodesk?	3
2.2 Jak mohou partneři požádat o předplatné NFR Subscription a získat je?	3
2.3 Plánuje se do budoucna poskytnout partnerům přehled o účtech jejich zákazníků?	3
2.4 Jak mohou partneři pomoci s tímto přechodem?	3
2.5 Jaké nástroje mají partneři k dispozici?	3
2.6 Jak tato změna ovlivní stránku Partner Center?	3
2.7 Na koho se můžu obrátit s případnými dotazy?	3
3. Oznámení zákazníkům	3
3.1 Kdy a jak se zákazníci dozví o prováděných změnách?	3
3.2 Můžu zákazníky informovat o nadcházejících změnách před 13. březnem?	3
4. Stahování	3
4.1 Jak si budou zákazníci moci stáhnout software z účtu Autodesk?	3
4.2 Jak zákazníci v účtu Autodesk získají aktualizace a vylepšení zakoupených produktů?	3
5. Flexibilní licence	4
5.1 Jak budou moci zákazníci prostřednictvím účtu Autodesk požádat o předchozí licence a licence k domácím verzím?	4
6. Podpora	4
6.1 Jak zákazníci získají přístup k webové podpoře prostřednictvím účtu Autodesk?	4
6.2 Jak zákazníci získají přístup k telefonické podpoře prostřednictvím účtu Autodesk?	4
7. Nástroje pro správu	4
7.1 Jak mohou zákazníci v účtu Autodesk spravovat přístup a oprávnění?	4
7.2 Jak mohou zákazníci v účtu Autodesk sledovat licence a obnovení?	4
7.3 Jak mohou zákazníci v účtu Autodesk sledovat využití kreditu pro cloud?	4

8. Cloudové služby 4

8.1 Jak zákazníci získají přístup ke cloudovým produktům prostřednictvím účtu Autodesk? 4

1. Přehled

1.1 K čemu slouží účet Autodesk a bude jím nahrazena služba Subscription Center?

Dne 13. března 2015 bude zrušena online služba Subscription Center, jejímž prostřednictvím mohli zákazníci s předplatným Maintenance Subscription doposud využívat výhody získané v rámci programu Subscription. Všichni zákazníci budou převedeni na nový, vylepšený a přizpůsobený portál účtu Autodesk, odkud mohou sledovat a spravovat všechny zakoupené produkty, služby a výhody od společnosti Autodesk.

1.2 Co je důvodem k této změně?

Chceme zákazníkům usnadnit spolupráci se společností Autodesk, a proto jsme pro ně vytvořili portál, kde najdou pohromadě všechny zakoupené programy a získané výhody.

1.3 Koho se tato změna bude týkat?

Zákazníci v programu Subscription, kteří doposud k získaným výhodám přistupovali prostřednictvím služby Subscription Center, začnou nově k tomuto účelu používat účet Autodesk.

1.4 Jak mohou zákazníci přistupovat k účtu Autodesk?

Na adrese www.autodesk.com/account se zákazníci mohou přihlásit pomocí stávajících přihlašovacích údajů používaných pro přihlášení do Subscription Center nebo pomocí identifikátoru Autodesk ID.

1.5 V čem je účet Autodesk lepší než služba Subscription Center?

Účet Autodesk představuje přehledný portál, který se snadněji používá a umožňuje zákazníkům rychle najít všechny potřebné informace ke správě zakoupených produktů a služeb společnosti Autodesk. Na tomto portálu je možné:

- stahovat software – včetně aktualizací a vylepšení produktů,
- využít dostupnou technickou podporu – k instalaci, konfiguraci, řešení potíží a jiným záležitostem,
- spravovat oprávnění – udělovat uživatelům přístup k softwaru a výhodám,
- sledovat využití – licenci (včetně zkušebních verzí), kreditu pro cloud a dostupných zkušebních verzí ke stažení,
- zakoupit nebo obnovit licenci – podle využití a požadavků.*

* Pokud zákazník v současnosti zakoupí nebo obnoví licence u partnerského prodejce společnosti Autodesk, bude mít k dispozici kontaktní údaje příslušného prodejce, aby transakce proběhla efektivněji.

Details of Subscription #341-83

Products	Seats	Support Level
7	73	Basic

Contract Details:

- Type: Annual (Renewal)
- Start Date: Mar 26, 2007
- End Date: Expires Jan 31, 2016
- Contract Manager: Rola, r@autodesk.com, +4917
- Company: Autodesk-CSC, 4000 Civic Center Dr, San Rafael, US-CA-California 94903-4171

Cloud Credit Usage:

- 2138 Used, 362 Remaining
- Usage by Service:
 - Rendering: 2066
 - Autodesk® ReCap 360™: 55
 - svc0000033: 17
 - Cloud Credits Used: 2138

Products and Services

Product	Serial / Key	Seats	Support	Reseller
Autodesk Building Design Suite Ultimate 2015	395-12401455 / 766G1	21	Basic	Autodesk-CSC (415) 507-4622

1.6 V jakých jazycích je účet Autodesk dostupný?

Účet Autodesk je dostupný v následujících jazycích: brazilská portugalština, čeština, francouzština, italština, japonština, korejština, maďarština, němčina, ruština, španělština, tradiční čínština a zjednodušená čínština.

2. Specifické informace pro partnery

2.1 Jak získají partneři přístup k účtu Autodesk?

Dokud nebude oznámeno jinak, partneři budou zatím dále používat službu Subscription Center a mohou se přihlásit k účtu Autodesk prostřednictvím identifikátoru Autodesk ID (pokud jej ještě nemáte, navštivte adresu www.autodesk.com/account a vytvořte si jej). Dostupnost jednotlivých akcí a produktů pro vás se bude odvíjet od vašich oprávnění, tedy stejně jako v případě zákazníků.

2.2 Jak mohou partneři požádat o předplatné NFR Subscription a získat je?

Postup zůstane stejný. K předplatnému NFR Subscription budou partneři nově přistupovat prostřednictvím účtu Autodesk. [Zobrazit postup](#)

2.3 Plánuje se do budoucna poskytnout partnerům přehled o účtech jejich zákazníků?

Zákazníci budou nadále moci nastavit prodejcům oprávnění k prohlížení, a to na stránce technické podpory v účtu Autodesk. Doporučujeme, abyste vyzvali zákazníky k nastavení tohoto oprávnění. Získáte tím přehled o případech technické podpory řešených přímo se společností Autodesk. Také tím získáte možnost podílet se na řešení problémů nebo jen sledovat činnost pracovníků technické podpory společnosti Autodesk a naučit se, jak odstraňovat problémy a pracovat s produkty, které příliš neznáte.

2.4 Jak mohou partneři pomoci s tímto přechodem?

Pro partnery se jedná o skvělou příležitost promluvit si se zákazníky o programu Subscription a případně jim poskytnout další potřebné služby či produkty. Partneři by se nejdříve měli seznámit s textem [oznámení](#) o účtu Autodesk a [nejčastějších dotazů](#). Teprve poté by měli zákazníky kontaktovat. Společnost Autodesk poskytne partnerům podpůrné materiály, jako jsou texty, snímky obrazovky, prezentace a vysílání Autocast, které jim dle potřeby pomohou pořádat webináře nebo vytvářet vlastní ukázky zákaznické podpory a školení ve snaze zákazníky seznámit s postupem, jak využít získané výhody.

2.5 Jaké nástroje mají partneři k dispozici?

Platforma One Team Source momentálně poskytuje následující nástroje:

- [Vysílání Autocast pro zákazníky](#)
- [Odpovědi na nejčastější dotazy zákazníků](#)
- [Oznámení pro zákazníky](#)
- [Texty pro zákazníky](#)
- [Prezentace pro zákazníky](#)

Partneři budou mít v průběhu následujících měsíců příležitost zúčastnit se živých webcastů, kde získají přehledné informace o účtu Autodesk a budou moci položit případné dotazy. Oznámení o dostupných webových vysíláních a dalších užitečných materiálech obdrží partneři prostřednictvím stránek Channel News (Kanál zpráv).

2.6 Jak tato změna ovlivní stránku Partner Center?

Partnerské postupy se nezmění. Partneři se budou nadále přihlašovat ke stránce Partner Center a používat ji stejně jako doposud. Jediným rozdílem bude, že služba Subscription Center bude nahrazena účtem Autodesk.

2.7 Na koho se můžu obrátit s případnými dotazy?

Máte-li dotazy, k nimž nenajdete odpovědi v těchto nejčastějších dotazech, obraťte se na zástupce společnosti Autodesk.

3. Oznámení zákazníkům

3.1 Kdy a jak se zákazníci dozví o prováděných změnách?

Zákazníci, kteří se zúčastnili konference Autodesk University v Las Vegas, byli informováni ve dnech 2.–4. prosince. 13. března 2015 však bude všem správcům smluv a koordinátorům softwaru zasláno příslušné [e-mailové sdělení](#). Dále se ve službě Subscription Center bude zobrazovat oznámení, takže každý, kdo se přihlásí, se dozví o provedené změně a bude přesměrován na stránku účtu Autodesk.

3.2 Můžu zákazníky informovat o nadcházejících změnách před 13. březnem?

Ano, zákazníci můžete začít informovat, že služba Subscription Center bude 13. března zrušena.

4. Stahování

4.1 Jak si budou zákazníci moci stáhnout software z účtu Autodesk?

Veškerý software, na který mají zákazníci nárok, bude možné stáhnout odkudkoli na světě z účtu Autodesk. Chcete-li zákazníkům poskytnout více informací o možnostech dodávky softwaru a způsobu instalace staženého softwaru, odkažte je na adresu: www.autodesk.com/howtodownloadproducts

4.2 Jak zákazníci v účtu Autodesk získají aktualizace a vylepšení zakoupených produktů?

Zákazníci budou v účtu Autodesk vždy informováni o dostupných aktualizacích a vylepšeních produktů. Chcete-li zákazníky informovat o způsobu stažení aktualizací a vylepšení produktů, odkažte je na stránku Account Management Help (Nápověda ke správě účtu) na adrese: www.autodesk.com/howtodownloadenhancements

5. Flexibilní licence

5.1 Jak budou moci zákazníci prostřednictvím účtu Autodesk požádat o předchozí licence a licence k domácím verzím?

Předplatné Maintenance Subscription poskytuje flexibilní licenční oprávnění, takže vždy získáte přístup ke správným nástrojům ve správnou chvíli. Pokud zákazníci chtějí v účtu Autodesk zjistit, zda mají nárok na domácí nebo předchozí licence, odkažte je na stránku Account Management Help (Nápověda ke správě účtu) na adrese:

www.autodesk.com/flexiblelicensing

6. Podpora

6.1 Jak zákazníci získají přístup k webové podpoře prostřednictvím účtu Autodesk?

Zákazníkům se nejprve doporučuje, aby vyhledali požadované informace v samoobslužné nápovědě na adrese

www.autodesk.com/customerservice. Na této adrese zákazníci najdou postup, jak v případě potřeby požádat o osobní webovou podporu.

6.2 Jak zákazníci získají přístup k telefonické podpoře prostřednictvím účtu Autodesk?

Zákazníci v programu Subscription, kteří si zakoupili podporu Advanced Support nebo Enterprise Priority Support, mají nárok na telefonickou technickou podporu společnosti Autodesk. Zákazníci s podporou Enterprise Priority Support mohou také požádat o pomoc vyhrazeného specialistu podpory nebo zákaznického manažera podpory. Chcete-li zákazníkům poskytnout více informací o tom, jak správci smluv mohou v účtu Autodesk spravovat uživatele telefonické podpory, odkažte je na stránku Account Management Help (Nápověda ke správě účtu) na adrese:

www.autodesk.com/howtousephonesupport

7. Nástroje pro správu

7.1 Jak mohou zákazníci v účtu Autodesk spravovat přístup a oprávnění?

Účet Autodesk usnadňuje správcům smluv a koordinátorům softwaru udělovat uživatelům přístup k softwaru a výhodám. Chcete-li zákazníkům poskytnout více informací o dostupných funkcích správy uživatelů, odkažte je na stránku Account Management Help (Nápověda ke správě účtu) na adrese: www.autodesk.com/howtomanageusers

7.2 Jak mohou zákazníci v účtu Autodesk sledovat licence a obnovení?

Správcové najdou údaje o licencích a obnovení v jedné zprávě Contract Details Report (Zpráva s podrobnostmi o smlouvě), která se v účtu Autodesk nachází v nabídce Contracts and Orders (Smlouvy a objednávky).

7.3 Jak mohou zákazníci v účtu Autodesk sledovat využití kreditu pro cloud?

Stejná zpráva Cloud Credits Usage (Využití kreditu pro cloud), která je dostupná ve službě Subscription Center a umožňuje sledovat využití kreditu pro cloud, je dostupná v účtu Autodesk v nabídce Reporting (Zprávy).

8. Cloudové služby

8.1 Jak zákazníci získají přístup ke cloudovým produktům prostřednictvím účtu Autodesk?

Pokud chtějí zákazníci zjistit, které cloudové produkty mají k dispozici, mohou se přihlásit na stránce

www.autodesk.com/account. Informace o využitých produktech pro cloud zobrazí v účtu Autodesk tak, že vyberou Cloud Credits Usage (Využití kreditů pro cloud) v nabídce Reporting (Zprávy). Další informace o cloudových produktech dostupných v rámci předplatného Maintenance Subscription najdou zákazníci na adrese:

www.autodesk.cz/subscription/additional-services.