

# Compte Autodesk

## Questions et réponses pour les clients

*Une façon plus efficace de gérer vos relations commerciales avec Autodesk.*

### Table des matières

<b>1. Présentation</b>	<b>2</b>
1.1 En quoi consiste le portail Compte Autodesk et va-t-il remplacer le Centre d'abonnement ?	2
1.2 Pourquoi ce changement ?	2
1.3 Quel est le public visé par ce changement ?	2
1.4 Quels sont les avantages de ce portail par rapport au Centre d'abonnement ?	2
1.5 Comment accéder au portail Compte Autodesk ?	2
1.6 La première connexion au portail Compte Autodesk implique-t-elle une procédure particulière ?	2
1.7 Que faire si je ne peux pas accéder aux avantages de mon abonnement sur le portail Compte Autodesk ?	3
<b>2. Téléchargements</b>	<b>3</b>
2.1 Comment faire pour télécharger des logiciels sur le portail Compte Autodesk ?	3
2.2 Comment accéder aux améliorations et aux mises à jour de produits sur le portail Compte Autodesk ?	3
<b>3. Licences flexibles</b>	<b>3</b>
3.1 Comment demander des licences d'usage privé ou encore des licences de versions précédentes des produits sur le portail Compte Autodesk ?	3
<b>4. Assistance</b>	<b>3</b>
4.1 Comment accéder à mes avantages d'assistance Web sur le portail Compte Autodesk ?	3
4.2 Comment accéder à mes avantages d'assistance téléphonique et les gérer sur le portail Compte Autodesk ?	4
4.3 Me sera-t-il encore possible de partager mes cas d'assistance avec mes revendeurs ?	4
4.4 Où se trouve l'aide en libre-service sur le portail Compte Autodesk ?	4
<b>5. Outils administratifs</b>	<b>4</b>
5.1 Comment gérer les accès et les autorisations sur le portail Compte Autodesk ?	4
5.2 Comment effectuer le suivi des licences et des renouvellements sur le portail Compte Autodesk ?	4
5.3 Comment consulter ma consommation de crédits cloud sur le portail Compte Autodesk ?	4
5.4 Les administrateurs ont-ils la possibilité d'attribuer des mises à jour de produits aux utilisateurs sur le portail Compte Autodesk ?	4
5.5 Les utilisateurs finaux auront-ils la possibilité de créer des comptes pour accéder aux avantages de l'abonnement ?	5
5.6 Comment mettre à jour mon adresse sur le portail Compte Autodesk ?	5
5.7 Me sera-t-il toujours possible d'organiser mes licences par noms de groupes ?	5
<b>6. Services cloud</b>	<b>5</b>
6.1 Comment accéder à mes avantages du cloud sur le portail Compte Autodesk ?	5
<b>7. Communications</b>	<b>5</b>
7.1 Quand et comment serai-je informé du remplacement effectif du Centre d'abonnement par le portail Compte Autodesk ?	5

## 1. Présentation

### 1.1 En quoi consiste le portail Compte Autodesk et va-t-il remplacer le Centre d'abonnement ?

A partir du 13 mars 2015, le site en ligne mis à la disposition des clients abonnés à Maintenance Subscription, appelé le Centre d'abonnement, sera retiré et tous les clients seront redirigés vers le portail Compte Autodesk : une plate-forme personnalisée et conviviale qui leur permettra de gérer tous leurs produits, services et avantages Autodesk de manière centralisée.

### 1.2 Pourquoi ce changement ?

Nous souhaitons favoriser une gestion facile et efficace de vos relations commerciales avec Autodesk, en vous offrant la possibilité d'accéder à tous vos programmes et avantages de façon centralisée, et non plus par le biais de divers portails.

### 1.3 Quel est le public visé par ce changement ?

Les clients Subscription qui utilisent actuellement le Centre d'abonnement pour accéder à leurs avantages.

### 1.4 Quels sont les avantages de ce portail par rapport au Centre d'abonnement ?

Le portail Compte Autodesk est une plate-forme conviviale, centralisée et dotée d'un workflow optimisé. Vous y trouverez rapidement tout ce dont vous avez besoin pour gérer vos produits et services Autodesk :

- Téléchargement de produits et de versions d'évaluations (améliorations et mises à jour, notamment).
- Accès à l'assistance technique : obtenez de l'aide en matière d'installation, de configuration, de dépannage et bien plus encore.
- Gestion des autorisations d'accès aux logiciels et des avantages pour les utilisateurs.
- Suivi de l'utilisation des licences, de la consommation de crédits cloud et des téléchargements de versions d'évaluation.
- Achat et renouvellement des licences en fonction de l'utilisation et des exigences\*.

**\* Si vous achetez ou renouvelez actuellement des licences auprès d'un revendeur partenaire Autodesk, les coordonnées de votre revendeur seront fournies pour assurer l'efficacité des transactions.**

### 1.5 Comment accéder au portail Compte Autodesk ?

Allez à la page [www.autodesk.com/account](http://www.autodesk.com/account) et connectez-vous à l'aide de vos informations de connexion au Centre d'abonnement ou de votre ID Autodesk.

### 1.6 La première connexion au portail Compte Autodesk implique-t-elle une procédure particulière ?

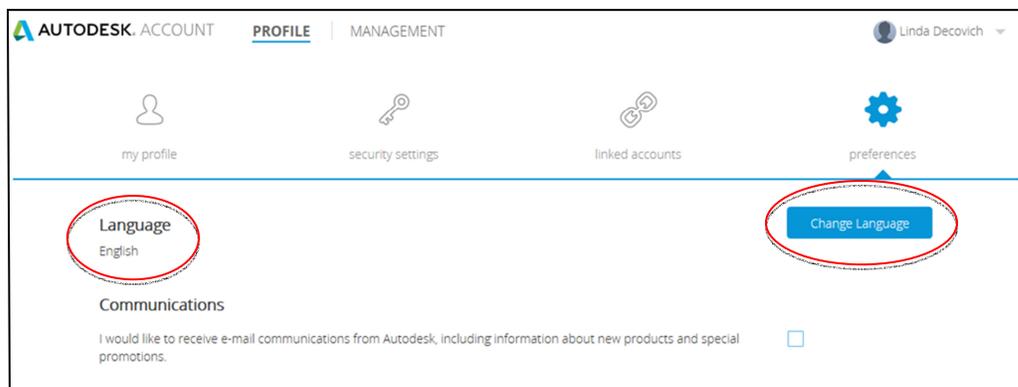
A la première connexion, il est important que les gestionnaires de contrat et les coordinateurs de logiciel vérifient que l'ensemble des rôles et des autorisations sont correctement configurés dans l'onglet User Management (Gestion des utilisateurs) afin d'assurer que les utilisateurs peuvent accéder à leurs avantages. Si vous souhaitez accéder à vos avantages en tant qu'utilisateur final, mais que vous ne savez pas qui est votre gestionnaire de contrat ou coordinateur de logiciel, contactez votre revendeur ou le [service client Autodesk](#).

Pour en savoir plus sur les fonctions User Management (Gestion des utilisateurs) du portail Compte Autodesk (notamment, pour savoir comment modifier les rôles attribués), reportez-vous à l'aide à la gestion de compte à la page : <http://knowledge.autodesk.com/topics/account-management/subscription-management>. [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015].

The screenshot shows the Autodesk Account Management interface. The user is Linda Decovich. The 'MANAGEMENT' tab is active. The 'USERS' section is selected in the sidebar, showing 'Manage Users'. The main content area displays 'All Users (4)' with a search bar and a table of users. The table has columns for 'Select All', 'User Name', 'Email', 'Products & Services', 'Benefits', 'Status', and 'Edit Access'. Two users are listed: John Janzen and Linda Decovich. Below the table, there are sections for 'Benefits (Benefits 3)' and 'User Info'.

Select All	User Name	Email	Products & Services	Benefits	Status	Edit Access
<input type="checkbox"/>	John Janzen	john.janzen@ssttest.net	0	1	...	Edit Access
<input checked="" type="checkbox"/>	Linda Decovich	linda_estore@ssttest.net	1	3	✓	Edit Access

Ensuite, vous devez confirmer votre **langue préférée** dans l'onglet Profil (Profil) afin d'assurer la cohérence linguistique de l'assistance et des autres communications.



### 1.7 Que faire si je ne peux pas accéder aux avantages de mon abonnement sur le portail Compte Autodesk ?

Si, en tant qu'utilisateur final, vous ne pouvez pas accéder aux avantages de votre abonnement, contactez votre gestionnaire de contrat ou coordinateur de logiciel. Si vous ne savez pas qui est votre gestionnaire de contrat ou coordinateur de logiciel, contactez votre revendeur ou le service client Autodesk.

## 2. Téléchargements

### 2.1 Comment faire pour télécharger des logiciels sur le portail Compte Autodesk ?

Des versions téléchargeables de toutes les éditions des logiciels éligibles sont disponibles partout dans le monde sur le portail Compte Autodesk. Pour en savoir plus sur les options de téléchargement et d'installation des logiciels, reportez-vous à la page : [www.autodesk.com/howtodownloadproducts](http://www.autodesk.com/howtodownloadproducts) [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

### 2.2 Comment accéder aux améliorations et aux mises à jour de produits sur le portail Compte Autodesk ?

Les améliorations et les mises à jour de produits seront toujours affichées sur le portail Compte Autodesk de manière à ce que vous en soyez informé dès leur publication. Les améliorations des produits proposées régulièrement vous permettent d'accéder aux toutes dernières fonctionnalités. Pour en savoir plus sur le téléchargement d'améliorations et de mises à jour, reportez-vous à l'aide à la gestion de compte à la page : [www.autodesk.com/howtodownloadenhancements](http://www.autodesk.com/howtodownloadenhancements) [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

## 3. Licences flexibles

### 3.1 Comment demander des licences d'usage privé ou encore des licences de versions précédentes des produits sur le portail Compte Autodesk ?

Grâce aux droits de licence flexibles, Maintenance Subscription vous permet toujours d'accéder à l'outil pertinent, au moment où vous en avez besoin. Pour vérifier votre éligibilité quant à l'utilisation des licences d'usage privé ou des licences de versions précédentes des produits sur le portail Compte Autodesk, consultez l'aide à la gestion de compte aux pages :

[www.autodesk.com/howtorequestpreviousversionuse](http://www.autodesk.com/howtorequestpreviousversionuse)

[www.autodesk.com/howtorequesthomeuse](http://www.autodesk.com/howtorequesthomeuse)

[remarque : les didacticiels seront mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

## 4. Assistance

### 4.1 Comment accéder à mes avantages d'assistance Web sur le portail Compte Autodesk ?

Commencez par demander une assistance personnalisée en ligne pour l'installation, la configuration ou le dépannage de vos produits Autodesk, via la page [www.autodesk.com/customerservice](http://www.autodesk.com/customerservice), sur laquelle vous trouverez rapidement les réponses aux questions fréquemment posées dans le cadre de l'assistance. Si vous ne trouvez pas les réponses recherchées, vous pouvez soumettre un formulaire de cas d'assistance en quelques étapes simples décrites à la page :

[www.autodesk.com/howtousesubscriptionsupport](http://www.autodesk.com/howtousesubscriptionsupport)

[remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

#### 4.2 Comment accéder à mes avantages d'assistance téléphonique et les gérer sur le portail Compte Autodesk ?

Les clients Subscription avec assistance avancée Advanced Support ou assistance prioritaire Enterprise Priority peuvent bénéficier de l'assistance technique d'Autodesk par téléphone. Pour ce faire, accédez à l'onglet Support (Assistance) et cliquez sur *View Support Cases* (Afficher les cas d'assistance). Les clients Enterprise Priority peuvent également contacter leur spécialiste d'assistance désigné (Designated Support Specialist) ou leur responsable de compte (Support Account Manager) pour obtenir de l'aide. Pour en savoir plus sur la manière dont les gestionnaires de compte peuvent gérer leurs utilisateurs d'assistance téléphonique à partir du portail Compte Autodesk, consultez l'aide à la gestion de compte à la page : [www.autodesk.com/howtousephonesupport](http://www.autodesk.com/howtousephonesupport) [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

#### 4.3 Me sera-t-il encore possible de partager mes cas d'assistance avec mes revendeurs ?

Oui, vous pourrez partager vos cas d'assistance avec vos revendeurs (et nous le recommandons vivement, car en permettant à vos revendeurs d'accéder à vos cas d'assistance, vous étoffez votre réseau d'assistance). Pour ce faire, accédez à l'onglet Support (Assistance) et cliquez sur *View Support Cases* (Afficher les cas d'assistance).

#### 4.4 Où se trouve l'aide en libre-service sur le portail Compte Autodesk ?

Le portail Compte Autodesk propose une "aide contextuelle" qui vous permet d'obtenir de l'aide à tout moment et en tout lieu. Vous pouvez également accéder à l'onglet Support (Assistance) et cliquer sur *Browse Support and Learning* (Parcourir l'assistance et les formations).

### 5. Outils administratifs

#### 5.1 Comment gérer les accès et les autorisations sur le portail Compte Autodesk ?

Le portail Compte Autodesk permet aux gestionnaires de contrat et aux coordinateurs de logiciel d'attribuer aux différents utilisateurs les droits d'accès aux logiciels et avantages. Pour en savoir plus sur les fonctions de gestion des utilisateurs disponibles, consultez l'aide à la gestion de compte à la page [www.autodesk.com/howtomanageusers](http://www.autodesk.com/howtomanageusers) [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

#### 5.2 Comment effectuer le suivi des licences et des renouvellements sur le portail Compte Autodesk ?

Les administrateurs peuvent accéder à des informations détaillées sur les licences et les renouvellements via le menu Contracts and Orders (Contrats et commandes) du portail Autodesk Account. La vue d'ensemble de vos contrats actuellement fournie par la fonction Licensed Asset Report (Rapport sur les ressources sous licence) ne sera plus disponible, mais les administrateurs pourront exporter les contrats individuellement pour créer des rapports consolidés affichant toutes les licences.

Product	Serial / Key	Seats	Support	Reseller
Autodesk Building Design Suite Ultimate 2015	395-12401455 / 76601	21	Basic	Autodesk-CSC

#### 5.3 Comment consulter ma consommation de crédits cloud sur le portail Compte Autodesk ?

Le rapport Cloud Credits Usage (Utilisation des crédits cloud) proposé dans le Centre d'abonnement pour assurer le suivi des crédits cloud consommés est également disponible sur le portail Compte Autodesk, sous le menu Reporting (Rapports).

#### 5.4 Les administrateurs ont-ils la possibilité d'attribuer des mises à jour de produits aux utilisateurs sur le portail Compte Autodesk ?

Oui. Pour en savoir plus sur les fonctions de gestion des utilisateurs disponibles sur le portail Compte Autodesk, consultez l'aide à la gestion de compte à la page [www.autodesk.com/howtomanageupdates](http://www.autodesk.com/howtomanageupdates) [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

### **5.5 Les utilisateurs finaux auront-ils la possibilité de créer des comptes pour accéder aux avantages de l'abonnement ?**

Sur le portail Compte Autodesk, seuls les gestionnaires de contrat et les coordinateurs de logiciel pourront ajouter des utilisateurs, individuellement ou groupés, dans l'onglet User Management (Gestion des utilisateurs). Pour en savoir plus sur les fonctions de gestion des utilisateurs disponibles, consultez l'aide à la gestion de compte à la page [www.autodesk.com/howtomanageusers](http://www.autodesk.com/howtomanageusers) [remarque : le didacticiel sera mis à jour pour tenir compte des changements effectués le 13 mars 2015]

### **5.6 Comment mettre à jour mon adresse sur le portail Compte Autodesk ?**

A partir du 13 mars 2015, si vous devez mettre à jour votre adresse physique, contactez le service client Autodesk ou partenaire, car cette fonctionnalité n'est pas encore disponible. Une fois qu'elle sera disponible, les clients seront contactés et auront la possibilité de mettre à jour leur adresse dans l'onglet Profil (Profil).

### **5.7 Me sera-t-il toujours possible d'organiser mes licences par noms de groupes ?**

Nous abandonnons désormais la fonctionnalité de noms de groupes, que vous aviez l'habitude d'utiliser pour étiqueter des numéros de série spécifiques. Elle sera remplacée par une fonctionnalité améliorée qui vous permettra d'organiser vos licences en fonction des utilisateurs et des groupes de produits et de services.

## **6. Services cloud**

### **6.1 Comment accéder à mes avantages du cloud sur le portail Compte Autodesk ?**

Connectez-vous à [www.autodesk.com/account](http://www.autodesk.com/account) pour afficher les avantages du cloud qui sont à votre disposition. Pour afficher les crédits cloud consommés, consultez le rapport Cloud Credits Usage (Utilisation des crédits cloud) sous le menu Reporting (Rapports) du portail Compte Autodesk. Pour en savoir plus sur les avantages du cloud dont vous bénéficiez avec Maintenance Subscription, allez à : [www.autodesk.fr/subscription/additional-services](http://www.autodesk.fr/subscription/additional-services).

## **7. Communications**

### **7.1 Quand et comment serai-je informé du remplacement effectif du Centre d'abonnement par le portail Compte Autodesk ?**

Tous les gestionnaires de contrat et les coordinateurs de logiciel associés à un contrat actif seront informés du changement par le biais d'une communication Subscription dédiée, qui leur sera envoyée par e-mail le 13 mars 2015 ou peu de jours avant. En outre, un avis relatif au changement sera affiché sur le Centre d'abonnement pour informer tout utilisateur qui s'y connecterait et le rediriger vers le portail Compte Autodesk.

Pour en savoir plus sur le portail Compte Autodesk, regardez l'[Autocast](#).