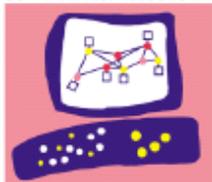


Guide de prise en mains du User Center

Check Point
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD.



We Secure the Internet.

Dernière mise à jour : le 5 septembre 2006

Table des matières

.....

	<i>Page</i>
1 Introduction de User Center. . .	2
Bienvenue dans User Center	
Terminologie de User Center	
2 Créer votre compte User Center. . .	3
Créer votre profil d'utilisateur	
Créer votre profil de compte	
Adhérer à un compte existant	
3 Gérer vos produits. . .	5
Ajouter des produits à un compte	
Enregistrer la licence d'un produit	
Mettre à niveau une licence	
Télécharger une licence existante	
Déplacer des produits entre des comptes	
Modifier des informations de produits	
4 Gérer votre compte User Center. . .	9
Mettre à jour votre profil d'utilisateur	
Demander un nouveau mot de passe	
Changer votre mot de passe	
Changer votre nom d'utilisateur	
Mettre à jour votre profil de compte	
Ajouter de nouveaux utilisateurs à un compte	
Changer les permissions d'un utilisateur	
5 Outil de service et de support en ligne (SST). . .	12
Ouvrir une demande de service	
Visualiser une demande de service existante	
Mettre à jour une demande de service ouverte	
Ajouter une pièce jointe à une demande de service ouverte	
6 Services et support. . .	14
Visualiser vos contrats de service et de support	
Générer des devis de support d'entreprise et de support d'entreprise collaboratif	
Accéder aux téléchargements d'abonnement de logiciel	
Accéder à la documentation de produit	
Accéder à SecureKnowledge	
7 Ressources	16
Services de compte Check Point	
Support technique Check Point	
Support SofaWare	
Support Zone Labs	

1 Introduction de User Center

.....

Bienvenue dans User Center

Le Check Point User Center vous propose de gérer tous vos besoins Check Point en une seule session :

- Gérer les utilisateurs et les comptes
- Obtenir des offres de support
- Enregistrer les licences de produits
- Ouvrir et gérer vos demandes de service à travers l'outil de service et de support en ligne (SST).
- Accéder aux téléchargements et aux documents de produits.
- Rechercher la base de données de connaissances techniques.



Terminologie de User Center

Profil de compte – le profil créé à la création d'un compte qui contient les informations de profil de compte et de société.

Clé de certificat – une chaîne alphanumérique unique à douze caractères utilisée pour identifier vos produits Check Point Software. (ex. EDF263E3C6F3)

Adresse MAC – une chaîne alphanumérique unique utilisée pour identifier votre appareil VPN-1 Edge. (ex. 00:08:DA:54:68:BC)

Clé de commande – une clé de commande se compose de deux chaînes alphanumériques à sept caractères qui est utilisée pour ajouter des produits à un compte.

Numéro d'étiquette de service (STN) – une chaîne alphanumérique unique à sept caractères utilisée pour identifier vos appareils Check Point Connectra et InterSpect. (ex. 542YK83)

Nom d'utilisateur – l'adresse email unique d'un utilisateur qui est utilisée pour se connecter à User Center.

Profil d'utilisateur – le profil contenant les coordonnées de contact personnelles de l'utilisateur.

2 Créer votre compte User Center

.....

Créer votre profil d'utilisateur

La première étape pour créer votre compte User Center consiste à créer votre profil d'utilisateur.

Créer votre profil d'utilisateur :

1. Allez à la page User Center Login à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur le lien « New Customers: Sign up Now! »
3. Remplissez le formulaire User Profile
4. Cliquez sur le bouton « Submit »

À la création de votre profil d'utilisateur, un email généré par le système vous sera envoyé. L'email contient votre nom d'utilisateur et votre mot de passe provisoire pour accéder à User Center.

Créer votre profil de compte

Si vous avez acheté des produits Check Point, il est nécessaire de les enregistrer dans le Check Point User Center. Pour cela, vous devez d'abord remplir le profil de compte.

Créer votre profil de compte :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Create Account »
4. Remplissez le formulaire Account Profile
5. Cliquez sur le bouton « Submit »

Après avoir rempli le formulaire Account Profile, vous êtes redirigé vers la page Account Profile View. Vérifiez l'exactitude des informations et notez votre numéro Account Id.

Adhérer à un compte existant

Dans le cas où votre société a un compte User Center existant, l'administrateur de compte peut vous ajouter à ce compte à travers User Center. (Pour savoir comment ajouter de nouveaux utilisateurs à un compte existant, reportez-vous à la Section 4 « Ajouter de nouveaux utilisateurs à un compte existant ».)

Pour adhérer à un compte :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Join an Account »
4. Remplissez les champs obligatoires
5. Cliquez sur le bouton « Submit »

Si vous avez besoin d'assistance pour trouver le compte User Center de votre société, vous pouvez contacter Check Point Account Services pour demander de l'aide par email à l'adresse AccountServices@checkpoint.com ou en soumettant une demande en ligne à l'adresse http://www.checkpoint.com/form/contact_account.html.

3 Gérer vos produits

.....

Ajouter des produits à un compte

Dans la plupart des cas, Check Point ajoute les produits à votre compte User Center lorsque vous les achetez. Dans le cas d'un produit non enregistré, suivez les étapes ci-dessous pour ajouter le produit à votre compte.

Pour ajouter de nouveaux produits :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Add Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Saisissez la Clé de certificat, l'Adresse MAC, ou le Numéro d'étiquette de service (STN) de votre produit* **-ou-** Saisissez la Clé de commande fournie par votre revendeur
6. Cliquez sur le bouton « Submit »

**Cliquez sur le bouton "More" pour ajouter jusqu'à 16 produits à la fois.*

Après avoir ajouté les produits, User Center confirme la réussite ou l'échec de l'opération.

Enregistrer la licence d'un produit

Vous devez avoir des permissions de « License » ou « Administrator » dans le User Center pour générer une licence.

Pour enregistrer la licence d'une seule Clé de certificat :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Cliquez sur « License » à droite de la Clé de certificat
6. Remplissez tous les champs obligatoires (marqués d'un astérisque)
7. Cliquez sur le bouton « Activate/Change »

Pour enregistrer la licence de multiples Clés de certificat :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant

5. Cochez la case à gauche de chaque Clé de certificat pour laquelle vous souhaitez enregistrer la licence
6. Cliquez sur « License » en haut de l'écran
7. Remplissez tous les champs obligatoires (marqués d'un astérisque)
8. Cliquez sur le bouton « Activate/Change »*

**Vous serez invité à répéter les étapes 7 et 8 pour chaque produit pour lequel vous enregistrez la licence.*

Après avoir enregistré la licence de votre produit ou de vos produits, un email généré par le système vous sera envoyé. Vous pouvez télécharger le fichier de licence en cliquant sur « Get License » à l'écran License Confirmation.

Mettre à niveau une licence

Pour mettre à niveau une licence de NG à NG avec Application Intelligence ou NGX :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Cliquez sur « License » à droite de la Clé de certificat pour laquelle vous souhaitez effectuer une mise à niveau
6. Remplissez tous les champs obligatoires (sélectionnez la *nouvelle* version dans le menu déroulant Version)
7. Cliquez sur le bouton « Activate »

Après avoir enregistré la licence de votre produit ou de vos produits, un email généré par le système vous sera envoyé avec votre fichier de licence. Vous pouvez télécharger le fichier de licence en cliquant sur « Get License » à l'écran License Confirmation.

Pour mettre à niveau une licence de 4.1 (ou inférieur) à NG ou supérieur :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Cliquez sur le lien « Upgrade » à droite de la Clé de certificat*
6. Examinez la page Upgrade Details
7. Cliquez sur le bouton « Continuer » pour terminer la mise à niveau

**Le lien « Upgrade » est disponible uniquement pour les produits à 4.1 ou inférieur et éligible pour une mise à niveau de version.*

Après la mise à niveau à NG, vous devez générer une nouvelle licence pour obtenir la licence mise à niveau.

Télécharger une licence existante

Vous pouvez télécharger la licence générée le plus récemment à travers User Center.

Pour télécharger un fichier de licence :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Cliquez sur le lien « Get License » à droite de la Clé de certificat

Déplacer des produits entre des comptes

Seul un administrateur de compte a les permissions nécessaires pour déplacer des produits d'un compte. Pour transférer un produit, il vous faut le numéro de compte à sept chiffres vers lequel vous souhaitez déplacer le produit avec l'adresse email d'un utilisateur sur le compte destinataire.

Pour déplacer un produit de votre compte :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Sélectionnez le compte contenant le produit que vous souhaitez déplacer
4. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
5. Cochez la case à gauche du ou des produits que vous souhaitez déplacer
6. Cliquez sur le lien « Move to Account »
7. Saisissez le numéro de compte vers lequel vous souhaitez déplacer le produit
8. Saisissez le nom d'utilisateur (adresse email) d'un utilisateur sur le compte destinataire
9. Cliquez sur le bouton « Update »
10. Confirmez le transfert en cliquant sur le bouton « Approve »

Après avoir déplacé les produits, User Center confirme la réussite ou l'échec de l'opération de transfert. Des emails de confirmation générées par le système sont envoyées à l'utilisateur effectuant le déplacement et au destinataire du nouveau produit.

Modifier des informations de produits

Vous pouvez mettre à jour la plate-forme matérielle et le système d'exploitation et ajouter de nouveaux commentaires ou modifier des commentaires existants pour les produits sans générer de nouvelle licence.

Pour modifier des informations d'un produit :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Products »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Cliquez sur « Edit » à droite du produit à modifier
6. Apportez les changements souhaités
7. Cliquez sur le bouton « Update » pour enregistrer ces changements

4 Gérer votre compte User Center

.....

Mettre à jour votre profil d'utilisateur

Pour mettre à jour votre profil d'utilisateur :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « My Profile »
3. Cliquez sur le bouton « Update Profile »
4. Apportez les changements nécessaires*
5. Cliquez sur le bouton « Submit » pour enregistrer les changements

**Pour actualiser votre adresse email, reportez-vous à la solution « Changer votre mot de passe » ci-dessous.*

Demander un nouveau mot de passe

Si vous avez perdu votre mot de passe User Center, vous pouvez en demander un nouveau en procédant comme suit.

Pour demander un nouveau mot de passe :

1. Allez à la page User Center Login à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur le lien « Forgot your password? » au bas de la page
3. Saisissez votre adresse email
4. Cliquez sur le bouton « Get Password »

Un nouveau mot de passe généré par le système vous est envoyé par email. Vous pouvez changer votre mot de passe en procédant comme suit.

Changer votre mot de passe

Pour changer votre mot de passe User Center :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « My Profile »
3. Cliquez sur le bouton « Change Password »
4. Saisissez votre ancien mot de passe
5. Saisissez votre nouveau mot de passe
6. Confirmez votre nouveau mot de passe
7. Cliquez sur le bouton « Submit » pour enregistrer les changements

Changer votre nom d'utilisateur

Pour changer ou mettre à jour un nom d'utilisateur (adresse email) dans User Center, l'administrateur de compte doit ajouter l'adresse email actualisée et supprimer l'adresse email obsolète du compte.

Pour ajouter un nouveau nom d'utilisateur (adresse email) :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Users Administration »
4. Sélectionnez votre compte dans le menu déroulant
5. Cliquez sur « Add Contact »
6. Saisissez votre nom d'utilisateur (adresse email)
7. Attribuez les permissions souhaitées
8. Cliquez sur le bouton « Submit »
9. Si vous y êtes invité, saisissez votre nom complet et sélectionnez votre pays dans le menu déroulant
10. Cliquez sur le bouton « Submit »

Votre nouveau nom d'utilisateur et votre nouveau mot de passe sont générés par le système et vous sont envoyés.

Ajouter de nouveaux utilisateurs à un compte

Seul un administrateur de compte a les permissions nécessaires pour ajouter de nouveaux utilisateurs à un compte.

Pour ajouter un nouvel utilisateur :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Users Administration »
4. Sélectionnez le compte auquel vous souhaitez ajouter le nouvel utilisateur
5. Cliquez sur « Add Contact »
6. Saisissez le nom d'utilisateur (adresse email) du nouvel utilisateur
7. Attribuez les permissions souhaitées
8. Cliquez sur le bouton « Submit »
9. Si vous y êtes invité, saisissez le nom complet de l'utilisateur et sélectionnez son pays dans le menu déroulant
10. Cliquez sur le bouton « Submit »

Si l'utilisateur a un profil d'utilisateur existant, un email de confirmation généré par le système est envoyé pour le prévenir qu'il a été ajouté au compte. Si le nouvel utilisateur n'a pas de profil existant, il reçoit le nom d'utilisateur et le mot de passe User Center dans l'email de confirmation.

Changer les permissions d'un utilisateur

Seul un administrateur de compte a les permissions nécessaires pour changer les permissions d'un utilisateur.

Pour changer les permission User Center d'un utilisateur :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Users Administration »
4. Cliquez sur « More » à droite de l'utilisateur dont les droits doivent être changés
5. Apportez les changements souhaités aux permissions de l'utilisateur
6. Cliquez sur le bouton « Update » pour enregistrer les changements

Mettre à jour votre profil de compte

Pour mettre à jour votre profil de compte :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Accounts & Products »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Account Profile »
4. Sélectionnez le compte à mettre à jour dans le menu déroulant
5. Cliquez sur le bouton « Update Account »
6. Apportez les changements nécessaires
7. Cliquez sur le bouton « Submit » pour enregistrer les changements

5 Outil de service et de support en ligne (SST)

.....

Ouvrir une demande de service

Pour ouvrir une nouvelle demande de service :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Create Service Request »
4. Sélectionnez le compte sur lequel vous souhaitez ouvrir la demande de service
5. Sélectionnez le niveau de support
6. Suivez les invites (les invites varient selon le type de support sélectionné)
7. Cliquez sur le bouton « Submit » pour ouvrir la demande de service

Consignez le numéro de demande de service fourni à la page de confirmation.

Visualiser des demandes de service existantes

Vous pouvez visualiser des demandes de service ouvertes sous votre nom d'utilisateur et des demandes de service ouvertes sur votre compte.

Pour visualiser une demande de service existante

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « My Service Requests »
4. Remplissez les champs de critères de recherche
5. Cliquez sur le bouton « Go »
6. Les résultats s'affichent au bas de l'écran*

**Toutes les demandes de service ouvertes sous votre nom d'utilisateur s'affichent par défaut.*

Mettre à jour une demande de service ouverte

Pour mettre à jour une demande de service ouverte :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « My Service Requests »
4. Remplissez les champs de critères de recherche
5. Cliquez sur le bouton « Go »
6. Trouvez la demande de service à mettre à jour
7. Cliquez sur le lien « Update » à droite de la demande de service à mettre à jour

8. Dans la section « Updates » à l'écran « Service Request Details », cliquez sur « Update »
9. Saisissez votre mise à jour et cliquez sur le bouton « Save »

Ajouter une pièce jointe à une demande de service ouverte

Pour ajouter une pièce jointe à une demande de service ouverte :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « My Service Requests »
4. Remplissez les champs de critères de recherche
5. Cliquez sur le bouton « Go »
6. Trouvez la demande de service à mettre à jour
7. Cliquez sur le lien « Update » à droite de la demande de service à mettre à jour
8. Dans la section « Attachments » à l'écran « Service Request Details », cliquez sur « Add »
9. Trouvez votre pièce jointe et chargez-la

6 Services et support

.....

Visualisez vos détails de contrat de support

Pour visualiser vos détails de contrat de support :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « My Support Program »

Générer des devis de support d'entreprise et de support d'entreprise collaboratif

Pour générer une offre de support d'entreprise :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Pricing Tools »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Support Quote Tool »
4. Sélectionnez le type de contrat de support que vous souhaiteriez acheter
5. Cliquez sur le bouton « Next »
6. Sélectionnez le ou les comptes pour lesquels vous souhaiteriez un devis
7. Cliquez sur le bouton « Next »
8. Remplissez tous les champs obligatoires (marqués d'un astérisque)
9. Cliquez sur le bouton « Calculate »
10. Confirmez et apportez les changements nécessaires (pour recalculer après avoir apporté des changements, cliquez sur le bouton « Calculer »)
11. Cliquez sur le bouton « Next »
12. Cliquez sur le bouton « Get Detailed Offer » pour demander une copie de l'offre

Accéder aux téléchargements d'abonnement de logiciel

Un contrat de support Check Point à jour est nécessaire pour accéder aux téléchargements d'abonnement de logiciel

Pour accéder aux téléchargements d'abonnement de logiciel :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Downloads »
4. Cliquez sur le bouton « Download Now » à droite de « Software Subscription Downloads »

Accéder à la documentation de produit

Un contrat de support Check Point à jour est nécessaire pour accéder à la documentation de produit

Pour accéder à la documentation de produit :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Downloads »
4. Cliquez sur le bouton « Download Now » à droite de « Product Documentation »

Accéder à SecureKnowledge

Un contrat de support Check Point à jour est nécessaire pour accéder à la base de données Advanced SecureKnowledge.

Pour accéder à SecureKnowledge :

1. Connectez-vous au User Center à l'adresse <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Cliquez sur l'onglet « Support »
3. Cliquez sur le sous-onglet « Knowledge Base »
4. Cliquez sur le bouton « Search Now » à droite de SecureKnowledge 2.0

7 Ressources

.....

Services de compte Check Point

Les services de compte sont disponibles pour aider à répondre aux questions relatives à l'enregistrement de licence, à User Center et au service après-vente.

Email : <http://usercenter.checkpoint.com>

Téléphone : (US) +1 972-444-6600, option 5, (Intl) +972-3-6115100

Horaires : Du lundi 8H00 au vendredi 18H00 CDT (UTC/GMT -6 heures)

Support technique Check Point

Pour contacter le support technique de Check Point, il faut avoir un contrat de support à jour.

Email : Support@checkpoint.com

Téléphone : (US) +1 972-444-6600, option 1

Horaires : Le support technique est disponible 24 x 7*

*Consulter vos Engagements de qualité de service (SLA) pour confirmer les horaires de support correspondant à votre type de contrat. Pour accéder au SLA en ligne, allez à l'adresse :

http://www.checkpoint.com/services/techsupport/programs/enterprise/support_policies.html.

Support SofaWare

Le support des produits Safe@Office est assuré par SofaWare, le fabricant de l'appareil Safe@Office. Pour contacter SofaWare :

Téléphone : (US) +1 800-870-0302

Conversations en ligne sur le Web : <http://www.sofaware.com> (cliquez sur le bouton « Live Help »)

Support Zone Labs

Le support de Zone Alarm, Zone Alarm Pro, et/ou Zone Alarm Security est assuré par Zone Labs.

Service client de Zone Labs :

Web : http://www.zonelabs.com/store/content/forms/cust_service.jsp

Téléphone : 1-877-966-5221 (US), 1-415-633-4588 (hors des US)

E-mail : customercare@zonelabs.com

Support technique de Zone Labs :

Support téléphonique avec appel gratuit : 877-365-ZONE (9663)

Support téléphonique Premium avec appel payant par numéro 900 : 900-988-ZONE (9663)

Support en ligne :

<http://www.zonelabs.com/store/content/support/techSupport.jsp>

Forum des utilisateurs de Zone Labs : <http://forum.zonelabs.org/zonelabs>