

## 我的请求

“我的请求”允许您提出请求，查看和交换文档，并在安全的在线环境中管理信息并与我们的客户支持团队沟通。“在线客户支持”中提供“我的请求”功能，可通过该站点上的“向我们发送电子邮件”和其他查询功能进行访问。

- 系统会用您在 IBM 中注册时提供的数据自动填充相应表单。
- 在您提出请求后收到包含跟踪号和关于您所提交内容链接的自动电子邮件确认
- 在一个工作日内收到包含您请求的详细信息的电子邮件回复
- 保存您的请求的历史信息

## 库存与维护请求

IBM 提供查看和管理库存的各种功能选择：

- 在美国，“在线库存”使您能够查看已安装的硬件和软件库存，查看维护和租赁信息，并提出更新请求。
- 在欧洲，您可以按地点查看已安装的机器和配置，查看合同和服务级别的详细信息，并通过 IBM Services Assistant 提交各种变更请求。\*
- 任何地方的客户都可以通过“在线客户支持”提出库存问题。

\* 注：IBM Services Assistant Tool for Customers 仅向特定的 IBM 客户提供。

## 在线工具注册

您只要使用唯一的 IBM 用户帐号和密码即可访问我们的所有的在线工具。出于安全考虑，我们的大多数工具仍要求首次访问的用户获得“授权”才能查看与您相关的业务信息。获得 IBM 用户帐号是第一步，而且只需获取一次，这样您的帐号会马上可用，然后您可以继续获取所选工具的授权。获得授权后，只需登录即可查看自己的信息。

需要了解更多有关在线工具的信息，请点击所在国家或地区的“在线客户支持”页面：

[ibm.com/customersupport](http://ibm.com/customersupport)

Think Green — 在屏幕上保留原样



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Corporation  
1 New Orchard Road  
Armonk, New York 10504-1722  
U.S.A.

Produced in the United States of America  
June 2011  
All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在许多司法管辖区内注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。在 Web 地址 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”中列出了 IBM 商标的最新列表。

其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。



Please Recycle

IBM Integrated Supply Chain

# IBM 客户支持和在线工具



OTH01001-ZHCN-00

没错！ IBM 客户支持和在线工具可随时为您提供所需的信息。最棒的是，这些工具提供无纸化选择，因此更利于环保。

## 在线客户支持

您可以通过 IBM“在线客户支持”了解有关合同、订单与交付、发票与付款、库存、维护及其他相关信息。

- 一站式支持，满足您的各种管理需求。
  - 方便快捷地查询订单状态、跟踪交付情况、请求或查看各种协议、评审发票和财务报表、提交发票查询以及管理库存。这些功能都可以通过我们的在线工具实现。
- 注：在线工具的可用性和功能因国家或地区而异。*
- 通过我们在此提供帮助联系模块与专业的客服代表沟通。

您可以从所在国家或地区的站点访问 IBM“在线客户支持”和我们的在线工具：

[ibm.com/customersupport](http://ibm.com/customersupport)

## 在线合同

“在线合同”是针对与 IBM 签约的企业的集成解决方案，支持端到端的合同流程，其功能包括电子交付、内部批准及发送、电子签名、检索和打印。

- 随时随地查看和处理合同，无需额外的 IT 投资
- 满足简单或者复杂的合同流程需要
- 实时查看合同状态，查询、检索或打印有效合同
- 在需要操作或合同即将到期时，会发送自动电子邮件通知
- 维护合同的最新版本以及具有日期和时间戳记的历史记录

*注：可用性因国家或地区而异。联系客户支持团队或 IBM 代表，以了解更多关于交互式合同应用程序的信息。*



**Think Green —  
在屏幕上保留原样**

## 在线订单状态

通过“在线订单状态”，您能够查询、跟踪和报告所有 IBM 硬件和软件产品订单的状态，直到交付为止。

- 在您所在国家或地区或全球订购的所有硬件和软件产品的单一来源
- 通过点击承运方站点的链接，来获取装运信息（通过承运方获取）
- 使用您的 IBM 帐号注册以获得访问权限，我们将提供更为强大的搜索和标准报告以及定制报告功能
- 通过打印、下载和电子邮件发送报告等实现更完整的规划
- 通过来宾用户权限获取基本订单信息

## 在线发票

通过因特网方便地访问您的 IBM 发票信息。

- 查看 IBM 发票的图像
- 将发票电子版拷贝发送给同事
- 通过电子表格形式下载发票，从而能够更快地进行预算准备、财务分析以及库存的协调
- 更快地评审和批准发票，以加快整个发票支付流程

## 在线报表

利用“在线报表”，您可以查看与 IBM 之间的所有应付帐款的情况。此外，还可以方便的搜索、查看、排序或下载贵公司的此类信息。

- 查看有关您的发票、贷记和付款的实时信息。
- 点击进入 IBM 发票或贷记的页面
- 下载发票、贷记和付款的信息