

## **Outils électroniques de soutien administratif et de soutien à la clientèle IBM**

*Les affaires simplifiées*





# L'information à la demande... faire affaire avec IBM n'a jamais été si facile.

## Introduction

Vous nous avez indiqué quels sont vos besoins, et vous avez été entendus. Nous avons en effet, à la suite de vos suggestions et commentaires, créé une palette d'outils électroniques pour rendre vos transactions avec IBM plus faciles que jamais. Les outils électroniques de soutien administratif et de soutien à la clientèle IBM vous apportent les renseignements voulus, au moment où vous en avez besoin. De plus, leur utilisation sans frais représente une option sans papier de faire des affaires tout en respectant l'environnement.

## Information à la demande... pour des affaires simplifiées avec IBM

La présente publication décrit les différents outils mis à votre disposition et les avantages qu'ils représentent pour votre entreprise. Des références et des liens sont également indiqués pour vous aider à obtenir de plus amples renseignements. Faites la découverte de ces outils basés sur le Web et voyez à quel point ils peuvent faciliter vos transactions avec IBM.

---

### Table des matières

---

- 1 Soutien à la clientèle en ligne :** Consultation de vos informations commerciales au moyen de nos outils de soutien administratif par Internet ou au téléphone.
- 2 Soutien aux partenaires commerciaux en ligne :** Soutien administratif non lié aux transactions offert en ligne et informations sur les processus internes IBM.
- 3 Contrats en ligne :** Exécution et gestion des contrats via une application Web sécurisée.
- 4 État des commandes en ligne :** Informations à jour sur l'état des commandes de matériel et de logiciels passées à IBM et à Lenovo.
- 5 Inventaire en ligne :** Accès immédiat aux données sur le parc de produits installés et demandes de mise à jour aux dossiers d'inventaire de matériel et de logiciels.
- 6 Factures en ligne :** Consultation, extraction, téléchargement des factures IBM à partir d'Internet, et demandes de renseignements.
- 8 Relevés en ligne :** Consultation de l'état global de vos comptes avec IBM.





# Soutien à la clientèle en ligne

## Description

Soutien à la clientèle en ligne (CSOL) IBM vous propose une palette d'outils électroniques destinés à fournir du soutien administratif en temps réel sur le Web. Vous pouvez accéder facilement au site de CSOL à partir du site Web [ibm.com/ca/fr](http://ibm.com/ca/fr) pour obtenir des informations sur les contrats, les commandes et livraisons, les factures, les paiements, l'inventaire des produits installés, la maintenance et d'autres services. Sur la page d'accueil [ibm.com](http://ibm.com) de votre pays, vous trouverez CSOL en cliquant sur les liens suivants :

- *Mon site IBM (et Mes liens IBM)*
- *Contrats*
- *Commandes et livraisons*
- *Inventaire*
- *Factures et paiements*
- *Soutien à la clientèle (ou Plus de soutien à la clientèle)*



## Public visé

Soutien à la clientèle en ligne est offert en 27 langues, dans plus de 50 pays. Sur le continent américain, CSOL est disponible dans les pays suivants : Canada (en français et en anglais), États-Unis, Argentine, Chili, Colombie, Mexique, Pérou, Venezuela (en espagnol) et Brésil (en portugais). Bientôt les clients de l'Uruguay et de l'Équateur auront également accès à ces services.

## Avantages

CSOL vous offre un guichet unique permettant de répondre à un grand nombre de vos besoins administratifs, de gérer vos contrats simplement et facilement, de consulter l'état de vos commandes et de leurs livraisons, de demander et de consulter les différents contrats IBM, d'examiner vos factures et relevés, de poser des questions sur une ou plusieurs factures, et de gérer votre parc de produits IBM installés. Des liens utiles sont fournis pour vous informer sur d'autres offres IBM telles que Passport Advantage et les logiciels Lotus et Tivoli IBM. De plus, vous y trouverez un glossaire de termes et d'acronymes courants, ainsi qu'une foire aux questions très informative.

CSOL donne accès à notre gamme d'outils administratifs, à savoir Contrats en ligne, Factures en ligne, Relevés en ligne, Inventaire en ligne et État des commandes en ligne (notez que la disponibilité des outils varie selon le pays). Pour de plus amples informations sur chacune de ces applications Web conviviales en libre-service, consultez les pages pertinentes dans la présente publication, ou cliquez sur la section *Les affaires simplifiées* sur le site Web CSOL.

Tous nos sites Web vous offrent la possibilité de communiquer avec un représentant expérimenté : la fonction *Conversation en direct*, disponible sur le site, permet aux clients du Canada, des États-Unis et de certains pays d'Europe d'obtenir rapidement de l'aide en direct.

## Comment y accéder

Aucune inscription n'est nécessaire. Dans la plupart des pays, il suffit d'aller à [ibm.com](http://ibm.com), sous l'onglet *Mes liens IBM*, et de consulter «Liens d'assistance à la clientèle». Vous pouvez également aller directement sur le site Soutien à la clientèle en ligne à [ibm.com/support/operations](http://ibm.com/support/operations), et ensuite choisir votre pays.

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur Soutien à la clientèle en ligne et sur les outils électroniques IBM, rendez-vous à notre site Web (voir ci-dessus) et communiquez avec nous de l'une des façons indiquées dans le module *Besoin d'aide*.

# Soutien aux partenaires commerciaux en ligne IBM

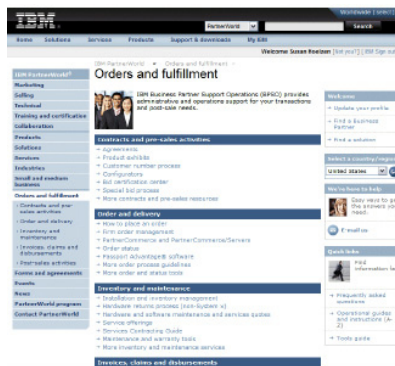
## Description

Le soutien aux partenaires commerciaux en ligne (BPSO) est disponible à la section *Orders and fulfillment* de PartnerWorld (disponible en anglais), qui fournit de l'assistance administrative en ligne concernant des questions non liées aux transactions ainsi que sur les activités de traitement des commandes.

Les informations sous *Orders and fulfillment* (Commande et traitement des commandes) sont classées dans les catégories suivantes :

- Contrats et activités de prévente
- Commandes et livraisons
- Inventaire et maintenance
- Factures, demandes de paiement et paiements
- Activités après-ventes

En plus des renseignements sur les processus administratifs, des liens permettent aux partenaires commerciaux IBM de trouver des informations additionnelles, des outils pour le traitement des commandes, des guides et des formulaires, et une fonction de communication avec le service de soutien aux partenaires commerciaux afin d'obtenir des réponses à des questions spécifiques. La section Quick links contient des raccourcis vers des guides opérationnels, des FAQ et un guide sur les outils.



## Public visé

Les partenaires commerciaux d'IBM (principalement les agents de distribution, les intermédiaires et les fournisseurs de solutions de niveau 1) du Canada, des États-Unis, du Mexique (en espagnol), du Brésil (en portugais) et des pays hispanophones d'Amérique du Sud. L'assistance est fournie à la section *Orders and fulfillment*.

## Avantages

Soutien des partenaires commerciaux en ligne propose aux partenaires d'IBM un guichet unique permettant de répondre à un grand nombre de leurs besoins administratifs. Il fournit des réponses aux questions les plus courantes et aide les partenaires à devenir plus productifs.

## Comment y accéder

Une ID.PartnerWorld et un mot de passe sont nécessaires pour accéder au site. Ouvrez une session sur le site PartnerWorld et sélectionnez *Orders and fulfillment* ou une des sous-catégories, à partir du menu à gauche.

Pour obtenir une ID PartnerWorld, les partenaires sont priés d'aller à [ibm.com/partnerworld](http://ibm.com/partnerworld) et de suivre les instructions pour adhérer à PartnerWorld.

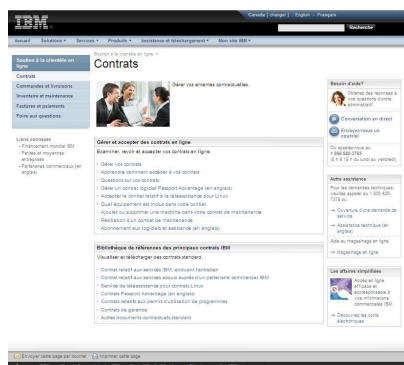
## Pour en savoir plus

Les partenaires qui souhaitent en savoir davantage sont priés de communiquer avec le représentant IBM auprès des partenaires commerciaux.

# Contrats en ligne

## Description

L'application Contrats en ligne (COL) est une solution intégrée destinée aux entreprises ayant signé un contrat avec IBM. Elle est utilisée par plusieurs unités commerciales d'IBM et par ses partenaires commerciaux au Canada et aux États-Unis (et dans certains pays d'Europe et de l'Asie-Pacifique). C'est une application Web sécurisée permettant l'exécution et la gestion de contrats de bout en bout, notamment la transmission électronique, l'approbation et l'acheminement, la signature électronique, la consultation et l'impression. L'application gère l'ensemble du cycle de vie des contrats, depuis la demande, la soumission des prix, l'exécution, les bons de commande jusqu'aux modules actifs.



## Public visé

À l'heure actuelle, le service Contrats en ligne est utilisé par plusieurs unités commerciales d'IBM et par ses partenaires commerciaux au Canada et aux États-Unis (ainsi que dans certains pays d'Europe et d'Asie-Pacifique). À partir de 2009 et durant les années suivantes, son utilisation sera étendue au Mexique et au Brésil.

## Avantages

- Permet aux utilisateurs autorisés de consulter et d'exécuter des contrats en tout temps et presque en tout lieu, grâce à un navigateur Internet, sans aucun investissement additionnel dans les TI.
- Soutient le processus de vérification et d'approbation de contrats, qu'il implique une seule personne ou plusieurs étapes et plusieurs intervenants.
- Fournit une ID IBM et un mot de passe pour assurer un accès contrôlé et une connexion Web à chiffrement sur 128 bits pour préserver la confidentialité des informations.
- Permet aux utilisateurs de connaître l'état des contrats en temps réel, de rechercher, d'extraire, de visualiser ou d'imprimer des contrats en vigueur.
- Avertit l'utilisateur automatiquement par courriel lorsqu'une action est requise pendant les processus de vérification et d'exécution ou lorsqu'un contrat vient à échéance.
- Maintient la dernière version du contrat, enregistre la date et l'heure des étapes de vérification et conserve l'historique d'exécution.
- Permet d'économiser sur les coûts de vérification et de traitement de contrats en éliminant le recours aux documents papier.

## Comment y accéder

Contrats en ligne est accessible à partir du site Web [ibm.com](http://ibm.com) dans votre pays. Il suffit de cliquer sur *Contrats*, sous l'onglet *Mes liens IBM*.

## Comment s'inscrire

Sélectionnez l'option *Gérer vos contrats*, sous *Gérer et accepter des contrats en ligne*. Cliquez ensuite sur *M'inscrire* et suivez les instructions. Pour de l'assistance, vous pouvez joindre l'équipe Soutien à la clientèle en ligne (CSOL) de l'Amérique du Nord au 1 877 504-8930, option 4, du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h à 18 h (HE). À l'extérieur de l'Amérique du Nord, veuillez consulter le site Web de CSOL de votre pays pour connaître les modes de contact et les outils de soutien qui sont offerts ([ibm.com/support/operations](http://ibm.com/support/operations)).

## Pour en savoir plus

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'application Contrats en ligne, veuillez communiquer avec Ed White (contact principal pour l'application en Amérique du Nord) au numéro 817 764-3092. Vous pouvez aussi joindre l'équipe Soutien à la clientèle en ligne de l'Amérique du Nord au 1 877 504-8930, option 4, du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (HE).

# État des commandes en ligne

## Description

Pour les clients et les employés d'IBM, État des commandes en ligne (OSOL) transmet en temps quasi réel des informations sur les commandes, la fabrication et la distribution relativement aux commandes de matériel ou de logiciels passées directement à IBM ou à Lenovo.

OSOL offre les capacités suivantes :

- *Visualisation des informations à jour sur les commandes passées au cours des 13 mois précédents.*
- *Accès en ligne à l'état actuel des commandes, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.*
- *Consultation via une seule source pour accéder aux dossiers de vos commandes de matériel et de logiciels, ou de celles de votre entreprise à l'échelle mondiale.*
- *Connexion directe aux avis de livraison sur le site des transporteurs et obtention des toutes dernières informations de suivi (si offert par le transporteur).*
- *Accès d'invité pour obtenir des informations restreintes sur l'état des commandes.*
- *Accès d'utilisateur inscrit, au moyen d'une ID Web, aux fonctions avancées de recherche et de consultation.*
  - a) *Recherche rapide par numéro de commande, de bon de commande ou de commande permanente, ou par code de référence Web, ID de produit et, le cas échéant, par référence «SEN/tie in» ou par numéro et type de système.*
  - b) *Connexion directe aux rapports préformatés par un seul clic.*

c) *Option de personnalisation des rapports standards accessibles directement pour inclure des résultats spécifiques.*

d) *Fonction de rapports personnalisés avec possibilité de création, de visualisation, d'édition, de copie, de sauvegarde, d'ordonnancement et de partage pour favoriser la collaboration entre votre équipe et les clients d'IBM et de Lenovo.*

- *Impression, téléchargement et transmission de rapports par courriel aux fins de planification et de travail en équipe.*



## Public visé

État des commandes en ligne est offert aux clients d'IBM dans le monde entier, de même qu'aux employés d'IBM et de Lenovo qui en ont besoin dans le cadre de leur travail.

## Avantages

État des commandes en ligne offre un guichet unique pour consulter des données actualisées sur vos commandes de matériel et de logiciels, et propose des fonctions avancées de collaboration et de création de rapports. L'application permet de gagner du temps en éliminant les demandes de renseignements fastidieuses entre les différents services de votre entreprise et entre vous, IBM et Lenovo.

## Comment y accéder

OSOL est accessible à partir du site [ibm.com](http://ibm.com), sous *Mes liens IBM*. Cliquez sur *Commandes et livraisons*, puis sur *Faire le suivi de votre commande*. Nous vous recommandons de prendre le temps de vous inscrire et de découvrir les fonctions utiles et flexibles qui sont offertes aux utilisateurs inscrits.

## Comment s'inscrire

À partir de la page État des commandes en ligne, cliquez sur *Inscrivez-vous maintenant* si vous n'avez pas une ID IBM et un mot de passe. Si vous avez déjà une ID, sur le site OSOL, cliquez sur *Demander un accès à État des commandes en ligne*. Si vous avez besoin d'assistance, cliquez sur le lien connexe *Soutien à la clientèle* dans la barre de navigation à gauche pour joindre l'équipe d'assistance Web de Soutien à la clientèle en ligne.

## Pour en savoir plus

Allez sur le site OSOL et cliquez sur *Regarder la démo* ou cliquez sur le lien *Modes de contact* pour communiquer avec l'équipe Web de Soutien à la clientèle en ligne, au 1 877 504-8930, option 3 pour le Canada, le Mexique et les États-Unis, ou au 0800 704 7371 pour le Brésil.

# Inventaire en ligne

## Description

Les clients ont besoin d'informations exactes sur le matériel et les logiciels installés par IBM ou par des partenaires commerciaux dans leur entreprise pour des raisons variées : trouver réponse à des questions de facturation, savoir si un équipement est couvert par un contrat de maintenance en vigueur ou connaître l'emplacement de leurs ressources TI. L'outil Inventaire en ligne a été mis au point pour les clients, avec l'aide des clients – IBM ayant fait appel à un comité consultatif de la clientèle – afin de s'assurer que les fonctions demandées par les clients sont bien présentes dans l'application et qu'elles sont simples d'utilisation.

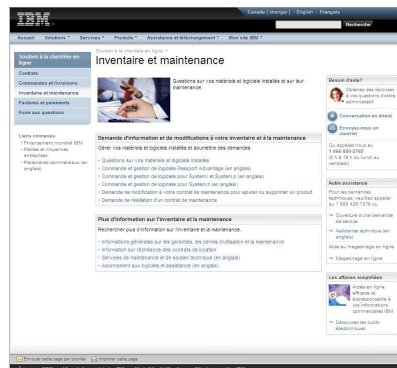
Caractéristiques de l'application :

- *Consultation et extraction des données par numéro de client, numéro d'entreprise ou numéro de société affiliée. Les clients peuvent aussi retrouver les équipements IBM achetés auprès des partenaires commerciaux IBM lorsque les partenaires sont reliés au système d'inventaire IBM.*
- *Rechercher et visualiser des informations selon des critères différents, par exemple : matériel; contrat logiciel; maintenance logicielle; ensemble des produits installés; contrat de location de Financement mondial IBM; type de produit; numéro de série du système ou type précis de machine; description de produit; ou date d'échéance des contrats de garantie, de maintenance ou de maintenance logicielle.*
- *Imprimer ou formater les données pour insertion dans un rapport imprimable.*

- *Télécharger les données dans une feuille de calcul.*
- *Demander des mises à jour de vos dossiers de produits installés – un numéro de confirmation et de suivi est envoyé au client pour chaque demande faite.*

## Public visé

L'application Inventaire en ligne est disponible seulement aux clients, aux partenaires et aux employés IBM aux États-Unis. Les clients peuvent désormais prendre connaissance des équipements IBM qu'ils ont achetés auprès des partenaires commerciaux IBM lorsque ces derniers sont définis dans le système d'inventaire IBM. L'utilisation d'Inventaire en ligne est gratuite et ne nécessite aucun logiciel spécial.



## Avantages

L'accès direct en ligne aux données sur les produits IBM installés permet de devenir plus productif. Les clients n'ont plus besoin de demander des rapports d'inventaire d'IBM et peuvent consulter en tout temps des informations actualisées lorsqu'ils ont des questions à propos de la facturation, des commandes et de la maintenance.

## Comment y accéder

L'application Inventaire en ligne est accessible à partir du site Web [ibm.com](http://ibm.com) aux États-Unis, en anglais seulement. Il suffit de sélectionner *My IBM Links*, et ensuite *Inventory and maintenance*.

## Comment s'inscrire

Sous l'en-tête *Access OnLine*, sélectionnez *Manage Inventory*. À la page d'ouverture de session, cliquez sur *Register Now*. Suivez les instructions à l'écran. Sélectionnez *Type of account*. Entrez le numéro de client ou d'entreprise, et envoyez la demande pour approbation par IBM.

## Pour en savoir plus

Communiquez avec Soutien à la clientèle en ligne de l'Amérique du Nord, au numéro 1 877 504-8930, de 8 à 18h (HE), du lundi au vendredi.

# Factures en ligne

## Description

Factures en ligne (IOL) est le service électronique de présentation de factures et de paiements IBM, disponible en 15 langues dans 76 pays. Outil libre-service d'utilisation sans frais, il permet aux clients IBM de consulter leurs factures IBM sur Internet au moment qui leur convient, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il offre aux clients les possibilités suivantes : visualisation, impression et réacheminement des informations de facturation, téléchargement des données dans une feuille de calcul et production de rapports sur leurs comptes. De plus, les clients peuvent effectuer des paiements électroniques par carte de crédit ou par prélèvements bancaires (États-Unis seulement).



Le recours par les entreprises et les organisations à un outil efficace pour gérer les différents comptes permet de gagner un temps précieux. Fini les factures papier égarées, le temps passé à les retrouver et les appels à IBM pour demander des duplicatas. Dans le confort de votre bureau, ouvrez simplement une session dans Factures en ligne et consultez les données dont vous avez besoin. Si vous avez des questions au sujet d'une facture précise, sélectionnez la facture sur la page d'accueil et cliquez ensuite sur le bouton «Demande de renseignements», et IBM vous répondra dans les 24 heures.

Factures en ligne peut vous aider à devenir plus productif. Vous avez besoin de traiter plusieurs factures en même temps? Il vous suffit de les télécharger dans une feuille de calcul, de calculer les totaux et de les soumettre pour approbation, comme vous le faites habituellement.

## Public visé

Factures en ligne est mis à la disposition des clients et des partenaires commerciaux dans le monde entier, notamment dans les régions et pays suivants : Canada, États-Unis, Brésil, Mexique, Europe, Moyen-Orient et Asie.

## Avantages

Factures en ligne vous offre les possibilités suivantes :

- Voir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 vos factures sur Internet.
- Voir une image de vos factures en format PDF.
- Envoyer une copie électronique à un collègue.
- Imprimer des factures.
- Demander des renseignements ou des détails sur une de vos factures, et recevoir une réponse dans les 24 heures.
- Télécharger vos factures dans une feuille de calcul pour faciliter la préparation budgétaire, l'analyse financière et le rapprochement de factures liées au parc de produits installés.
- Vérifier et approuver plus rapidement vos factures, et accélérer l'ensemble du processus de paiement.
- Rechercher vos factures selon neuf critères différents (l'état du paiement n'est actuellement disponible qu'au Canada et aux États-Unis).
- Payer vos factures (États-Unis) par carte de crédit ou carte de débit du système automatisé de paiement (soumis à certaines règles commerciales).
- Gagner du temps et réduire les frais d'affranchissement grâce à l'option de paiement en ligne.
- Conserver un fichier de suivi de toutes les questions posées ou préoccupations soulevées.
- Préparer des analyses budgétaires et des prévisions financières en utilisant les fonctions de tri qui permettent de distinguer les factures soldées ainsi que les factures payées en partie ou impayées.
- Consulter et imprimer tous les justificatifs des dépenses en déplacements d'affaires joints aux factures des Services mondiaux IBM – Services-conseils en affaires et des Services technologiques mondiaux IBM (pour les clients du Canada et des États-Unis seulement).

## Comment y accéder

Visitez le site Web de Soutien à la clientèle en ligne à [ibm.com/support/operations](http://ibm.com/support/operations) et sélectionnez votre pays. Cliquez sur *Voir, imprimer et télécharger vos factures*, et vous serez dirigé au site de Factures en ligne.

## Comment s'inscrire

Sur le site Factures en ligne, sous *S'inscrire*, sélectionnez l'option appropriée à votre situation. Suivez toutes les instructions. Sélectionnez le rôle Utilisateur de factures, puis le centre de soutien à la clientèle responsable du traitement de vos factures (États-Unis seulement). Tapez un numéro de niveau d'autorisation pour visualiser les factures recherchées (ou numéros de client). Envoyez pour approbation par IBM. (IBM vous répondra dans les trois jours ouvrables.)

## Pour en savoir plus

Pour obtenir de l'aide sur Factures en ligne, communiquez avec les équipes de Soutien à la clientèle en ligne

- *Canada/États-Unis : 1 877 504-8930 (de 8 h à 18 h [HE], du lundi au vendredi).*
- *Brésil : 0800 704 7371 (de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi).*
- *Autres pays : Veuillez vérifier la page Outils électroniques – les affaires simplifiées, sur le site Web de Soutien à la clientèle en ligne dans votre pays.*

## Témoignages de clients à propos de ePay

Un superviseur des finances chez un client du gouvernement d'État et local, dans l'est des États-Unis, a tenu les propos suivants au sujet de Factures en ligne et de ePay :

*«Nous adorons ePay et l'utiliserons toujours. J'utilise IOL comme critère pour mesurer la performance des autres fournisseurs en matière de gestion de comptes innovante.»*

Un vice-président des finances d'une PME dans l'ouest des États-Unis a déclaré :

*«IOL nous donne la flexibilité de paiement, car nous pouvons utiliser les cartes de crédit ou de débit du système de paiement automatisé, selon l'état de nos liquidités. De plus, je peux voir toutes mes factures IBM à un seul endroit sans avoir à courir après les factures sur papier. Ce sont là deux avantages importants pour nous, et c'est pourquoi nous continuerons d'utiliser IOL.»*

Autre commentaire d'un partenaire commercial IBM dans le Midwest :

*«J'aime beaucoup IOL et le système ePay. J'adore les historiques du système. Avant ePay, nous avons eu beaucoup de problèmes à effectuer nos paiements et avec la réception des factures à temps, en raison du nombre élevé de numéros de client se rapportant à notre compte. Maintenant, je n'ai aucune difficulté à appliquer mes paiements.»*

# Relevés en ligne

## Description

Relevés en ligne (SOL) est un outil Web convivial qui permet aux clients d'afficher l'état de leur comptes chez IBM.

Il offre les possibilités suivantes :

- *Obtenir des informations exactes et à jour sur les factures, les notes de crédit et les paiements.*
- *Consulter l'état des factures, des notes de crédit et des paiements, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.*
- *Créer des filtres de recherche réutilisables pouvant être partagés avec des collègues.*
- *Se connecter directement à la facture ou à la note de crédit en format PDF sans avoir besoin d'une ID de Factures en ligne ou d'ouvrir une session sur ce site.*
- *Télécharger les données de factures, de notes de crédit et de paiements à des fins de calcul du budget.*

## Public visé

Relevés en ligne est offert à tous les clients du Canada et de plusieurs pays d'Europe. IBM étudie présentement l'opportunité d'étendre son utilisation à l'Amérique latine, au Brésil, aux États-Unis et à certains pays d'Asie-Pacifique. Les utilisateurs des services Comptes fournisseurs trouveront cette application particulièrement utile.

## Avantages

Avec Relevés en ligne, les clients peuvent consulter les relevés de factures, notes de crédit et paiements à un seul endroit. Des possibilités leur sont offertes pour rechercher, visualiser, trier ou télécharger les informations de la façon la plus pratique pour eux et pour leur entreprise. Cela permet de gagner du temps et d'éviter les demandes de renseignements entre les différents services internes, et entre l'entreprise cliente et IBM.

## Comment y accéder

Relevés en ligne est accessible à partir du site Web [ibm.com](http://ibm.com) de votre pays. Cliquez sur *Mes liens IBM*, puis sur *Factures et paiements*. L'ID utilisateur et le mot de passe sont les mêmes que ceux utilisés pour les autres outils électroniques (par exemple, Factures en ligne). Demandez ensuite l'accès en utilisant les mêmes numéros de client, dans une fenêtre en format texte libre.

## Pour en savoir plus

Communiquez avec l'équipe de Soutien à la clientèle en ligne au 1 877 504-8930, de 8 h à 18 h (HE), ou allez à la section *Outils électroniques – Les affaires simplifiées* du site Soutien à la clientèle en ligne de votre pays à [ibm.com/support/operations](http://ibm.com/support/operations).









© IBM Canada Corporation, 2009  
© IBM Canada Ltée, 2009

IBM Corporation  
P.O. Box 12195  
Research Triangle Park, NC 27709  
U.S.A.

Produit au Canada  
09-10  
Tous droits réservés

La présente publication peut faire référence à des produits ou des services IBM non annoncés dans votre pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention d'annoncer ces produits ou services dans tous les pays où elle fait affaire.

IBM, le logo IBM, ibm.com, Passport Advantage, Lotus, Tivoli et PartnerWorld sont des marques de commerce ou des marques déposées d'IBM Corporation aux États-Unis et (ou) dans d'autres pays.

Tous les autres noms de produit ou marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.