

Application Mes demandes

Solution qui vous permet de faire des demandes, de consulter et d'échanger des documents, et de gérer vos communications avec l'équipe de soutien à la clientèle dans un environnement en ligne sécurisé. L'outil est disponible à partir de la page Soutien à la clientèle en ligne. On y accède à partir de la section «Envoyez-nous un courriel» ou d'autres fonctions d'interrogation disponibles sur le site.

- Préremplissage des champs avec des renseignements sur votre ID IBM.
- Accusé de réception par courriel automatique lorsque vous faites une demande, accompagné d'un numéro de suivi et d'un lien à votre demande.
- Réception d'une réponse par courriel, accompagnée d'un lien vers les détails en moins d'un jour ouvrable.
- Suivi historique de toutes vos demandes.

Inventaire et maintenance

IBM offre diverses options de consultation et de gestion de l'inventaire :

- Aux États-Unis, l'inventaire en ligne permet de consulter l'inventaire du matériel et du logiciel installés, de voir l'information sur la maintenance et les baux, et de faire des demandes de mise à jour.
- En Europe, l'outil vous permet de voir les machines installées et les configurations par endroit, de voir les contrats et les détails sur le niveau de service, et de demander divers changements par le biais d'IBM Services Assistant*.
- Les clients dans tous les pays peuvent poser une question sur l'inventaire en accédant au site Web Soutien à la clientèle en ligne.

** Remarque : IBM Services Assistant Tool for Customers est offert à certains clients IBM seulement.*

Inscription aux outils en ligne

Un seul ID et mot de passe IBM vous donne accès à tous nos outils Web. Pour des raisons de sécurité, la plupart de nos outils exigent que les personnes qui les utilisent pour la première fois soient «autorisées» à consulter l'information pertinente. L'obtention d'un ID utilisateur IBM est la première étape (elle ne doit être effectuée qu'une seule fois). Votre ID est disponible immédiatement, et vous pouvez demander l'autorisation d'utiliser l'outil de votre choix. Ensuite, il suffit d'ouvrir une session et de consulter l'information désirée.

Pour en savoir plus sur nos outils en ligne, allez à la page Soutien à la clientèle en ligne de votre pays à

ibm.com/customersupport



© Copyright IBM Corporation, 2011
© Copyright IBM Canada Ltée, 2011

IBM Corporation
1 New Orchard Road
Armonk, New York 10504-1722
USA

Produit au Canada
11-10
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation, enregistrées dans un grand nombre de juridictions dans le monde. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques de commerce d'IBM ou de tiers. La liste à jour des marques d'IBM est disponible sur le Web sous «Copyright and trademark information»,

à ibm.com/legal/copytrade.shtml

Tous les autres noms de produit ou de service peuvent être des marques de commerce ou de service appartenant à leurs détenteurs respectifs.

Cette 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 de les y annoncer.



Veuillez recycler.

Chaîne d'approvisionnement intégrée

Centre de soutien à la clientèle et outils électroniques



C'est vrai! Le centre de soutien à la clientèle et nos outils d'administration électroniques vous fournissent l'information dont vous avez besoin, 24 heures sur 24. Qui plus est, ces outils vous offrent une solution sans papier qui est écologique.

Soutien à la clientèle en ligne

Soutien à la clientèle en ligne d'IBM est l'endroit où vous pouvez obtenir de l'information sur les contrats, les commandes et les livraisons, les factures et les paiements, l'inventaire, la maintenance et les autres services.

- Guichet unique pour bon nombre de besoins en matière d'administration.
- Moyen facile de vérifier l'état de votre commande, de demander ou de consulter divers contrats, de consulter les factures et les relevés de compte, de soumettre vos demandes liées aux factures et de gérer les stocks. Le tout à partir de notre suite d'outils d'administration électroniques.

(Remarque : La disponibilité des outils électroniques et les caractéristiques varient d'un pays à l'autre.)

- Communication avec un représentant qualifié de notre module **Besoin d'aide**.

Vous pouvez accéder au Soutien à la clientèle en ligne d'IBM et à nos outils électroniques à partir de votre site national à :

ibm.com/customersupport

Contrats en ligne

Solution intégrée pour les entreprises faisant affaire avec IBM qui soutient le processus contractuel de bout en bout, y compris la livraison électronique, l'approbation et l'acheminement internes, la signature électronique, l'extraction et l'impression.

- Consultation et traitement des contrats n'importe où, n'importe quand, sans investissement TI additionnel.
- Soutien futur des besoins simples et complexes en lien avec les contrats.
- Consultation de l'état du contrat en temps réel et recherche, extraction, consultation et impression des contrats actifs.
- Notification par courriel automatique lorsqu'une intervention est requise ou qu'un contrat arrive à échéance.
- Consultation de la version courante d'un contrat de même que des historiques horodatés.

Remarque : La disponibilité varie d'un pays à l'autre.

Communiquez avec une équipe de soutien à la clientèle ou avec votre représentant IBM pour en savoir plus sur cette application interactive de traitement des contrats.



Pensez vert – Visualisez vos messages à l'écran

État des commandes en ligne

Solution facile pour interroger, faire le suivi et produire des rapports sur l'état de vos commandes de matériel et de logiciels IBM jusqu'à la livraison.

- Guichet unique pour tous les produits matériels et logiciels commandés dans votre pays, voire dans d'autres pays.
- Liens aux sites de suivi des transporteurs pour obtenir de l'information sur la livraison (si offerte par le transporteur).
- L'accès avec votre ID IBM vous permet de disposer de fonctions de recherche et de requête accrues en plus de la consultation des rapports standards et personnalisés.
- Impression, téléchargement et envoi par courriel des rapports pour une planification plus complète.
- Utilisation de l'accès «invité» pour obtenir de l'information de base sur l'état des commandes.

Factures en ligne pour IBM

Service de présentation de factures électroniques IBM par Internet.

- Consultation d'une image de votre facture IBM.
- Envoi ou acheminement d'une copie électronique à un collègue.
- Téléchargement des factures dans une feuille de calcul pour faciliter la préparation du budget, l'analyse financière et la conciliation de la facturation et de l'inventaire.
- Revue et approbation plus rapides des factures accélérant le processus complet, de la facture au paiement.

Relevés en ligne

Solution affichant l'ensemble des montants exigibles par IBM. De plus, vous pouvez chercher, consulter, trier ou télécharger cette information dans le format le plus pratique pour votre entreprise.

- Information récente sur vos factures, vos notes de crédit et vos paiements.
- Lien à une copie de votre facture ou de votre note de crédit IBM.
- Possibilité de télécharger de l'information sur les factures, les notes de crédit et les paiements.