

Meus Pedidos

A opção “Meus Pedidos” permite-lhe colocar questões, visualizar, trocar documentos e gerir a sua comunicação com a nossa equipa de Suporte ao Cliente, num ambiente on-line seguro. Esta opção está disponível no nosso site do Suporte a Clientes on-line e está acessível a partir da opção “envie-nos um e-mail” bem como de outras opções de inquérito existentes.

- Os campos do formulário serão preenchidos automaticamente com os dados do seu ID IBM.
- Confirmação automática por e-mail com o número do seu pedido e link para o site respectivo
- Receba uma resposta por e-mail com um link para os detalhes do seu pedido em menos de um dia útil
- Controle o histórico de todos os seus pedidos

Pedidos de Inventário e Manutenção

A IBM oferece várias opções para visualizar e gerir o inventário:

- Nos EUA, o Inventário OnLine permite visualizar o seu inventário de hardware e software instalado, consultar informações de manutenção e leasing e submeter pedidos de actualização.
- Na Europa, visualize as suas máquinas instaladas e configurações por localização, consulte contratos e detalhes de nível de serviço e solicite alterações através do IBM Services Assistant.*
- Os clientes, em qualquer lugar, podem colocar uma questão sobre o Inventário através do site Web do Suporte a Clientes on-line.

** Nota: O IBM Services Assistant Tool for Customers está disponível apenas para clientes IBM seleccionados*

Registo nas ferramentas eletrónicas

Um único ID de utilizador e palavra-passe IBM permitem o acesso a todas as nossas ferramentas Web. Por motivos de segurança, a maioria das nossas ferramentas também requerem que seja mostrada informação de negócio aos utilizadores, no seu primeiro acesso. Obter um ID de utilizador IBM é o primeiro passo e apenas precisa ser obtido uma vez - o ID fica imediatamente disponível e pode aceder à ferramenta que escolheu. Uma vez autorizado, basta fazer “sign in” para visualizar as suas informações.

Para obter informações adicionais sobre as nossas opções on-line, acesse à nossa página do Suporte a Clientes on-line em:

ibm.com/customersupport

**Proteja o ambiente
– não imprima,
leia no computador**



© 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, o logotipo IBM e ibm.com são marcas registadas da International Business Machines Corp., registadas em vários países em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registadas da IBM ou de terceiros. Uma lista actualizada de marcas registadas IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em

ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registadas ou marcas de serviços de terceiros.

Referências nesta publicação a produtos ou serviços IBM não implica que a IBM tencione disponibilizá-los em todos os países em que a IBM opera.



Please Recycle

Cadeia de Fornecimento Integrada

Suporte ao cliente e ferramentas electrónicas



É isso mesmo! O Suporte ao Cliente IBM e as nossas ferramentas eletrónicas administrativas fornecem as informações de que precisa em qualquer momento. O melhor de tudo é que essas ferramentas oferecem uma opção que não requer utilização de papel, o que é bom para o meio ambiente.

Suporte a Clientes on-line

Obtenha informação sobre contratos, encomendas e entregas, facturas e pagamentos, inventário, manutenção e outros serviços.

- Local único para muitas das suas questões administrativas.
- Uma forma fácil de verificar o estado das suas encomendas, pedir ou visualizar acordos, rever facturas e extractos de contas, enviar consultas e gerir o inventário – tudo isso a partir do nosso conjunto de ferramentas eletrónicas administrativas.

(Nota: a disponibilidade das ferramentas eletrónicas varia de país para país)

- Contacte com um representante qualificado a partir de uma das opções do módulo de contacto “**Estamos aqui para o ajudar**”

Pode aceder ao Suporte a Clientes on-line IBM e às nossas ferramentas eletrónicas a partir do site do seu país em:

ibm.com/customersupport

Contratos On-line

Contratos On-line é uma solução integrada para transacções de negócios que prevê um contrato com a IBM. Suporta o processo total de contractação que inclui o envio eletrónico, aprovação interna e re-envio, assinatura eletrónica, recuperação e impressão.

- Visualize e processe contratos em qualquer lugar e a qualquer momento, sem investimento adicional de TI
- Suporta o processo de revisão e aprovação de contratos simples e complexos.
- Visualize o estado do seu contrato em tempo real e procure, recupere, visualize ou imprima contractos activos
- Receba uma notificação por e-mail automática quando é necessária uma acção ou quando um contrato está prestes a expirar
- Visualize a versão actual de um contrato bem como os históricos com registo de data e hora

NOTA: A disponibilidade desta aplicação varia de acordo com o país. Entre em contacto com a equipa de Suporte ao Cliente ou com o seu representante IBM para obter informações adicionais sobre esta aplicação interactiva de processamento de contratos.



**Proteja o ambiente
– não imprima,
leia no computador**

Encomendas On-Line

Com a aplicação Encomendas On-line poderá facilmente consultar, acompanhar e criar relatórios com o estado das suas encomendas de HW e SW, desde a encomenda até à entrega.

- Local único para aceder às suas encomendas de todos os produtos de hardware e software que encomendou no seu país ou em todo o mundo
- Links para os sites das transportadoras para obter informações sobre as entregas (quando disponibilizadas pela transportadora)
- Acesso registado usando o seu ID IBM que lhe fornece capacidades expandidas de consulta, inquérito e relatórios standard e personalizados.
- Imprima, faça download e envie por e-mail relatórios, para um planeamento mais completo
- Utilize o acesso convidado para obter informações básicas do estado da sua encomenda

Facturas On-line para a IBM

Facturas On-line para a IBM é uma aplicação que permite o acesso à imagem das suas facturas IBM através da Internet.

- Visualize a imagem da sua factura IBM
- Envie ou encaminhe uma cópia digital para um colega
- Faça o download das suas facturas para uma folha de cálculo para uma preparação mais rápida de orçamento, análise financeira e reconciliação de facturação e inventário
- Reveja e aprove mais rapidamente as suas facturas acelerando o processo de pagamento da factura

Extractos de Conta On-line

Com a aplicação Extractos de Conta On-line, é possível ver o estado de Contas a Pagar com a IBM. Além disso, é possível procurar, visualizar, classificar ou fazer o download dessas informações de uma forma simples e conveniente para a sua empresa.

- Obtenha informação actualizada sobre facturas, créditos e pagamentos.
- Links para uma cópia da sua factura ou crédito IBM
- Capacidade de fazer download de informações de facturas, créditos e pagamentos