

## My requests (Mes demandes)

Un espace sécurisé pour soumettre des questions, consulter ou échanger des documents et gérer les communications avec votre équipe du Service clientèle. Cet outil est accessible à partir de la page d'accueil du Service clientèle en ligne via la fonction "Écrivez-nous".

- Recevez automatiquement un accusé de réception avec un numéro de suivi et un lien vers votre demande
- Obtenez une réponse par un courrier électronique qui contient un lien vers le détail de votre demande dans un délai d'un jour ouvrable
- Conservez l'historique de toutes vos demandes

## Demandes concernant l'inventaire et la maintenance

IBM propose différentes options de consultation et de gestion de l'inventaire :

- Aux Etats-Unis, l'application Inventory OnLine permet de visualiser l'inventaire des matériels et logiciels installés, de consulter les informations de maintenance et de crédit-bail, et de soumettre des demandes de mise à jour.
- En Europe, vous pouvez visualiser vos machines et configurations installées par site, consulter le détail des contrats et des accords de niveau de service ou demander différentes modifications via la fonction IBM Services Assistant.\*
- Enfin, les clients de tous les pays ont la possibilité de soumettre leurs questions concernant l'inventaire via le site du Service clientèle.

*\* Remarque : L'outil IBM Services Assistant Tool for Customers n'est disponible que pour certains clients IBM.*

## Enregistrement aux applications en ligne

Un seul et même ID utilisateur IBM (Identifiant avec le mot de passe associé) vous permet d'accéder à toutes nos applications en ligne. Pour des raisons de sécurité, la plupart de nos applications exigent que, lors de votre première utilisation, vous soyez autorisé à consulter les informations métier relatives à votre entreprise. L'obtention d'un ID utilisateur IBM est par conséquent une première étape, que vous n'effectuez qu'une seule fois. Votre ID est immédiatement disponible, et vous pouvez aussitôt demander l'autorisation d'utiliser l'outil de votre choix. Une fois autorisé, il vous suffit de vous connecter pour accéder à vos informations.

Pour plus d'informations sur nos options en ligne, rendez-vous sur la page d'accueil du site Service clientèle correspondant à votre pays :

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



© 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, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques d'International Business Machines dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. Une liste actualisée des marques IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers.



Please Recycle

IBM Integrated Supply Chain

## Service clientèle et applications en ligne IBM



**Bien vu ! Avec le Service clientèle et les applications en ligne IBM, vous accédez 24 h sur 24 à toutes les informations dont vous avez besoin. Mieux encore, ces applications représentent une alternative sans papier qui contribue à la préservation de l'environnement.**

### Service clientèle en ligne

Toutes les informations concernant les contrats, les commandes et livraisons, les factures et règlements, l'inventaire et la maintenance, ainsi que d'autres services complémentaires.

- Un guichet unique pour la plupart de vos besoins administratifs
- Un moyen facile pour vérifier l'état de vos commandes, suivre les livraisons, demander ou consulter vos contrats, faire le point sur vos factures et vos relevés de compte, gérer votre inventaire installé et adresser des questions - tout cela grâce à notre suite d'applications en ligne !

*(NB : La disponibilité et les fonctions des applications en ligne varient selon les pays)*

- Un moyen de contacter un interlocuteur IBM expérimenté via notre module de contact **Où trouver de l'aide**

Vous pouvez accéder au Service clientèle et aux applications en ligne IBM à partir du site correspondant à votre pays :

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

### Contracts OnLine (Gestion de vos contrats)

Une solution intégrée qui vous permet d'établir des contrats avec IBM incluant la prise en charge de tout le cycle de vie du contrat, y compris la soumission électronique, le routage et l'approbation interne, la signature, l'extraction, l'impression.

- **Consultez et exécutez** les contrats de n'importe où et à tout moment avec une prise en charge des besoins simples ou complexes des processus contractuels et sans aucun investissement informatique supplémentaire
- Visualisez la situation des contrats en temps réel et recherchez, extrayez, consultez ou imprimez les contrats actifs
- Envoyez automatiquement une notification par courrier électronique lorsqu'un contrat requiert une intervention ou arrive à expiration
- Affichez la version actuelle et l'historique horodaté de chaque contrat

*NB : Les fonctions disponibles varient selon les pays. Adressez-vous à une équipe du Service clientèle ou à votre interlocuteur IBM habituel pour plus d'information sur cette application de gestion des contrats.*



**Ayez le réflexe  
environnement – n'imprimez  
que si nécessaire**

### Order Status Online (Suivi de vos commandes)

Le suivi et l'édition de rapports sur l'état de vos commandes de matériel et de logiciel IBM jusqu'à leur livraison.

- Accédez à un point d'entrée unique pour l'ensemble de vos commandes de matériels et de logiciels passées à l'échelle nationale ou même mondiale
- Connectez-vous directement aux sites des transporteurs pour le suivi des livraisons (sous réserve que ces informations soient mises à disposition par le transporteur)
- Enregistrez-vous avec vos identifiants IBM pour des fonctionnalités de recherche et de requête supplémentaires ainsi que pour créer des rapports standards et personnalisés
- Imprimez, téléchargez des rapports et envoyez-les par courrier électronique pour des plannings plus complets
- Utilisez rapidement la connexion en tant qu'invité, pour obtenir les informations de base sur l'état des commandes

### Invoices On-Line for IBM (Gestion de vos factures)

L'accès facile à l'image de vos factures grâce à Internet.

- Affichez une image de votre facture IBM
- Envoyez une copie électronique à un collègue
- Téléchargez vos factures vers une feuille de calcul pour accélérer la budgétisation, l'analyse financière et le rapprochement de la facturation et de l'inventaire
- Vérifiez et approuvez plus rapidement vos factures, ce qui permet d'accélérer l'ensemble du processus de règlement

### Statements OnLine (Consultation de vos relevés de compte)

La totalité de vos relevés de compte IBM avec en plus la possibilité de rechercher, de consulter, de trier et de télécharger ces informations dans le format le plus approprié pour votre entreprise.

- Recherchez les informations actualisées sur vos factures, avoirs et paiements.
- Accédez directement à un exemplaire de la facture ou de l'avoir IBM
- Téléchargez les informations concernant vos factures, avoirs et paiements