



## Vous souhaitez en savoir plus ?

### Mes liens IBM.

Vous pouvez également accéder directement à la page d'accueil du **Service clientèle en ligne** à l'adresse : **ibm.com/support/operations/fr**

### Contactez un représentant IBM

Nous disposons également d'une équipe de représentants IBM compétents, à votre disposition pour répondre à vos questions d'ordre administratif. Pour bénéficier de ce service personnalisé, vous pouvez :

- **Nous appeler au 0 810 276 810 (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30)**
- **Nous adresser une télécopie au 02 38 57 54 82**

Vous pouvez également, dans l'une des pages du **Service clientèle en ligne** :

- **Utiliser la fonction "Écrivez-nous" pour nous adresser votre demande**
- **Initier une requête à l'aide de nos formulaires en ligne.**

**ibm.com/support/operations/fr**

### IBM France

2 avenue Gambetta  
Tour Descartes-la Défense 5  
92066 Courbevoie  
FRANCE

L'accès en ligne au site IBM se fait à partir de l'adresse **ibm.com**

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Toutes les autres marques citées sont déposées par leurs sociétés respectives.

Ces informations concernent les produits et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ces produits, logiciels ou services puissent être utilisés. Tout produit, programme ou service de portée équivalente peut être utilisé.

Les matériels IBM peuvent contenir des composants non neufs. Dans certains cas, des matériels IBM peuvent avoir déjà été installés. Ceci ne modifie en rien le régime des garanties contractuelles IBM applicables.

Cette publication a uniquement un rôle informatif. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Pour en savoir plus sur les produits et services IBM, contactez votre représentant commercial ou votre revendeur IBM.

© Copyright IBM Corporation 2008  
All Rights Reserved.

## Service clientèle en ligne

*Accès en ligne, en temps réel et en self-service à vos informations métier IBM et au Service clientèle*



*Les e-applications IBM, ou comment suivre son business sans imprimer et contribuer à la préservation de l'environnement*

**ibm.com/support/operations/fr**

### ***Vous êtes-vous déjà demandé comment...***

- **Savoir quand votre commande sera livrée ?**
- **Obtenir des informations relatives à votre facture ou à votre contrat ?**
- **Obtenir votre relevé de compte pour planifier votre budget ?**
- **Modifier l'inventaire installé de votre entreprise ?**

Vous pouvez faire tout cela, et bien plus, à l'aide du **Service clientèle en ligne**.

Jamais la communication avec IBM n'a été si simple. Profitez de nos compétences et de l'accès en self-service à vos informations métier pour gagner du temps et améliorer votre productivité. Vous obtiendrez des informations concernant les sujets suivants :

- *Commandes et livraisons*
- *Factures et paiements*
- *Contrats*
- *Inventaire et maintenance*

Le support administratif en ligne fournit une assistance administrative en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce service est entièrement gratuit.

Pour une réponse précise à tous vos besoins administratifs, et pour suivre, au quotidien, votre business en ligne tout en réduisant votre consommation de papier, connectez-vous dès aujourd'hui **au portail Service clientèle**. Visitez le site **ibm.com/fr** et cherchez, **Mes liens IBM**.

### ***Les affaires deviennent simples avec IBM***

### ***Comment puis-je...***

#### *...afficher mes commandes en ligne ?*

Vous pouvez visualiser et suivre vos commandes en ligne, en toute sécurité et en temps réel, de la date de leur création jusqu'à la livraison.

Pour accéder à vos commandes :

- Visitez le site : **ibm.com/fr**
- Recherchez, **Mes liens IBM**
- Sélectionnez, **Commandes et livraisons**
- Choisissez **la fonction "Suivez le statut de votre commande"**

---

*Vous pouvez :*

*Consulter le site en tant qu'invité pour obtenir des informations de base concernant vos commandes. Vous inscrire en tant que nouvel utilisateur pour bénéficier des fonctions de recherche étendues (si vous disposez déjà de ces droits, utilisez votre ID utilisateur et votre mot de passe IBM).*

---

#### *...afficher mes factures en ligne ?*

Vous pouvez afficher vos factures et vos notes de crédit en ligne rapidement et en toute sécurité. Vous pouvez aussi imprimer, orienter ou ouvrir une demande. Utilisez la fonction de téléchargement pour accélérer vos opérations de préparation de budget, d'analyse financière et de réconciliation des factures par rapport à l'inventaire, ou pour obtenir une notification par e-mail des factures récemment envoyées.

Pour accéder à vos factures :

- Visitez le site : **ibm.com/fr**
- Recherchez, **Mes liens IBM**
- Sélectionnez, **Factures et paiements**
- Choisissez **la fonction "Visualisez, imprimez, et téléchargez vos factures et avoirs"**

---

*Vous pouvez vous connecter en tant qu'invité pour interroger ponctuellement une facture, ou vous enregistrer pour pouvoir accéder aux autres fonctionnalités. Si vous êtes déjà enregistré, veuillez utiliser votre ID IBM et votre mot de passe.*

---

#### *...afficher mes relevés en ligne ?*

Ce site fournit un accès en ligne sécurisé à vos relevés de compte. Affichez et téléchargez vos factures, notes de crédit, paiements et rapports.

Pour accéder à vos relevés :

- Visitez le site : **ibm.com/fr**
- Recherchez, **Mes liens IBM**
- Sélectionnez, **Factures et paiements**
- Choisissez **la fonction "Visualisez, imprimez, et téléchargez vos relevés de compte"**

---

*Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur en ligne ou, si vous disposez déjà des droits d'accès, indiquez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe IBM.*

---

#### *...obtenir des informations supplémentaires en ligne ?*

Vous pouvez aussi soumettre des questions et requêtes spécifiques via le site Web à l'aide des formulaires en ligne prévus à cet effet. Votre demande sera orientée directement vers nos représentants IBM compétents.

Pour accéder aux formulaires en ligne :

- Visitez le site : **ibm.com/fr**
- Recherchez, **Mes liens IBM**
- Sélectionnez **Le sujet approprié dans la liste**
- Choisissez **Votre demande et remplissez le formulaire approprié**

Vous pouvez accéder au **Service clientèle en ligne** à l'adresse : **ibm.com/fr** – cherchez simplement