

PLAN D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE pour CSO CANADA



Objet du plan d'assistance

Ce document présente l'assistance non technique offerte aux clients commerciaux d'IBM (*c.-à-d.* les clients non particuliers). Vous y trouverez de l'information sur l'assistance téléphonique et en ligne.

NOTE : Pour télécharger la version la plus actuelle de ce document, allez à l'adresse <http://www.ibm.com/support/>. Sous la section «Technical Support», inscrivez «customer support plan» (guillemets inclus) dans la zone de recherche puis cliquez sur «Go».

Soutien des opérations clientèle (CSO) Canada - Survol

- ☑ Êtes-vous un client commercial (c.-à-d. un client non particulier) ou un partenaire commercial?
- ☑ Avez-vous des questions sur les factures IBM ou désirez-vous vérifier l'état d'une commande?
- ☑ Avez-vous des questions d'ordre administratif concernant votre compte et la disponibilité des produits?



CSO offre de l'assistance non technique dans les domaines suivants :

- Entrée et gestion des commandes relatives au matériel, aux logiciels et aux publications
- Planification et coordination des livraisons
- Gestion des achats, des contrats d'entretien et de service; octroi des permis d'utilisation IBM
- Tenue des registres de stocks
- Conciliation et personnalisation des factures
- Recouvrement et conciliation des comptes clients

CSOL (Soutien des opérations clientèle en ligne) répond à de nombreuses questions non techniques concernant :

- Factures et paiements : options de facturation, modes et modalités de paiement, règlement de conflits
- Recherche sur le type, le modèle ou le numéro de série du matériel et des logiciels
- Soutien administratif pour les contrats d'entretien et de service, y compris la facturation
- État de la commande
- Gestion des commandes de logiciels, des contrats, des stocks, de la facturation, des conflits et des échéances/renouvellements.

© International Business Machines Corporation, 2001. © IBM Canada Ltée, 2001. IBM et le logo IBM sont des marques de commerce d'IBM Corporation aux États-Unis et(ou) dans les autres pays. IBM se réserve le droit de modifier les caractéristiques ou toute autre information sur les produits sans préavis. Des erreurs typographiques et des inexactitudes techniques peuvent s'être glissées dans ce document. Le contenu est fourni tel quel, sans garantie expresse ou implicite de quelque nature que ce soit, y compris les garanties ou conditions implicites relatives à la qualité marchande et à la convenance à un usage particulier. Sur certains territoires, les clauses de protection relatives à la garantie implicite ne s'appliquent pas. NOTE : Même si l'information de ce document est actuelle, veuillez noter que les contrats, les modalités et conditions, les procédures d'assistance et le personnel assigné peuvent changer en tout temps. Ce document ne modifie ni ne remplace les contrats signés entre le client commercial et IBM et peut être modifié selon les modalités et conditions des contrats signés entre les deux parties.



Communiquez avec nous!

Pour obtenir de l'information ou pour soumettre une demande de service, visitez notre site web à <http://www.ibm.com/support/operations>

Vous pouvez également nous joindre par téléphone au 1 866 880-CSOL (1 866 880-2765).

- *N'hésitez pas à nous poser des questions et à nous faire part de vos commentaires et suggestions.*