

Annonce : TOOLKIT

Chers Abonnés,

Conformément à la demande croissante de ses clients, IBM poursuit la mise en oeuvre de sa stratégie e-business / e-services et met à leur disposition un nouvel outil : **"TOOLKIT"**.

Cet outil, accessible par Internet 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, est divisé en deux parties :

1. Une partie, mise à la disposition de tous, appelée **"PUBLIC DOMAIN"**, dans laquelle vous aurez la possibilité de :
 - ◆ Rechercher et visualiser des informations techniques.
 - ◆ Chercher des rapports d'analyse de problèmes déjà traités par les laboratoires (APAR clos).
 - ◆ Télécharger les correctifs logiciels d'une plate-forme.
2. Une partie supplémentaire, appelée **"REGISTERED DOMAIN"**, sera disponible prochainement ; elle est réservée à nos clients et à nos partenaires commerciaux, ayant souscrit un contrat de type "Support Line" (nommé en France "Point Service") ; vous aurez alors la possibilité de :
 - ◆ Commander des correctifs logiciels sur le support de votre choix, en fonction des termes de votre contrat.
 - ◆ Rechercher des rapports d'analyse de problèmes traités, ou en cours de traitement, par les laboratoires (APAR clos ou ouverts).
 - ◆ Poser des questions techniques et soumettre directement vos problèmes.

Toolkit est accessible à l'adresse Internet suivante :

<http://www.europe.ibm.com/toolkit.html>

Dans un souci permanent de vous satisfaire et d'augmenter notre réactivité face à vos attentes, je vous souhaite le meilleur usage de cet outil.

Bernard CALLEWAERT

Directeur des Supports Techniques

TOOLKIT en bref

Généralités

Toolkit est un outil électronique non facturable, disponible en permanence sur le Web, fourni par IBM pour le support de ses produits logiciels.

Toolkit permet à l'utilisateur, pour certains environnements, de faire lui-même sa recherche de données techniques, de formation, de documentation, de forums, etc.

A partir des symptômes de son problème ou de mots clés, il peut aussi accéder aux informations concernant des incidents résolus (APAR clos) et en télécharger la correction (PTF).

L'information est délivrée "en l'état" par IBM.

Accès

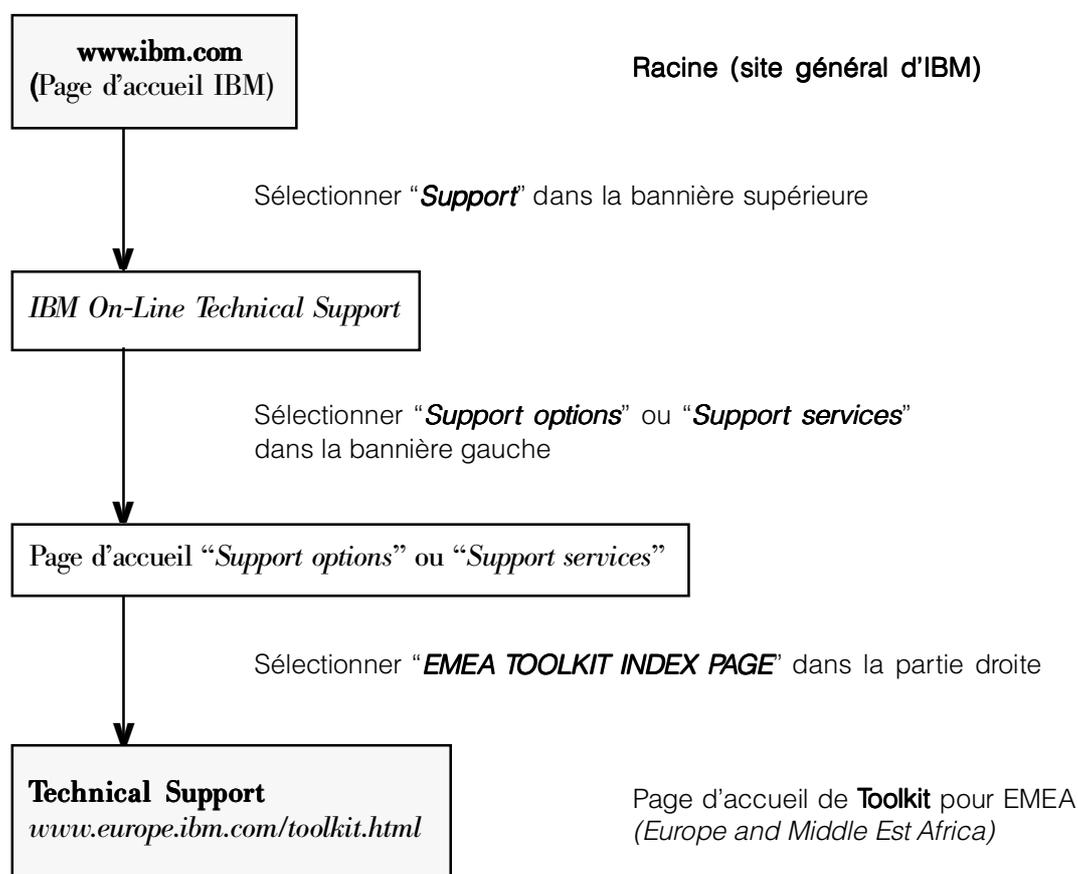
Première méthode

Accès direct par l'adresse de la page d'accueil sur Internet :

- ◆ <http://www.europe.ibm.com/toolkit.html>

Deuxième méthode

La figure ci-dessous vous indique l'accès, par cheminement hiérarchique sur le Web, permettant d'obtenir la page d'accueil de **Toolkit** à partir du site général d'IBM.



Plates-formes concernées

Seuls les produits **logiciels** sont concernés (pendant la durée de disponibilité du service d'un Logiciel donné), ceci pour les plates-formes suivantes :

- ◆ OS/2
- ◆ S/390 (MVS, OS/390, VM, VSE, ...)
- ◆ OS/400
- ◆ AIX
- ◆ CATIA

Abonnés au "Point Service"

Les clients et partenaires commerciaux ayant souscrit un contrat "Point Service", bénéficieront de possibilités plus larges :

- ◆ Recherche étendue aux APAR ouverts.
- ◆ Ouverture de dossiers d'incident ou de question 24h/24 tous les jours de l'année.
- ◆ Suivi en direct de l'avancement du traitement de leur dossier.
- ◆ Commande de PTF sur les média de leur choix, en fonction des termes de leur contrat.

Tableau comparatif des services

Le tableau ci-dessous présente une synthèse de *Toolkit*, selon que l'utilisateur est abonné ou non.

Rappel : Le "REGISTERED DOMAIN" sera disponible prochainement.

Possibilités de Toolkit http://www.europe.ibm.com/toolkit.html	Non Abonnés	Abonnés
Public Domain Accès non facturable, sans clé	Oui	Oui
Registered Domain Accès avec clé, réservé aux Abonnés "Point Service" pour une plate-forme spécifique, sans supplément de prix	Non	Oui
Disponibilité 24h/24 et 7j/7	Oui	Oui
Accès aux bases de données techniques	Oui	Oui
Accès aux APAR clos	Oui	Oui
Accès aux APAR ouverts	Non	Oui
Téléchargement de PTF	Oui	Oui
Commande de PTF sur un support choisi	Non	Oui
Téléchargement d'informations, de documentation et de jobs, à partir des bibliothèques techniques	Oui	Oui
Pose de questions directement dans Retain	Non	Oui
Ouverture et surveillance de ses incidents directement dans Retain	Non	Oui

Informations diverses

La bannière supérieure de la page d'accueil d'*IBM Toolkit* donne accès à de nombreux renseignements, techniques ou non.

N'hésitez pas à "naviguer" à partir de celle-ci, vous découvrirez ainsi beaucoup d'informations utiles à votre profession. ■