

IBM Electronic Services

Soumission d'incidents par voie Electronique

De la communication aujourd'hui...

Disposer de l'information lorsque nous la désirons et quand nous en avons besoin est devenu un enjeu primordial.

En ces temps modernes où la communication n'a pourtant jamais été aussi simple et rapide, qu'on le veuille ou non, il est parfois difficile d'être contacté. Une ligne occupée, une zone d'ombre pour un téléphone mobile ou tout simplement un correspondant retenu par d'autres activités, constituent autant d'obstacles légitimes à la communication...

Mais, dans nos métiers de l'informatique, pourquoi ne pas envisager une façon de procéder procurant davantage de flexibilité et une meilleure gestion du temps ?

Qu'il soit question de demander un éclaircissement technique non urgent, ou simplement une confirmation, de demander l'installation d'une ou plusieurs machines ou d'obtenir de l'aide sur un incident, tout cela peut, aujourd'hui, être envisagé par le biais du réseau Internet.

La demande de support "En Ligne" est disponible

Voilà pourquoi vous serez probablement très intéressés par l'avancée qu'IBM fait aujourd'hui en vous proposant de lui soumettre les problèmes "Matériels" et "Logiciels" par Internet.

L'outil de "Soumission d'incident" d'IBM vous permet de créer et de suivre vos dossiers d'incidents. Outre le temps gagné en passant directement par le site Web, vous pourrez consulter l'avancement de votre dossier, l'annuler ou simplement y apporter des éléments nouveaux. Cet outil vous permet de consulter facilement tous vos appels et d'en faire un historique, cela sur plusieurs mois. En sélectionnant votre pays, vous pourrez créer un appel dans votre langue maternelle.

ESC+ pour la soumission d'incidents "Matériels"

IBM a rajouté un nouvel outil de soumission d'incidents "Matériels" appelé "ESC+".

Celui-ci vous permet de passer en revue et de vérifier le statut de toutes les interventions matérielles dont vous pouvez avoir la responsabilité. Vous décidez quand et comment voir les rapports de vos interventions.

Dans une grande entreprise, par exemple, il est possible de consulter les informations sur un incident déclenché dans un autre pays ou, simplement, sur tous les incidents déclenchés par quelqu'un en particulier.

Il devient simple de filtrer les incidents et d'obtenir des rapports pouvant vous aider à prendre les bonnes décisions.

ESC+ vous permet aussi de désigner les personnes qui pourront soumettre les divers types d'incidents. A l'occasion de changements intervenant dans votre entreprise, vous pouvez répercuter les informations correspondantes directement dans **ESC+**. Cela réduira les désagréments que pourrait subir un nouvel arrivé devant ouvrir un nouveau dossier.

Comment soumettre un incident

Vous pouvez utiliser **ESC+** pour les machines sous garantie, sous contrat de maintenance ou dans les interventions facturables.

Si, lors de votre soumission d'incident, il apparaît que votre demande est facturable, vous serez recontacté par IBM afin de déterminer au mieux votre demande.

Pour accéder à ces innovations et soumettre un incident, une seule adresse :

<http://www.ibm.com/support/electronic/>

1. Sélectionnez le pays où doit avoir lieu l'intervention
2. Sélectionnez "incident matériel" ou "logiciel"
3. Cliquez sur "Soumettre"
4. Sélectionnez la gamme de produits
5. Cliquez sur "Soumettre"
6. Cliquez à nouveau sur "Soumettre"
7. Finalement, confirmez votre demande.

La confirmation effectuée, un écran de "logon" s'affiche.

Dans certains cas, pour soumettre un incident il sera nécessaire d'indiquer un identifiant (*IBMId*) et un mot de passe.

Suivez les instructions affichées selon le type d'incident soumis.

Tentez l'expérience, elle est simple et rapide.

IBM est persuadée que vous trouverez que cet outil est facile à utiliser et qu'il vous fera gagner beaucoup de temps.

Il est toujours possible d'obtenir un interlocuteur

A n'importe quel moment, si vous avez des questions à nous poser, cliquez sur "[Contact IBM](#)", situé au bas de toutes nos pages, et vous obtiendrez les numéros de téléphone vous permettant d'obtenir un interlocuteur de votre pays.

