



Guide utilisateur : Renouvellements de services de support via Oracle Store

Table des matières

Renouvellements de services de support via Oracle Store	3
Gagnez du temps, renouvelez votre contrat en ligne.....	3
Accès et acceptation des renouvellements de service de support	4
Accès aux renouvellements de service de support à partir de l'email de rappel.....	4
Accès aux renouvellements de service de support à partir d'Oracle Store	6
Acceptation du renouvellement de service de support	8
Confirmation du renouvellement de service de support	9
Vérification des renouvellements automatiques.....	10
Renouvellement de services de support : option pluriannuelle.....	11
Autres fonctions d' Oracle Store	13
Accès à la proposition commerciale de services de support	13
Accès aux renouvellements de services de support passé et à venir	13
Accès à votre tableau de bord	14
Demande d'assistance sur le renouvellement de services de support	14
Partage d'un renouvellement de services de support	16
Mise à jour des coordonnées du destinataire du devis	17
Modification du champ référence client	18
Téléchargement de rapports relatifs aux renouvellements des services de support.....	19
Recherche d'un renouvellement sur la base d'un numéro de bon de commande	20
Accès aux rubriques d'aide.....	21

Renouvellements de services de support via Oracle Store

Gagnez du temps, renouvelez votre contrat en ligne

Voici cinq bonnes raisons de rejoindre les milliers de partenaires et clients Oracle qui ont déjà adopté le renouvellement en ligne via Oracle Store :



1. **Accès rapide** : accès à Oracle Store rapide, gratuit et sécurisé
2. **Consultation à tout moment** : accès 24/7 aux informations relatives aux renouvellements des services de support passés, en attente et à venir.
3. **Gestion simplifiée** : effectuez et partagez de manière simple les informations de renouvellement des services de support au sein de votre entreprise.
4. **Gain de temps** : effectuez les renouvellements des services de support en quelques clics seulement et en utilisant plusieurs options de paiement.
5. **Assistance en continu** : votre représentant commercial Oracle Support demeure à votre disposition pour vous apporter toute l'aide dont vous pourriez avoir besoin.

Accès et acceptation des renouvellements de service de support

Accès aux renouvellements de service de support à partir de l'email de rappel

Cent vingt jours avant la date d'expiration de votre **service de support**, vous recevrez un e-mail vous informant que votre **renouvellement de service de support** est en attente de validation sur Oracle Store. La notification contient votre **nom d'utilisateur** (c'est-à-dire votre adresse e-mail) ainsi que des liens **URL** vers les rubriques suivantes :

- Règlement rapide du renouvellement
- Gestion des renouvellements
- Promotions éligibles

Oracle Store Instructions

- To View Your Support Service Renewal Under the Support Service Number Stated Above and Complete Your Order: Click [Quick Checkout](#)
- To Manage Your Account and View All of Your Support Service Renewals by Their Applicable Support Service Number: Click [Manage Support Service Renewals](#)
- To View Eligible Promotions: Click [Promotions](#)
- Username and Password
When visiting Oracle Store you will be prompted to enter your username and password. Please enter the Oracle.com username set forth below. If you have an existing Oracle.com account, enter your existing password for the username provided. If you do not have an Oracle.com account or have forgotten your password, please select the MyProfile Reset Password link located at <https://profile.oracle.com/myprofile/account/forgot-password.ispx> to create a new password.

Username:

If you have questions regarding your order or require further information, please contact me at the e-mail address or telephone number provided below.

Regards,

Vous serez invité à vous authentifier à l'aide de vos **nom d'utilisateur** et **mot de passe**. Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le [réinitialiser](#).

Note relative à une première connexion

Si vous connectez pour la première fois à Oracle Store, sélectionnez le lien My Profile [Reset](#) Password disponible dans l'e-mail de rappel que vous avez reçu et saisissez votre nom d'utilisateur (votre adresse e-mail) indiquée dans ce même e-mail.

Un e-mail qui contient les instructions pour définir un mot de passe sera envoyé à l'adresse e-mail associée à votre compte. En cliquant sur 'Reset Password' dans ce même e-mail vous serez invité à créer un nouveau mot de passe.

Vous pouvez désormais vous authentifier sur Oracle Store et compléter un formulaire pré-rempli avec des informations relatives à votre compte pour créer votre profile Oracle Store.

Oracle Store Profile

You have used your Oracle.com account to sign into the Oracle Store. To complete your Oracle Store registration, please verify your Oracle.com account by clicking on the Account Verification Link in the verification email that Oracle sent you and then re-enter your phone number below. Once your Oracle Store profile is created you can use all features of Store such as purchasing, renewing support services, and more.

Username *	<input type="text"/>
Email Verified *	No (Request New Verification Email)
First Name *	<input type="text"/>
Middle Name	<input type="text"/>
Last Name *	<input type="text"/>
Customer Type *	<input checked="" type="radio"/> Corporate <input type="radio"/> Individual
Legal Company Name *	<input type="text"/> <small>Note: Please provide the full legal name of your company, do not use any abbreviation. For restaurants, hotels, or other franchisees, please provide corporate company name.</small>
Alt. Company Name	<input type="text"/> <small>Alternate Company Name in Western/English characters.</small>
Phone *	<div><div>1</div><div>▼</div><div>Phone number including area code and extension if any</div></div>
FAX	<div><div>1</div><div>▼</div><div>FAX number including area code</div></div>
Email Address *	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Please send me email about special offers and products
Country	<div>United States</div> <div>▼</div>
Language	<div>English</div> <div>▼</div>

Saisissez les informations requises et cliquez sur "Create Store Profile"

Create Store Profile

Une fois le profile Oracle Store complété vous allez être redirigé sur la page d'accueil Oracle Store. Vous pouvez désormais accéder aux informations relatives aux renouvellements de support Oracle.

Pour toutes questions relatives à la création du compte Oracle, veuillez consulter [Oracle Account FAQs](#), la page questions fréquentes.

Accès aux renouvellements de service de support à partir d'Oracle Store

Une fois authentifié, vous pouvez aussi accéder aux services de support et à leur renouvellement à partir de la [page d'accueil Oracle Store](#).

The screenshot shows the Oracle Store homepage. At the top, there's a navigation bar with the Oracle Store logo, a 'Browse Products' dropdown, and user account information. A notification banner at the top states: 'A support service renewal is past due by 118 days. You have 4 pending support service renewals.' with a 'View Details' link. Below this is a large banner for 'Oracle Cloud' with a 'Learn More' button. A callout box points to the notification banner with the text: 'Cliquez sur 'renouvellement(s) de service(s) de support' pour afficher les renouvellements de services de support en attente.'

La liste des **renouvellements de services de support en attente** s'affichera comme suit.

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. It features a table with columns: Support Service Number, Customer, Amount, and Renewal Method. A callout box points to the first row with the text: 'Cliquez sur le renouvellement de service de support pour en consulter le détail.'

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

At the bottom of the page, there are buttons for 'Share', 'Update Quote To Details', 'Add to Cart', and 'Checkout'.

Sous **Renouvellements de services de support en attente**, cliquez sur le **numéro de service de support** que vous souhaitez consulter. Vous accéderez aux détails des renouvellements des services de support.

Support Service Details

Messages

Sharing

Terms

Email Ordering Document

Add to Cart

Ordering Document

Request Assistance

Checkout

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [redacted]

Status: Pending Acceptance

Customer: [redacted]

Customer Reference: [\(edit\)](#)

Start Date: 04-APR-17

End Date: 03-APR-18

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details:

Bill To Details:

Ship To Details:

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[\(Update Quote To Details\)](#)

Program Technical Support Services

Cliquez sur
"Commander"
pour poursuivre
votre commande.

Cliquez sur **Commander** pour poursuivre votre commande.

Acceptation du renouvellement de service de support

Vous pouvez **confirmer et passer votre commande**.

Confirm and Place Your Order

Note: This cart constitutes an offer which can only be submitted by clicking on the "Place Order" button, which will appear once Billing and Payment are selected. **All fees shall be non-cancellable; this order is non-refundable. If you are uncertain about what you have ordered, contact Customer Service or your Sales Representative; do not submit your order.** If for any reason you need to place a paper-based order, please contact your Sales Representative.

Support Services

Support Service Number: [redacted] • 1 year

Software Update License & Support
Start Date: January 1, 2016
End Date: December 31, 2016

[Ordering Document](#)

Subtotal: €94,845.74
*Estimated Tax: €18,969.14
€113,814.88

Cliquez sur « Modifier » pour changer les coordonnées ou l'adresse de facturation.

Billing

Cliquez sur « Modifier » pour sélectionner le mode de paiement.

Payment

Purchase Order PO Number: 123456

Cliquez pour accepter la commande de renouvellement de service de support.

Cochez la case pour accepter les conditions générales (et le contrat de support le cas échéant).

Subtotal: €94,845.74
*Estimated Tax: €18,969.14
Total: €113,814.88

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

Sur la page **Confirmer et passer la commande**, vous serez guidé tout au long des étapes suivantes :

- **Facturation** : cliquez sur le bouton 'Modifier' pour modifier le contact et l'adresse de facturation. Si l'adresse n'existe pas, saisissez une adresse de facturation. Si vous avez sélectionné l'option de paiement 'Régler avec un bon de commande', assurez-vous que le contact et l'adresse de facturation correspondent à ceux indiqués sur le bon de commande joint.
- **Paiement** : cliquez sur le bouton 'Modifier' pour sélectionner le mode de paiement (ex. carte de crédit, bon de commande, POEF ou facturation directe).
 - Remarque: les modes de paiement disponibles peuvent varier d'un pays à l'autre (les commandes dans certains pays peuvent être acceptées sur la base d'un formulaire d'exemption de bons de commande, si un bon de commande n'est pas disponible).
 - Remarque: Les renouvellements automatiques de services de support ('Auto Renew') seront par défaut facturés directement. Vous avez la possibilité de sélectionner un autre mode de paiement (carte de crédit, bon de commande) jusqu'à 32 jours avant la date de démarrage de votre renouvellement de services de support.
- **Conditions générales de vente** : au bas de la page, cliquez sur les conditions générales de vente pour les consulter et cochez la case 'J'accepte les conditions générales de vente' pour poursuivre votre achat.
- **Contrat de Services d'Assistance Technique Oracle Hospitality et Retail (TSSA)**: Ce contrat de services inclus les termes et conditions nécessaires pour un renouvellement en direct des services d'assistance technique logiciels et/ou matériel et est indispensable pour votre premier renouvellement auprès d'Oracle. Cliquez sur le **Contrat de Support** pour prendre connaissance du document et

cochez la case “J’accepte le contrat de Support” pour procéder à l’achat. L’acceptation de ce contrat de services est requise uniquement au premier renouvellement des services de support avec Oracle





- **Passer la commande** : vérifiez votre commande, puis cliquez sur ‘Passer la commande’.

Confirmation du renouvellement de service de support

Le système affiche un message de confirmation de la commande.

Votre commande a été passée.

Merci pour votre fidélité à Oracle. Votre acceptation a été enregistrée au centre de messages Oracle, pour le(s) renouvellement(s) de service de support accepté(s) dans la présente commande. Pour toute question, contactez le représentant commercial désigné sur le renouvellement de services de support.

Services de support		Tableau de bord des services de support	
 <p>Numéro du service de support : [redacted]</p> <p>Software Update License & Support Date de début: Octobre 31, 2015 Date de fin: Juillet 31, 2016</p>	<p>Le message de confirmation de commande s'affiche.</p>		<p>Sous-total: US\$2 789,04 Taxe estimative : US\$0,00 Total: US\$2 789,04</p>
Facturation			
 <p>[redacted]</p>	<p>Téléphone: [redacted]</p>		
Paieement			
 <p>Bon de commande</p>	<p>Numéro de bon de commande :: 1234 Fichier du bon de commande : TEST PO2.pdf</p>		
Conditions générales de vente			
	<p>Sous-total: US\$2 789,04 *Taxe estimative : US\$0,00 Total : US\$2 789,04</p>		

Le renouvellement accepté est affiché dans la liste Historique et la confirmation par e-mail de l’acceptation sur Oracle Store est visible depuis le centre de Messages Oracle Store.

Depuis la page d’accueil cliquez sur “Afficher les details” pour visualiser les renouvellements de services de support en attente ou qui ont déjà été acceptés/enregistrés. Sélectionnez “Historique”, cliquez sur le renouvellement de services de support dont vous souhaitez voir les détails et cliquez sur l’onglet “Messages”. Cliquez sur le lien “Votre Renouvellement de service de Support – Accepté” pour afficher les détails de l’e-mail d’acceptation.

Support Service Details Messages Terms

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [redacted] Status: **Accepted 19-DEC-2015**

Customer: [redacted] Customer Reference: [redacted]

Start Date: 07-SEP-13 End Date: 06-SEP-14

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

From	To	Subject	Date
[redacted]	[redacted]	Contract Quote accepted.	19-DEC-2015 02:05
Storeadmin@Oracle.Com	[redacted]	Your Oracle Support Service Renewal ([redacted]) – Accepted	19-DEC-2015 01:58
[redacted]	[redacted]	Electronic Quote sent.	01-DEC-2015 05:22

Cliquez sur l'onglet "Messages" et sur "Votre Renouvellement de service de Support – Accepté" pour afficher les détails de l'e-mail d'acceptation.

Vérification des renouvellements automatiques

Depuis la page **Renouvellements de services de support en attente**, vous pouvez sélectionner les Renouvellements automatiques de Service de Support ('Auto Renew'). Il n'est pas nécessaire de procéder à la commande ou de rajouter des renouvellements automatiques dans le panier.

ORACLE Store [Browse Products](#)

Hi [redacted] Your Account

[Your Account](#) > [Support Services Dashboard](#) > [Pending Support Service Renewals](#)

Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

1 Primary Report Rows 15 Actions

Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

Cliquez sur le Renouvellement automatique de Service de Support pour en afficher les détails.

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Les informations relatives à ce renouvellement de services de support sont affichées. Vous avez la possibilité de modifier les champs 'Référence Client', 'Destinataire principal du devis' et 'Adresse de Facturation' en cliquant sur le lien correspondant. Après revue des 'Informations de paiement', vous pouvez cliquer sur « Modifier » pour changer la méthode de paiement.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [redacted] Status: **Auto Renew**

Customer: [redacted] Customer Reference: [\(edit\)](#)

Start Date: 05-APR-17 End Date: 04-APR-18

Renewal Method: Auto Renew

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details:

[\(Update Quote To Details\)](#)

Bill To Details:

[\(Update Bill To Details\)](#)

Payment Information:

VISA

xxxx-xxx-xxxx-4448

05/17([Change](#))

Cliquez sur "Modifier les coordonnées du devis" ou "Modifier l'adresse de facturation" pour procéder aux modifications souhaitées.

Cliquez sur "Modifier" pour changer les 'Informations de paiements' actuelles.

Les informations relatives aux renouvellements automatiques peuvent être modifiées jusqu'à trente-deux jours avant la date de démarrage, après cette date ces informations ne seront pas modifiables. Les renouvellements seront enregistrés trente jours avant la date de démarrage des services de support.

Renouvellement de services de support : option pluriannuelle

Pour certains renouvellements de services de support, vous avez désormais la possibilité d'allonger votre période de support directement dans Oracle Store pour passer d'un contrat d'un an à un contrat de trois ans. La souscription d'un service de support pluriannuel vous permet de fixer le montant de votre redevance de support et de réduire les coûts administratifs liés au renouvellement annuel du contrat.

L'option pluriannuelle est actuellement limitée aux renouvellements de services de support sur les produits Oracle Database, Oracle Database Enterprise Edition et Oracle Database Enterprise Manager (si ceux-ci ont été achetés en même temps qu'un produit Oracle Database et sont consignés sur le même bordereau de commande) pour lesquels la redevance est inférieure à 50 000 USD par an.









Comme le stipulent les politiques applicables en matière de support technique, la redevance de support technique est exigible et payable en entier avant le début de la période de support à laquelle elle s'applique. Une fois passée, votre commande de services de support technique n'est pas annulable et les sommes versées ne sont pas remboursables.

Les services de support susceptibles d'être renouvelés pour trois ans sont signalés sur la page **Renouvellements de services de support en attente** comme offrant une option de renouvellement pluriannuel.

Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Go Reports 1. Primary Report Rows 15 Actions

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
	Term: August 01, 2015 to July 31, 2016 Customer Reference: (edit) Ordering Document  Pending Acceptance	US\$ 1,978.05 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$2,373.76 Request Quote	Annual
	Term: September 05, 2015 to September 04, 2016 Customer Reference: (edit) Ordering Document  Pending Acceptance	€92.57	Annual
	Term: October 31, 2015 to July 31, 2016 Customer Reference: (edit) Ordering Document  Pending Acceptance		
	Term: August 01, 2015 to July 31, 2016 Auto Renew  Not compatible with cart	£2,061.00	Autorenew

1 - 4

Share Update Quote To Details Add To Cart Checkout

'Économisez jusqu'à_' représente la somme économisée au total sur trois ans.

Cliquez sur 'Demander un devis' pour demander un devis de renouvellement pluriannuel à votre représentant commercial de support.

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number

To

Your request will be forwarded to the sales representative for renewal.

Cc

Enter email addresses separated by commas

Subject Multiyear Renewal requested for Oracle Support Service Renewal

Description *

1800 character limit

Back to Support Service Details

Vous pouvez saisir jusqu'à 1 800 caractères pour décrire votre besoin d'un devis de renouvellement pluriannuel. Cliquez ensuite sur 'Envoyer' pour transmettre votre e-mail à votre représentant commercial de support.

Une fois votre demande de devis de renouvellement pluriannuel envoyée, l'état de votre renouvellement affiche 'Assistance pluriannuelle en attente'. Vous aurez la possibilité de passer le renouvellement en revue et de l'accepter une fois que votre représentant commercial aura mis à jour votre service de support dans Oracle Store.

Autres fonctions d' Oracle Store

Accès à la proposition commerciale de services de support

Après s'être connectés à Oracle Store à l'aide de votre compte SSO (authentification unique), les membres de votre entreprise ayant un rôle de Participant ou d'Observateur (cf « Partage d'un renouvellement de services de support ») pourront consulter et télécharger un exemplaire du de la proposition commerciale reprenant les informations affichées dans Oracle Store.

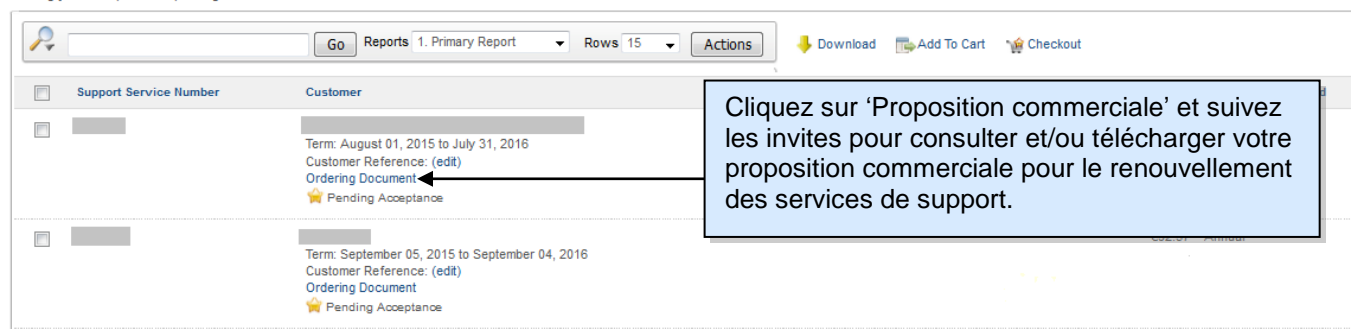
Votre proposition contient des informations détaillées concernant votre renouvellement de services de support.

Vous pouvez y accéder en cliquant sur le lien 'Proposition commerciale' des pages suivantes :

- Renouvellements de services de support en attente
- Récapitulatifs des renouvellements de services de support
- Panier enregistré
- Commander

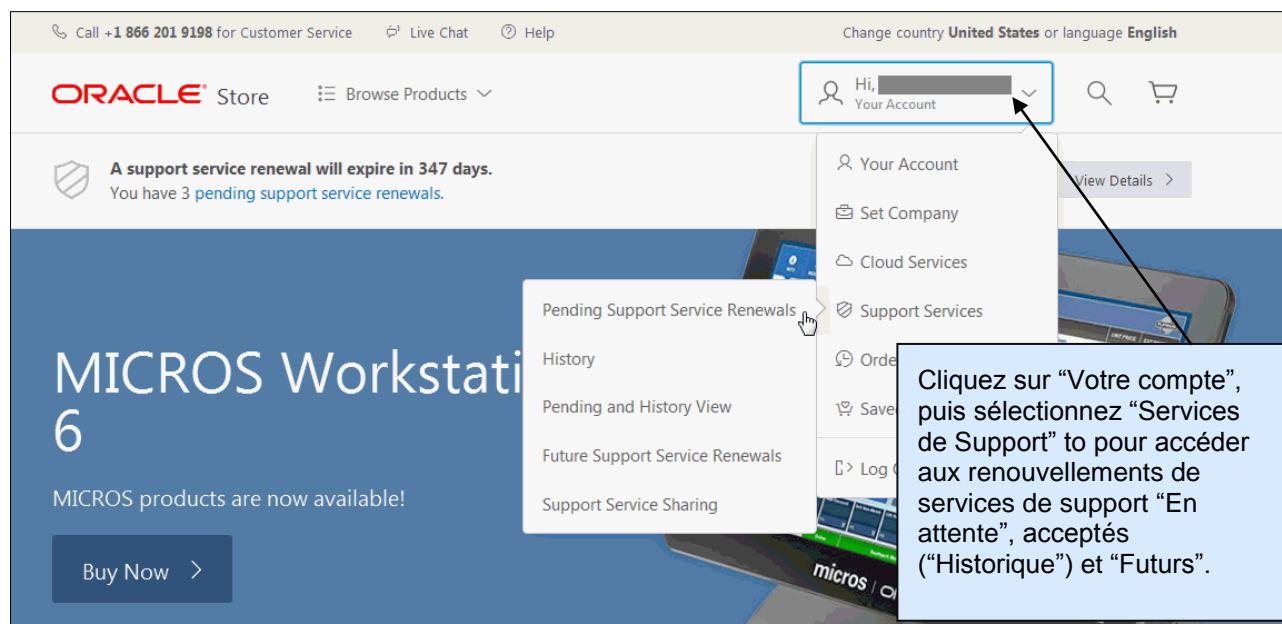
Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.



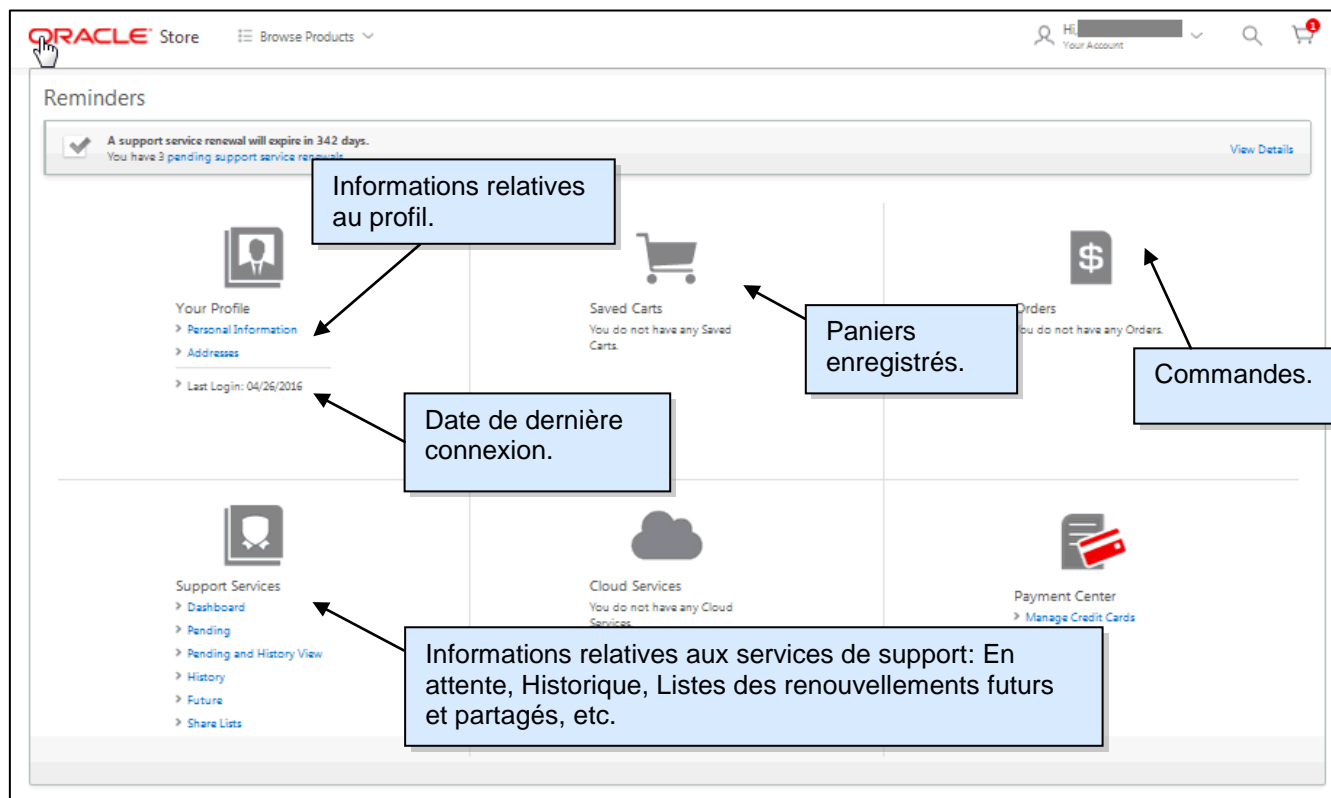
Accès aux renouvellements de services de support passé et à venir

Après s'être authentifié vous pouvez accéder aux renouvellements de services de support passés et à venir depuis la [page d'accueil Oracle Store](#).



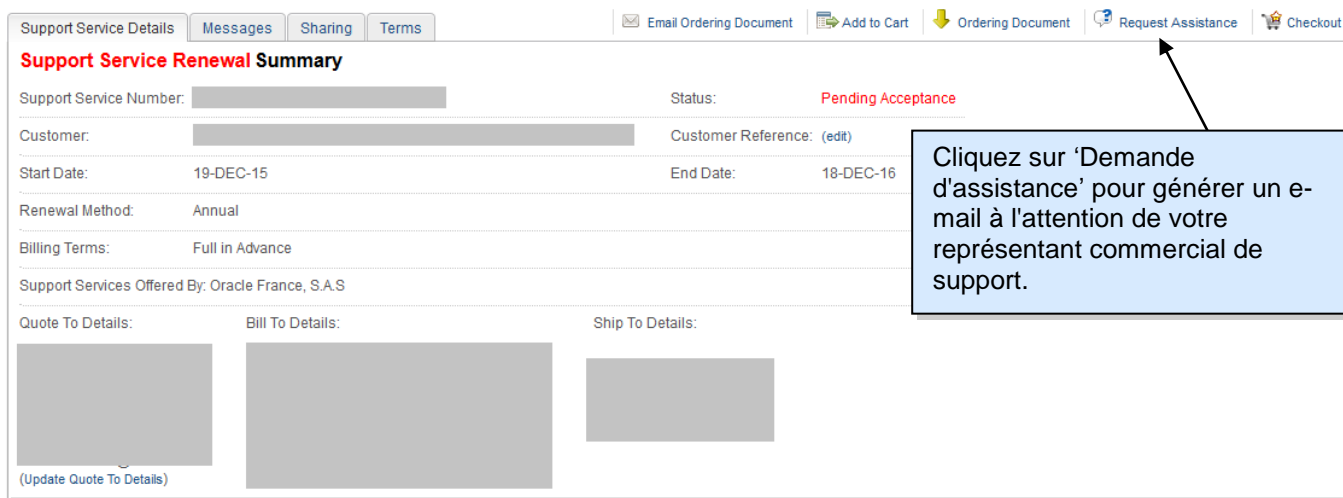
Accès à votre tableau de bord

Votre **Tableau de bord** (accessible depuis **Votre compte** sous votre nom) vous offre un accès simple et rapide à vos informations ainsi qu'à vos renouvellements de services de support et aux promotions.



Demande d'assistance sur le renouvellement de services de support

Vous pouvez demander une assistance pour vos renouvellements de services de support en attente et à venir. Depuis la liste des renouvellements, cliquez sur le numéro de service de support que vous souhaitez consulter. Si vous avez des questions concernant votre renouvellement de service de support, cliquez sur le lien **Demande d'assistance**. Votre demande sera transmise à votre représentant commercial de support et vous recevrez un e-mail confirmant l'envoi de votre demande d'assistance.



Vous serez invité à décrire votre demande d'assistance.

The screenshot shows a web form titled "Support Service Renewal: Request Assistance". The form fields are as follows:

- Support Service Number:** A text input field with a greyed-out placeholder.
- To:** A text input field with a greyed-out placeholder. Below it, a note reads: "Your request will be forwarded to the sales representative responsible for your support service renewal."
- Cc:** A text input field with a greyed-out placeholder. Below it, a note reads: "Enter email addresses separated by commas".
- Subject:** A text input field with the pre-filled text: "Renewal Salesrep Assistance for Support Service Renewal:". A greyed-out placeholder follows.
- Description ***: A large text area for the user's request. A note at the bottom left of this area states: "1800 character limit".

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Back to Support Service Details" and a blue "Send" button with an envelope icon.

Two callout boxes provide instructions:

- The first callout, pointing to the "To" field, says: "Saisissez un texte comprenant jusqu'à 1 800 caractères pour décrire le type d'assistance dont vous avez besoin." (Enter a text containing up to 1 800 characters to describe the type of assistance you need.)
- The second callout, pointing to the "Send" button, says: "Cliquez sur 'Envoyer' pour générer l'e-mail. Une copie de cet e-mail vous sera également adressée." (Click on 'Send' to generate the email. A copy of this email will also be sent to you.)

Partage d'un renouvellement de services de support

La fonction de partage d'un renouvellement de services de support vous permet d'ajouter plusieurs utilisateurs pour collaborer autour d'un renouvellement de services de support.

Vous pouvez partager votre renouvellement de services de support en tant que Participant ou en tant qu'Observateur, selon le niveau d'accès requis.

Rôle de participant : Consulter, **Accepter** et Solliciter une assistance

Rôle d'observateur : Consulter et Solliciter une assistance

(Remarque : l'utilisateur ajouté doit se trouver dans le même domaine d'adresse e-mail.)

Sur la page **Récapitulatif des renouvellements de services de support**, cliquez sur l'onglet **Partage**.

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. The 'Terms' tab is selected. The summary includes the following details:

- Support Service Number: [Redacted]
- Status: Pending Acceptance
- Customer: [Redacted]
- Customer Reference: (edit)
- Start Date: 04-APR-17
- End Date: 03-APR-18
- Renewal Method: Annual
- Billing Terms: Full in Advance
- Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Below the summary, there is a section titled 'User and Share Lists' which currently displays the message: 'This Support Service Renewal has not been shared.' At the bottom right, there is a blue button labeled 'Add User or List'.

Callout box: Cliquez sur le bouton 'Ajouter un utilisateur ou une liste' pour accéder à la fenêtre 'Partager les services de support'.

The screenshot shows the 'Share Support Services' dialog box. It prompts the user to 'Share the following support service renewals: [Redacted]'. Below this, there is a table for adding users and their roles:

Email Address	Role
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer

At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Share' buttons. A callout box points to the 'Share' button.

Callout box: Saisissez les informations concernant l'utilisateur et cliquez sur 'Partager les services de support'.

Mise à jour des coordonnées du destinataire du devis

Vous pouvez modifier le destinataire des numéros de services de support en attente.

Sur la page **Renouvellements de services de support en attente**, cliquez sur **Mise à jour des Coordonnées du devis**.

Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

	<input type="text"/>	<input type="button" value="Go"/>	Reports 1. Primary Report	Rows 15	<input type="button" value="Actions"/>	Download	Add To Cart	Checkout
<input type="checkbox"/>	Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method				
<input type="checkbox"/>		Term: August 01, 2015 to July 31, 2016 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$38,978.05	Annual	<div>Eligible for Multi-Year Renewal</div> <div>Save up to US\$2,373.76</div> <div>Request Quote</div>			
<input type="checkbox"/>		Term: September 05, 2015 to September 04, 2016 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	€92.57	Annual				
<input type="checkbox"/>		Term: October 31, 2015 to July 31, 2016 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,789.04	Annual				
		Term: August 01, 2015 to July 31, 2016 Auto Renew Not compatible with cart	£2,061.00	Autorenew				

Cliquez sur 'Mise à jour des Coordonnées du devis' pour modifier le destinataire du renouvellement des services de support.

Pour mettre à jour les coordonnées du devis pour un renouvellement de service de support, vous devez indiquer les informations suivantes pour les coordonnées du nouveau destinataire du devis :

- Prénom
- Nom
- Adresse e-mail (doit correspondre au même domaine)
- Adresse
- Numéro de Téléphone

La modification des coordonnées du destinataire du devis a pour effet de supprimer le numéro de service de support du compte du destinataire Store d'origine.

Modification du champ référence client

Le champ **Références client** peut être utilisé à des fins de suivi interne.

Sur la page **Récapitulatif des renouvellements de services de support**, cliquez sur **Références client**.

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. At the top, there are tabs for 'Support Service Details', 'Messages', 'Sharing', and 'Terms'. To the right are links for 'Add to Cart', 'Ordering Document', 'Request Assistance', and 'Checkout', along with an 'Email Ordering Document' link. The main content area displays the following information:

- Support Service Number:** [Redacted]
- Status:** Pending Acceptance
- Customer:** [Redacted]
- Customer Reference:** (edit) ← **Callout:** Cliquez sur 'Modifier' pour saisir les informations de référence client.
- Start Date:** 04-APR-17
- End Date:** 03-APR-18
- Renewal Method:** Annual
- Billing Terms:** Full in Advance
- Support Services Offered By:** Oracle America, Inc.

Below this information are three sections: 'Quote To Details:', 'Bill To Details:', and 'Ship To Details:', each with a corresponding redacted area.

The screenshot shows the 'Change Customer Reference' modal dialog. It has a title bar and contains the following fields:

- Support Service Number:** [Redacted]
- Customer Reference:** [Text input field]

At the bottom of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A callout points to the 'Submit' button with the text: **Callout:** Cliquez sur 'Envoyer' pour valider la saisie.

Téléchargement de rapports relatifs aux renouvellements des services de support

Téléchargements CSV standard :

Vous pouvez télécharger des informations (dans une limite de 10 000 lignes) concernant vos renouvellements de services de support dans un fichier CSV.

Téléchargement d'un rapport récapitulatif:

Le rapport récapitulatif est accessible depuis le menu déroulant 'Actions' item 'Télécharger' depuis les vues suivantes (en case de filtre préalablement défini, celui-ci s'applique sur les données): Renouvellements en attente, Historique, Renouvellements en attente et historique, Futurs renouvellements, paniers sauvegardés et actif (pour les renouvellements contenus dans le panier).

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1. Primary Report Rows: 15 Actions [v] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual

Eligible for Multi-Year Renewal
Save up to US\$194.38
[Request Quote](#)

Cliquez sur "Actions" puis "Téléchargez" pour télécharger un rapport récapitulatif.

Les rapports récapitulatifs peuvent aussi être accédés depuis le lien 'Téléchargez' en haut à droite de la page des Renouvellements de services de support en attente. Les filtres ne s'appliquent pas sur les éléments ainsi téléchargés (pas de limite en terme de lignes).

Rapport détaillé:

Les rapports détaillés ne sont accessibles que par le biais du lien 'Téléchargez' de la page des Renouvellements de services de support en attente.

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1. Primary Report Rows: 15 Actions [v] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual

Eligible for Multi-Year Renewal
Save up to US\$194.38
[Request Quote](#)

Download Support Service Renewals Details

The filter function is not available for these reports. The downloaded report will include information for all Pending Support Service Renewals.

☒ Summary Report ☐ Detailed Report

Cancel Download

Cliquez sur "Télécharger" pour télécharger un "rapport récapitulatif" ou "rapport détaillé".

Le rapport récapitulatif comprend les champs suivants :	Le rapport détaillé comprend les champs suivants :
<ul style="list-style-type: none"> Support Service Number (Numéro de service de support) Customer (Client) Start Date and End Date (Date de début et date de fin) PO Number (Numéro de Bon de Commande uniquement disponible depuis la vue 'Historique' et 'Eléments en attente et de l'historique') Reference (Référence client) Support Service Notes (Notes de service de support), le cas échéant Currency (Devise) Amount (Montant) Quote To Contact (Coordonnées du devis) Username (Nom d'utilisateur) Status (Statut) Saved Cart (Chariot enregistré) Number of Sharers (Nombre de partages) Last Updated by Username (Date de dernière mise à jour par le nom d'utilisateur) 	<ul style="list-style-type: none"> Support Service Number (Numéro de service de support) Customer (Client) End User (Utilisateur final) Start Date and End Date (Date de début et date de fin) Service Level (Niveau de service) Product (Produit) Support Identifier (Identifiant de support) /CSI Number Instance Number (Numéro d'instance) Quantity (Quantité) Serial Number (Numéro de série) Installed At (Lieu d'installation) Sales Order Number (Numéro de commande) PO Number (Numéro de Bon de Commande uniquement disponible depuis la vue 'Historique' et 'Eléments en attente et de l'historique') Reference (Référence client) Support Service Notes (Notes de service de support), le cas échéant Currency (Devise) Amount (Montant) Quote To Contact (Coordonnées du devis) Username (Nom d'utilisateur) Status (Statut) Saved Cart (Chariot enregistré) Number of Sharers (Nombre de partages) Last Updated by Username (Date de dernière mise à jour par le nom d'utilisateur)

Recherche d'un renouvellement sur la base d'un numéro de bon de commande

Vous pouvez réaliser une recherche par rapport à un numéro de bon de commande sur des renouvellements acceptés depuis les vues **Historique** et **'Vue des éléments en attente et de l'historique'**. Cliquez sur le menu "Actions", puis sélectionnez "Filtre". Dans 'Colonne', choisissez 'Numéro de bon de commande'. Saisissez un numéro de bon de commande dans le champ 'Expression'.

Support Service Renewals History
Accepted or cancelled.

Search: [Q] Go Rows: 15 Actions

Filter

Filter Type: ☒ Column ☐ Row

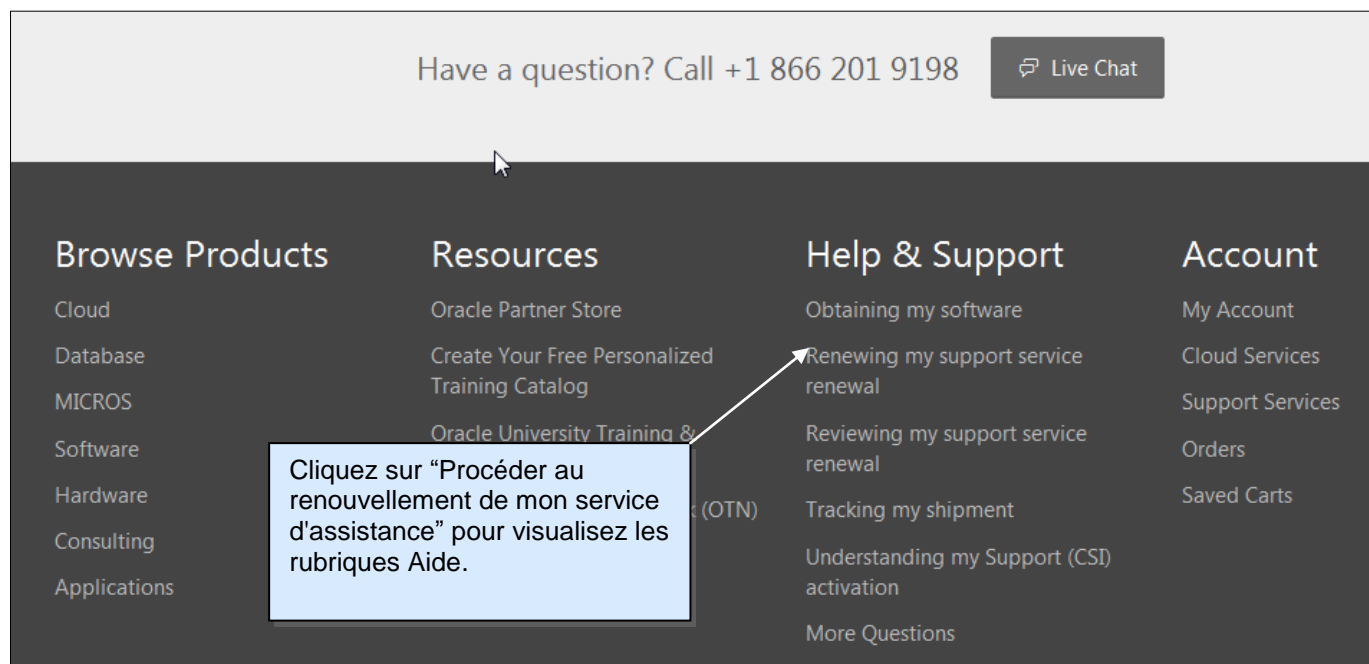
Column: PO Number Operator: = Expression: []

Cancel Apply

Cliquez sur "Action" et sélectionnez "Filtre". Choisissez "Numéro de bon de commande" dans le champ "Colonne".

Accès aux rubriques d'aide

Vous pouvez également accéder à la page d'[aide au renouvellement des services de support](#) de l'Oracle Store.



Guide utilisateur : renouvellements de services
de support via Oracle Store
Juillet 2016

Oracle Corporation
World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

Demandes (numéro international) :
Tél. : +1.650.506.7000
Fax : +1.650.506.7200

oracle.com/store



Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

Copyright © 2016, Oracle et/ou ses sociétés affiliées. Tous droits réservés.

Le présent document est fourni uniquement à titre d'information et son contenu peut être modifié à tout moment sans préavis. Ce document peut contenir des erreurs ; il ne fait l'objet d'aucune garantie ou condition, qu'elle soit exprimée oralement ou jugée implicite en droit, y compris les garanties et conditions implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Nous déclinons expressément toute responsabilité eu égard au présent document, qui ne crée directement ou indirectement aucune obligation contractuelle. Le présent document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (électronique ou mécanique), quelle qu'en soit la fin, sans notre autorisation écrite préalable.

Oracle et Java sont des marques déposées d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Intel et Intel Xeon sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Intel Corporation. Toutes les marques SPARC sont utilisées sous licence et sont des marques commerciales ou des marques déposées de SPARC International, Inc. AMD, Opteron, le logo AMD et le logo AMD Opteron sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Advanced Micro Devices. UNIX est une marque déposée de The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services