

## Bienvenue aux Services de soutien Oracle – Clients aux É.-U. et au Canada

À compter du 10 août 2015, le soutien des produits MICROS d'Oracle aux États-Unis et au Canada sera assuré par My Oracle Support (MOS). Les portails et les adresses de courriel MICROS servant actuellement à accéder au soutien seront désactivés. Vous continuerez néanmoins à utiliser ces moyens d'accès au soutien technique MICROS jusqu'au 10 août 2015.

La date de transition du 10 août 2015 s'applique uniquement aux clients MICROS servis par les équipes de soutien technique MICROS aux É.-U. et au Canada. Ce changement ne s'applique pas au soutien que vous recevez des équipes d'autres pays, ni si vous détenez un contrat de soutien d'un autre pays et n'êtes pas soutenus par les É.-U. ou le Canada. De plus, ce changement ne vise pas les clients JTech et Fidelio Cruise. Si vous recevez cet avis directement d'Oracle, cela signifie que vous recevez du soutien des équipes des É.-U. ou du Canada et que ce changement s'applique au soutien que vous recevez de MICROS.

Puisque les numéros de téléphone du Soutien MICROS ne changeront pas, en août, vous pourrez continuer à les utiliser pour appeler le Soutien technique MICROS d'Oracle aux É.-U. et au Canada, même après la transition à MOS.

MOS, le portail de soutien technique Web privilégié d'Oracle, offre un accès sécuritaire en temps réel à Oracle pour obtenir rapidement l'information cruciale dont vous avez besoin pour optimiser vos opérations. Les utilisateurs qui n'ont jamais utilisé ce service doivent s'enregistrer en fournissant le SI (numéro d'identification des services de soutien) indiqué dans cette lettre. Vous pouvez vous inscrire à l'adresse <https://support.oracle.com>, à l'aide du SI indiqué ci-dessous.

**Enregistrez-vous dès maintenant afin d'éviter tout retard qui risquerait de compromettre l'accès à votre compte MOS le 10 août 2015.**

Voici les mesures à prendre en vue de la transition du 10 août 2015 :

1. **Assistez à l'une des séances de formation Web en direct décrites ci-dessous.**
2. **Prenez en note votre SI (indiqué ci-dessous)**, car vous en aurez besoin pour accéder aux Services de soutien Oracle à compter du 10 août 2015.
  - a. Votre SI vous sera demandé pour vous enregistrer à MOS et pour créer des SR (demandes de service) dans MOS.
  - b. À compter du 10 août 2015, vous pourrez utiliser soit le numéro de téléphone principal de votre organisation, soit votre SI lorsque vous appellerez le Soutien Oracle.
  - c. Vous pouvez partager votre SI avec des collègues ainsi qu'avec des tiers autorisés à soumettre des SR en votre nom.
3. **Enregistrez-vous au soutien My Oracle (<https://support.oracle.com>)** au plus tard le vendredi 7 août 2015, afin d'être prêt à soumettre des SR dans MOS dès le 10 août 2015. Si vous êtes déjà un utilisateur de MOS, il vous suffit d'ajouter le SI fourni ci-dessous à votre compte MOS actuel. Vous pouvez continuer à communiquer avec le service d'assistance téléphonique MICROS si vous ne souhaitez pas utiliser MOS pour créer vos SR.

### Renseignements relatifs au SI (numéro d'identification de soutien)

Cette section est personnalisée pour chaque client et a envoyé une lettre de bienvenue

Veillez noter ce qui suit :

- Pour obtenir des instructions détaillées sur l'enregistrement à MOS, veuillez consulter la [FAQ sur l'enregistrement](#).
- Cette FAQ présente non seulement le processus détaillé d'enregistrement à MOS, mais vous y trouverez également des informations sur les privilèges et la gestion de votre compte.

- La première personne qui s'enregistrera à MOS à l'aide du SI ci-dessus sera invitée à prendre le rôle d'administrateur d'utilisateurs (CUA) et devra entrer les 5 premières lettres du nom de l'organisation détentrice du SI. Entrez le nom de l'organisation exactement comme il est indiqué dans l'encadré SI, ci-dessus.
- L'administrateur accorde aux utilisateurs le droit de se servir du SI et gère les privilèges. Il est très important que les différents utilisateurs d'un même SI – au sein de la même organisation – discutent de la manière de gérer l'accès à MOS. Nous vous conseillons d'avoir au moins deux administrateurs par SI.
- Lorsque le premier utilisateur d'un SI s'inscrit à MOS et devient administrateur d'utilisateurs, le compte passe au statut « Pending Oracle approval » (*en attente de l'approbation d'Oracle*) jusqu'à ce que la vérification de sécurité soit terminée. Pour éviter les retards de validation de compte, il importe que tout nouvel utilisateur s'enregistre en utilisant l'adresse de courriel correspondant à son organisation, plutôt qu'une adresse personnelle. Veuillez noter que le processus de validation prend au moins quatre heures.
- Veuillez noter que nous ne migrerons aucune SR de l'ancien portail de soutien MICROS vers MOS. Toutes les SR resteront dans l'ancien portail de soutien MICROS et les équipes de soutien continueront à les traiter dans les anciens systèmes, jusqu'à ce qu'elles soient fermées. À compter du 10 août 2015, toute nouvelle SR sera créée dans MOS uniquement.

### **Formation pour commencer à utiliser le soutien My Oracle**

Nous avons planifié des séminaires Web en direct destinés aux clients MICROS, qui comprendront une introduction au Soutien technique Oracle et à MOS, avant le 10 août 2015. Il importe que vous assistiez à l'une de ces séances de formation de 60 minutes avant la transition, pour bien comprendre les processus d'enregistrement à MOS et de création de SR. L'horaire des formations ainsi que l'information pour accéder aux séminaires Web vous seront envoyés dans un courriel distinct.

Il se peut que vous ne soyez pas en mesure d'assister à une séance de formation Web en direct avant la transition. C'est pourquoi la [formation sera enregistrée](#) pour que vous y accédiez en différé, sur demande.

Oracle offre également des séminaires Web publics sur l'utilisation de MOS. Veuillez accéder à MOS pour obtenir plus d'information (horaire et inscription) sur ces [séminaires publics](#).

### **Ressources**

Nous vous recommandons vivement de vous enregistrer au soutien My Oracle dès aujourd'hui et de consulter les sites Web suivants :

- [Services de soutien Oracle](#)
- [Soutien MICROS](#)

Familiarisez-vous avec ces deux sites. Cela facilitera votre transition au Soutien technique Oracle et nous permettra de mieux vous servir.

Nous tenons à vous aider par tous les moyens possibles; vos commentaires sont précieux et essentiels pour notre réussite. Si vous avez des commentaires ou des questions à propos de cet avis, veuillez les faire parvenir par courriel à [mailto:cs-support-integrate-comms\\_WW@oracle.com](mailto:cs-support-integrate-comms_WW@oracle.com).