

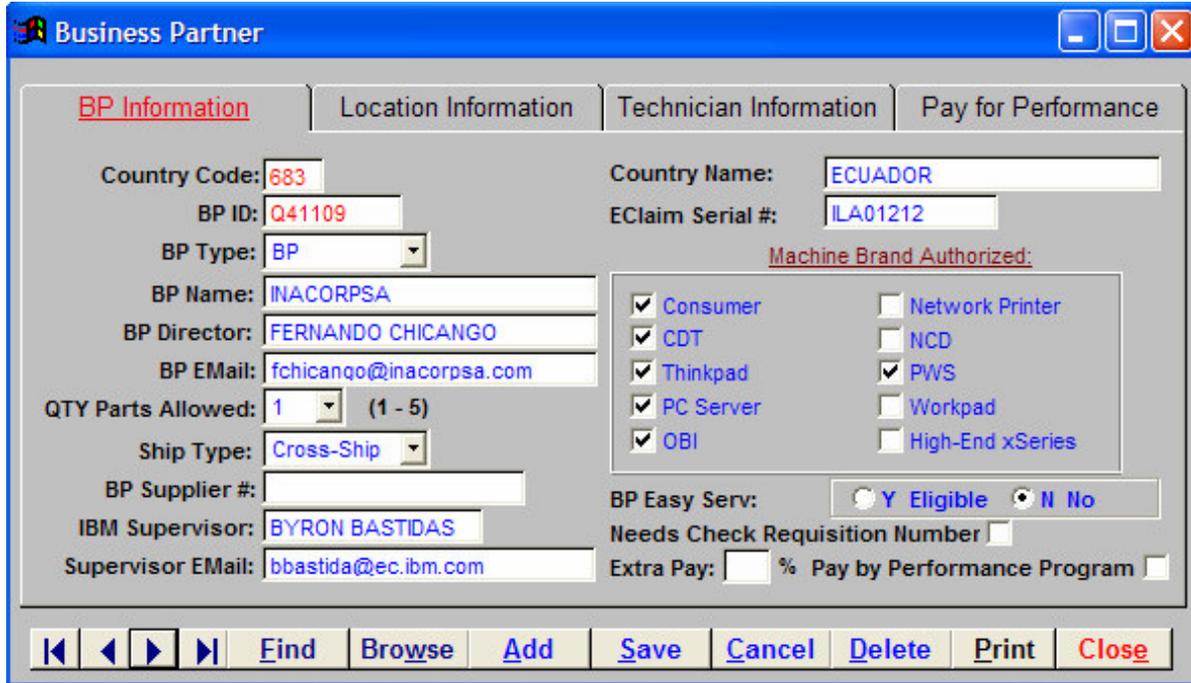
Estimado Centro de Servicio,

El propósito de este documento es explicar los cambios operacionales que su empresa tendrá con Lenovo. En caso de tener alguna pregunta en relación a este documento, favor de contactar a su actual representante.

## Eclaim

En la versión actual de Eclaim viene registrado, en la pestaña de BP Information, las brands que cada CAG puede atender y en la pestaña de Location Information, vienen registradas las restricciones establecidas para cuando se solicitan partes. Las siguientes imágenes muestran como se ven estas pestañas actualmente.

*Pestaña actual de: BP Information*



The screenshot shows the 'Business Partner' application window with the 'BP Information' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Country Code: 683
- Country Name: ECUADOR
- BP ID: Q41109
- EClaim Serial #: ILA01212
- BP Type: BP (dropdown)
- Machine Brand Authorized:
  - Consumer
  - CDT
  - Thinkpad
  - PC Server
  - OBI
  - Network Printer
  - NCD
  - PWS
  - Workpad
  - High-End xSeries
- BP Name: INACORPSA
- BP Director: FERNANDO CHICANGO
- BP EMail: fchicanqo@inacorpora.com
- QTY Parts Allowed: 1 (dropdown, range 1-5)
- Ship Type: Cross-Ship (dropdown)
- BP Supplier #: (empty field)
- BP Easy Serv:  Y Eligible  N No
- IBM Supervisor: BYRON BASTIDAS
- Needs Check Requisition Number:
- Supervisor EMail: bbastida@ec.ibm.com
- Extra Pay:  % Pay by Performance Program

At the bottom of the window, there is a navigation bar with buttons: Find, Browse, Add, Save, Cancel, Delete, Print, and Close.

*Pestaña actual de: Location Information*

**Business Partner**

BP Information | **Location Information** | Technician Information | Pay for Performance

BP ID: Q41109      EClaim Serial #: ILA01212  
PIMS ID: D41109  
User Field: \_\_\_\_\_      Require Customer Survey to Close Claim   
WTAAS - Dealer - IBM Client: 141109      Require POP Date when creating a Claim   
Branch Office ID: 4683      Control Serial Number of Part when creating Claim   
Location BP Name: INACORPSA  
Location Address: JUAN SEVERINO E 6-80 Y ELOY ALFARO  
City: QUITO      State: PI      Zip Code: \_\_\_\_\_  
Phone #: 2-508185      Fax #: 2-508186  
Contact Name: VINICIO DAVILA  
Location Email: vdavila@inacorpsa.com

Find   Browse   Add   Save   Cancel   Delete   Print   Close

En el futuro, el registro de las brands que cada CAG puede atender vendrá en la pestaña de Location Information. En adición, se creará automáticamente una sublicencia para los productos X-Series/PWS (Intellistation), únicamente para los CAG's que estén autorizados para atender este tipo de productos. Es decir, si actualmente atienden productos de PCD y de X-Series, tendrán una licencia y una sublicencia.

*Nueva Pestaña de Location Information para productos PCD/Lenovo*

**Business Partner**

BP Information | **Location Information** | Technician Information | Pay for Performance

BP ID: Q41109  
PIMS ID: D41109  
User Field: \_\_\_\_\_  
WTAAS-Dealer-IBM Client: 141109  
Branch Office ID: 4683  
Location BP Name: INACORPSA  
Location Address: JUAN SEVERINO E 6-80 Y ELOY ALFARO  
City: QUITO  
State: PI      Zip Code: \_\_\_\_\_  
Phone #: 2-508185  
Fax #: 2-508186  
Contact Name: VINICIO DAVILA  
Location Email: vdavila@inacorpsa.com  
POP Date Required:       Part S/N Required:   
Customer Survey Required:

**Machine Brand Authorized:**

Brand	Brand Name
01	Consumer
02	CDT
03	Thinkpad
05	OBI

Brand Code: \_\_\_\_\_  
Brand Name: \_\_\_\_\_

Add to List   Clear Entry  
Remove from List

Find   Browse   Add   Save   Cancel   Delete   Print   Close

*Nueva pestaña de Location Information para productos xSeries/PWS*

The screenshot shows the 'Business Partner' application window with the 'Location Information' tab selected. The interface includes several input fields for location details and a table for authorized machine brands.

**Location Information Fields:**

- BP ID: Q41109
- PIMS ID: D41110
- User Field: [Empty]
- WTAAS-Dealer-IBM Client: 141109
- Branch Office ID: 4683
- Location BP Name: INACORPSA
- Location Address: JUAN SEVERINO E 6-80 Y ELOY ALFARO
- City: QUITO
- State: PI Zip Code: [Empty]
- Phone #: 2-508185
- Fax #: 2-508186
- Contact Name: VINICIO DAVILA
- Location EMail: vdavila@inocorpsa.com
- POP Date Required:
- Part S/N Required:
- Customer Survey Required:

**Machine Brand Authorized Table:**

Brand	Brand Name
04	PC Server
08	PWS

**Brand Information:**

- Brand Code: 08
- Brand Name: PWS

**Buttons:** Add to List, Clear Entry, Remove from List

**Navigation Buttons:** Find, Browse, Add, Save, Cancel, Delete, Print, Close

### Uso de licencia/sublicencia cuando se crea un claim

Cada que se cree un claim, tendrá que presionar la tecla F4 para seleccionár el PIMS ID correcto. Esta selección dependerá del producto que este siendo atendido. Como se mencionó anteriormente, uno será utilizado para solicitar partes relacionadas a productos PCD/Lenovo y otro para solicitar partes relacionadas a productos XSeries/PWS. Eclaim verificará que las partes estén asociadas con el PIMS ID que esta siendo utilizado. En caso de tener algún problema, favor de contactar a su representante.

Esto aplicará **únicamente** para los CAG's que estén autorizados a atender ambos productos: PCD/Lenovo y XSeries/Intellistation

---

### SPM

En SPM se separaron los URL's y se separaron los Location ID's (Company ID) para cada producto. Al igual que en Eclaim, uno será utilizado para productos PCD/Lenovo y otro para productos IBM Xseries/PWS. Estos Location ID's serán creados automáticamente, sin embargo, es necesario que la información registrada en cada Location ID sea actualizada por cada CAG.

Con el fin de ayudar al usuario a determinar si el registro está relacionado con Lenovo o con IBM, se ha incluido un campo en algunas páginas dentro de SPM. El nombre IBM o Lenovo aparecerá en estas páginas con el fin de diferenciar a que producto se refiere.

Este campo aparecerá en las siguientes páginas:

1. **Company search results screen:** El campo aparecerá al lado derecho del nombre de la compañía, como "tipo" de compañía

# Companies search results

Your search returned 11 record(s)

Companies search results				
Company name	Company type	Status	Active	LOCID
<a href="#">ABC, Inc.</a>	Lenovo Authorized Service Partner	Approved		OLDLOC
<a href="#">ABC, Inc.</a>	IBM Authorized Service Partner	Approved		NEWLOC

2. **Company View - Basic info tab:** El campo aparecerá en el renglón del “tipo” la compañía.  
Company view

Basic info | Authorizations | **Company info**

Use these pages to view company information use profile management. The fields indicated with an asterisk are required to complete the transaction; other fields are optional.

**IBM confidential**  
**Reference id:** 10004195  
**Company type:** Lenovo Other Service Partner  
**Company name:** Abbott Laboratories Inc.

3. **Company Contact Associations Page:** El campo aparecerá al lado derecho del nombre de la compañía, como “tipo” de compañía

**Company associations**

LOCID	Company name	Company type	Base location
84260	<a href="#">Abbott Laboratories Inc.</a>	<u>Lenovo OSP</u> ✓	

\*The base location will be used to identify the address for hard copy letters.

4. **External Locations Page:** El campo aparecerá entre paréntesis dentro del Location ID.

**IBM Confidential**

**Enterprise**

Name: Burn's Enterprises  
 Enterprise #: 12345  
 Geography: US

**Locations**

Location id	Company name	City	State
<u>OLDLOC (Lenovo)</u>	Android's Dungeon	Pittsburgh	PA
<u>NEWLOC (IBM)</u>	Android's Dungeon	Pittsburgh	PA

5. **External Contact Page:** El campo aparecerá entre paréntesis dentro del BP ID.

Authorization id: 012059/280

Company associations				Contact type	
BPID	Name	City	Base location*	ADCREALTON	OTSCSMT
<u>Loc1 (IBM)</u>	<a href="#">Knibboe Co</a>	Knibboe City	✓		✓
<u>Loc2 (Lenovo)</u>	<a href="#">Knibboe Co</a>	Knibboe City	✓		✓

\*The base location will be used to identify the address for hard copy letters.

Un nuevo tipo de acceso se ha definido para controlar a los usuarios que podrán editar información relacionada a IBM o Lenovo. Si algún usuario no tiene este tipo de acceso, la ventana de opciones para editar no se desplegará. Las nuevas direcciones URL's están listadas en la sección de "Cambios en URL's".

---

## Cambios en URL

La siguiente tabla muestra los URL's que se utilizan actualmente para Servicios de Garantía, así como los cambios realizados en cada caso. Favor de actualizar su lista.

Site Name	Current URL	New URL
SPM (Lenovo)	http://www.ibm.com/pc/partner/spm/	<a href="http://www.lenovo.com/think/spm">http://www.lenovo.com/think/spm</a>
SPM (IBM)	http://www.ibm.com/pc/partner/spm/	Sin cambio
Eclaim.com	https://wca.eclaim.com	Sin cambio
PC Institute (training)	http://www.pc.ibm.com/training	Sin cambio
e-support	http://www.pc.ibm.com/support	http://www.lenovo.com/think/support

---

## Pagos y Facturas

Actualmente, cada cierre de mes se envía el reporte de pago de labor sobre los claims cerrados el mes anterior. En el futuro, se estarán enviando dos reportes, uno reflejará los claims cerrados por productos IBM (dentro de este reporte, estarán incluidos los claims cerrados por productos XSeries/PWS) y el otro por los claims cerrados por productos Lenovo. Será necesario que en base a estos totales, se generen 3 facturas por separado, todas a nombre de IBM de México Comercialización y Servicios, S.A. de C.V., como hasta ahora, únicamente cambiando el código de autorización, como sigue:

IBM PCD: 067743

Lenovo : 0V9524

IBM Xseries: *pendiente por definir*

---

## Preguntas y Respuestas Generales

P: Necesitaré una instalación diferente para el eclaim de Xseries/PWS?

R: No, el eclaim actual será la única instalación, únicamente se crearán licencias y sublicencias, únicamente para los CAG's que así lo requieran.

P: En SPM, necesitaré actualizar por separado cada campo para IBM y para Lenovo?

R: Toda la información que actualmente esta registrada en SPM se registrará bajo el "tipo" de compañía correspondiente (IBM=Xseries/PWS o Lenovo). El CAG será responsable de tener actualizada la información para cada tipo de compañía, ya que éstas serán independientes.

P: Tendré acceso a las herramientas como SPM, e-support, Dealer tips, etc.?

R: Si, algunos URL's serán modificados, pero el contenido de estos, se mantendrá como hasta hoy.

P: Seguiré utilizando la misma SSG (Guía para Servicio y Soporte) para productos PCD/Lenovo y xSeries/PWS

R: Si, la guía tendrá información para soportar ambas brands (PCD/Lenovo y xSeries/PWS)

P: Podré ingresar una sola factura para los claims cerrados por productos Lenovo e IBM?

R: No, las facturas tendrán que venir por separado (3) y serán pagadas por separado. Las facturas que vengán combinadas, serán rechazadas.

P: Afectará este cambio el tiempo de respuesta para recibir el pago de labor?

R: No se sigue manteniendo el tiempo de pago a 45 días después de haber recibido las facturas correctas

P: Tengo que hacer alguna actualización del sistema e-claim para que se reflejen los cambios mencionados en el documento??

R: No, estos cambios serán hechos automáticamente, si hubiera algún problema, favor de contactar a su representante actual

P: Si por error entro al ID de Xseries y pido una parte para una PCD, que sucede?

R: El sistema no permitirá levantar el claim, será necesario corregir el PIMS id

P: Que sucede si yo ya tengo varios PIMS ID's

R: Se crearán dos PIMS ID por cada uno que se tenga registrado, para diferenciar PCD/Lenovo y Xseries/PWS

P: Que sucede si no regreso partes relacionadas a Xseries? Me bloquearán en ambos PIMS ID's

R: No, los PIMS ID's son independientes

P: Habrá algún cambio con el teléfono y/o soporte por parte del Help Center?

R: No, los teléfonos son independientes

P: Cambiará la dirección para enviar mis facturas o los kioskos?

R: No, las direcciones permanecen como hasta ahora.