

Service Profile Management (SPM) Guía del Usuario

Espacio intencionalmente en blanco

Tabla de Contenidos

1.0 SÍNTESIS	4
1.1. REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE.....	4
2.0 INGRESANDO EN SPM.....	4
2.1. REGISTRACIÓN IBM	6
3.0 NAVEGACIÓN.....	10
3.1. NAVEGADOR DE INTERNET	10
3.2. PANTALLA SPM.....	11
3.3. MENU DE NAVEGACIÓN DE SPM.....	13

4.0 FUNCIONES DE SPM.....	16
4.1. BUSQUEDA.....	16
4.1.1. <i>Encontrar una compañía</i>	16
4.1.1.1. Conversión de un Asociado de negocios.....	18
4.1.2. <i>Encontrar un contacto</i>	20
4.1.3. <i>Encontrar un Usuario</i>	23
4.2. ACCIÓN	26
4.2.1. <i>Crear una compañía BP, SP, OSP, o WESS</i>	26
4.2.2. <i>Crear una aplicación SP</i>	49
4.2.3. <i>Crear un Contacto</i>	60
4.2.4. <i>Crear Helppack</i>	73

<i>4.2.5. Aprobaciones Pendientes</i>	76
4.2.5.1. Aprobaciones de la compañía	77
4.2.5.2. Renovación de autorizaciones.....	79
4.2.5.3. Aprobación de la aplicación	80
<i>4.2.6. Cambios pendientes</i>	81
4.2.6.1. Cambios de Compañía	82
4.2.6.2. Cambios en la asociación de contactos de una compañía	84
4.2.6.3. Aprobación de la asociación de contactos de la compañía	85
4.2.6.4. Reubicación de múltiples contactos de la compañía	88
4.2.6.5. Todos las modificaciones en la compañía	89
4.2.6.6. Cambios en los contactos	90
4.2.6.7. Cambios en la asociación de certificación de contactos	91

4.2.6.8. Aprobación de la asociación de certificación de contactos	93
--------------------------------------------------------------------------	----

4.2.6.9. Registración de usuarios internos	94
--------------------------------------------------	----

5.0 FINALIZANDO LA SESIÓN DE SPM.....	100
----------------------------------------------	------------

6.0 NOTA IMPORTANTE.....	100
---------------------------------	------------

GETTING STARTED

1.0 SÍNTESIS

El Sistema de administración de perfil de servicio y asistencia, o SPM (anteriormente conocido como SPDB) administra los centros autorizados de garantía (IBM Warranty Authorized Business Partner) y autorización para asistencia técnica PCD. Esto incluye asistencia para Asociados de Servicio, Asociados de Negocio, Proveedores Autorizados de Servicio, usuarios de HelpPack, Grandes Cuentas y Otros Proveedores de Servicio.

1.1. REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

- Sistema Operativo Windows
- Internet Explorer 6.x o superior

2.0 INGRESANDO EN SPM

Paso 1: Inicie su explorador de Internet.

Paso 2: Ingrese el URL de SPM como dirección en el navegador.



Nota: El URL de SPM es <http://www.ibm.com/pc/partner/spm/>

Nota importante: Si intenta acceder al sitio Web por medio de un enlace previamente guardado entre los Favoritos o Bookmars, puede que reciba un mensaje de error. Esto se debe a un pequeño cambio en el URL para SPM R4.2

Por favor borre o actualice su enlace anterior (o bookmark) utilizando el nuevo URL.

Paso 3: Haga clic en **Go** o presione **Enter**. Se muestra entonces la página de **IBM SPM** (IBM Service and Support Profile Management):



Paso 4:

Haga clic en. Se muestra entonces la página de acceso (Sign in) a SPM:



2.1. REGISTRACIÓN IBM

Paso 5: Si no se ha registrado previamente, haga clic en el enlace **register**, localizado en la página de ingreso a SPM (vea el calco de pantalla más abajo). Si ya se ha registrado anteriormente, vaya al **Paso 11**.



Se muestra entonces la página **My IBM registration** (Paso 1 de 2)

IBM United States (change) Terms of use

Home Products Services & solutions Support & downloads My account

My IBM profile

My IBM registration

Help and FAQ

My IBM registration

Step 1 of 2

The fields indicated with an asterisk(*) are required to complete this transaction; other fields are optional. If you do not want to provide us with the required information, please use the "Back" button on your browser to return to the previous page, or close the window or browser session that is displaying this page.

Preferred language for profiling: English

Please submit the following information, which is required each time you sign in. Please provide an email address as your IBM ID. This can be, but need not be, the same as the email address you provide below as editable contact information.

Remember, you can't change your IBM ID once you've signed up. To learn what is acceptable as a password, see [guidelines for IBM IDs and passwords](#).

* IBM ID:

[Why do I have to provide an email address as my IBM ID?](#)

* Password:
(Minimum 8 characters)

* Verify password:

Please enter a security question that only you can answer. Then, enter the answer to the question. Occasionally, you may be asked to answer this question to confirm your identity. Enter a question that is simple to answer and is easy to remember.

* Security question:

* Answer to security question:

* Email:

Select the country of your residence to set warranty. [Learn more](#)

* Country/region of residence:

Please select country

About IBM Privacy Contact

Paso 6: Ingrese entonces la siguiente información a medida que se requiere:

- **IBM ID:** *Ingrese su dirección de correo electrónico. Esta será su identificación IBM (IBM ID)*
- **Password:** *Ingrese su contraseña de 8 caracteres como mínimo*
- **Verify Password**
- **Security Question**
- **Answer to Security Question**
- **Email:** *Reingrese su dirección de correo electrónico aquí.*
- **Country / region of residence**

Paso 7: Haga clic en. Se muestra la página **My IBM registration** (Paso 2 de 2)



Paso 8: Ingrese entonces la siguiente información a medida que se requiere:

- **First name**
- **Last name**

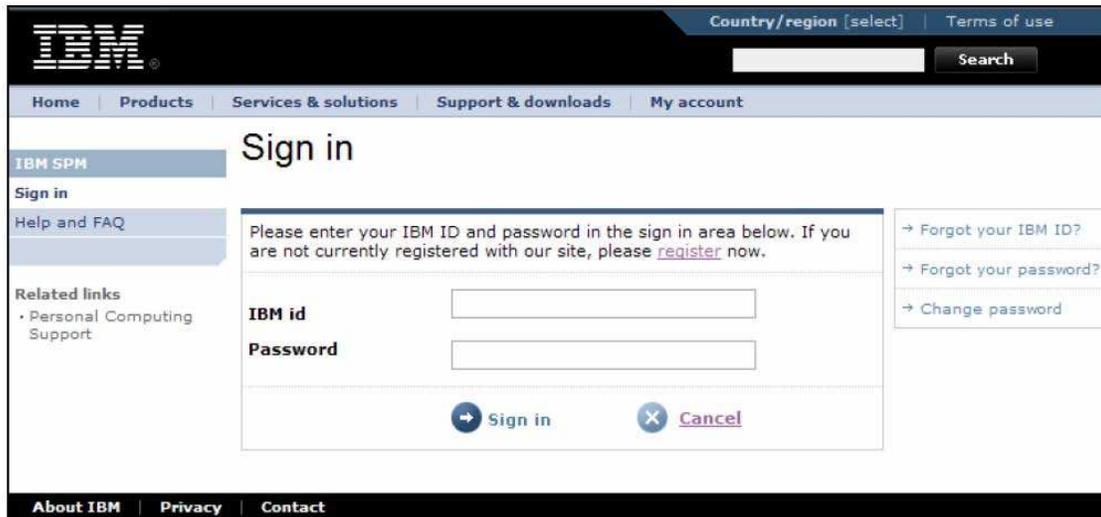
***Nota:** Hay otros campos opcionales en esta página que pueden utilizarse para proporcionar detalles adicionales al perfil del usuario.*

Paso 9: Haga clic en  **Submit**. Se muestra la página **My IBM registration**, confirmando que la registraci3n IBM est1 completa.

 **Continue**

Step 10: Click  Continue

The SPM **Sign in** page is displayed:



Paso 11: En la página de inicio de sesión en SPM, ingrese la identificación de IBM y contraseña que creó durante la registración IBM (ver Paso 6 más arriba). Haga clic en  Sign in . Si esta es la primera vez que inicia una sesión, se muestra la página **Authorization id and PIN**.



Si usted ha iniciado una sesión con anterioridad, entonces esta página se omite. En su lugar, se muestra la página de IBM SPM (ver Paso 13)

Notas Importantes:

- Si todavía no ha solicitado una identificación y número de PIN, haga clic en el enlace [How to get an authorization id and PIN](#) y siga las instrucciones correspondientes a su área geográfica.
- Si ha olvidado su identificación y número de PIN, entonces haga clic en el enlace [Forgot an authorization id and PIN?](#) y siga las instrucciones correspondientes a su área geográfica.

Paso 12: Ingrese su número de autorización (**Authorization id**) y clave (**PIN**).

Nota: Esta validación solamente se efectúa la primera vez que se ingresa a SPM. Sin embargo, puede que se le pida nuevamente el **Authorization ID** y **Pin** más adelante. Por lo que se le recomienda mantenerlos en lugar seguro.

Paso 13: Haga clic en  Submit .

Se muestra la página de **IBM SPM**.

Step 13: Click .

The **IBM SPM** page is displayed.



Usted ha ingresado al sitio de SPM.

3.0 NAVEGACIÓN

SPM utiliza navegación estándar de Internet. Si usted está familiarizado con la Internet, la navegación en el sitio SPM será fácil de aprender.

Este capítulo discute la navegación estándar Internet que se utiliza en el sitio SPM. Se ofrece una introducción básica a las distintas partes de la pantalla y cómo utilizarlas.

Al final de este capítulo, usted deberá tener una buena comprensión de cómo navegar por el sitio de SPM. Estará familiarizado con:

Partes de la pantalla

- a. Internet Explorer
- b. El sitio SPM
- c. Enlaces a distintos sitios dentro de SPM
- d. Enlaces a distintos sitios fuera de SPM
- . Menú de navegación de SPM
- . Funciones de cursor
- . Listas, botones, cuadros, enlaces y otros objetos SPM
- . Búsqueda

3.1. NAVEGADOR DE INTERNET

Internet Explorer es un navegador de Internet muy común. El calco de pantalla en la figura de abajo utiliza Internet Explorer para demostrar la navegación básica para la mayoría de los

navegadores de Internet. Por favor consulte la ayuda de su navegador de Internet si tiene dudas acerca de su uso.



Barra de dirección: El URL de SPM se ingresa en la Barra de dirección.

Barra de Herramientas: Los comandos de Internet se encuentran en la barra de herramientas.

Botones estándar: Ejemplos de botones típicos son Back, Stop, Home and Search.

3.2. PANTALLA SPM

La siguiente pantalla representa lo que se muestra una vez que ha ingresado exitosamente a SPM. A continuación se describen algunas características de navegación.

The screenshot shows the IBM SPM website interface. At the top, there is the IBM logo, a search bar, and a navigation menu with links for Home, Products, Services & solutions, Support & downloads, and My account. A callout box labeled 'Navigation Menu' points to the left-hand menu. Another callout labeled 'Links' points to the 'Related links' section. A third callout labeled 'Search IBM' points to the search bar. The main content area includes a personalized greeting 'Hello, Joe Friendly', a globe image, and sections for 'About SPM' and 'SPM entry example'. A footer contains links for 'About IBM', 'Privacy', and 'Contact'.

Búsqueda en IBM: Permite que el usuario ingrese criterios de búsqueda para información en todo el sitio Web de IBM.

Nota importante: Deberá utilizar la función SEARCH del menú de navegación para realizar la búsqueda de la información específica SPM

Menú de Navegación: Permite que el usuario navegue entre distintas funciones dentro de SPM.

Nota: Las funciones disponibles varían en base al nivel de acceso del usuario a la aplicación SPM.

Enlaces: Los siguientes enlaces a otros sitios Web de IBM se encuentran accesibles desde la página principal de SPM:

- **Home** – Enlace a la página principal de la compañía www.ibm.com
- **Products** – Enlace a la página de productos IBM
- **Services & solutions** – Enlace a la página Web de Servicios y Soluciones
- **Support & downloads** – Enlace al sitio de asistencia técnica y downloads, desde el cual usted también puede acceder a otros sitios Web relacionados.
- **My account** – Enlace al sitio de su cuenta personal, desde el cual puede efectuar compras, suscribirse a boletines IBM, ver sus preferencias para la página de IBM y enlazar al sitio de educación y práctica para ver su historial de cursos IBM.

Enlaces relacionados:

- **SSG – Main page** – Enlace a la Guía de Servicio de Asistencia utilizada en la administración de perfiles de servicio y asistencia.
- **ECAs & dealer tips** – Enlace a un sitio Web donde puede buscar ECAs e información sobre distribuidores por modelo, familia, tipo de máquina y/o modelo.
- **Personal computing support** – Enlace a la página de asistencia de Computación Personal IBM, donde puede examinar la información de asistencia por producto, como drivers y downloads, publicaciones e información de garantía.
- **Eclaim** – Enlace al sitio Web de Eclaim.com
- **PartnerWorld** – Enlaces al sitio Web de PartnerWorld.
- **eSAR** – Enlace a la aplicación electrónica Solution Assurance Review.
- **Education** – Enlace al sitio Web de los asociados de negocio del Instituto PC de IBM.
- **Warranty Lookup** – Enlace al sitio Web de garantías IBM, donde usted puede ingresar un número de serie y tipo de máquina válido para obtener detalles de la garantía del producto, e información sobre la garantía internacional.
- **Parts Lookup** – Enlace al sitio Web de búsqueda de repuestos IBM, donde usted puede ingresar un número de serie y tipo de máquina válido para obtener una lista de las piezas que se han enviado con el sistema.

Otros enlaces:

- **Business Partner Support Site** – Enlace al sitio Web de Asistencia al asociado de negocios en el sitio de IBM
- **About IBM** – Enlace al sitio Web Acerca de IBM, donde usted puede obtener información sobre la compañía, más dirección y teléfono de IBM.
- **Privacy** – Enlace al sitio Web donde usted puede leer sobre las prácticas de privacidad de IBM.
- **Contact** – Enlace al sitio Web de Contacto, desde donde usted puede llegar al directorio de asistencia técnica y a páginas de contactos para asistencia a los usuarios. También se proveen los números telefónicos para asistencia de ventas, pequeños negocios, inquietudes generales, problemas con el sitio Gold Web Site, y TTY. Ahí también encontrará las direcciones de correo postal y electrónico de IBM y enlaces a recursos de autoayuda (Preguntas frecuentes, Asistencia&downloads, y ayuda para compras en línea) más un directorio de contactos de IBM a nivel mundial.

***Nota:** El país por defecto para todos los enlaces a otros sitios Web de IBM referenciados desde SPM es Estados Unidos. Por favor asegúrese de cambiar y guardar sus opciones de país haciendo clic en el enlace **change**, localizado en la parte superior de la página de SPM o en la página de inicio de www.ibm.com (vea el calco de pantalla más abajo). Esto permite un acceso rápido a enlaces específicos a sitios Web de IBM en otros países desde el sitio Web de SPM. Esto NO cambiará las opciones específicas de su país desde dentro de SPM.*



3.3. MENU DE NAVEGACIÓN DE SPM

Una vez que usted haya ingresado a SPM, verá una lista de funciones accesibles en el costado izquierdo de su pantalla. Este es el menú **Navigation Menu** de **SPM**. Usted utilizará este **Navigation Menu** para ir de una función SPM a otra.



El **Navigation Menu** se divide en las siguientes categorías y subcategorías:

- **IBM SPM** – Este enlace lo lleva a la página de bienvenida de SPM.
- **Search** – Este enlace lo lleva a la página de búsqueda interna de SPM. Desde allí usted puede buscar una compañía, usuario o contacto según criterios específicos de búsqueda.
- **Action** – Este enlace le permite crear un BP, SP, OSP, o compañía o contacto WESS, como así también Helppacks. También puede acceder a aprobaciones pendientes y cambios desde esta página.



- a. **Create BP/SP/OSP/WESS Company** – Este enlace se utiliza para crear nuevas compañías.
 - b. **Create SP Application** – Envíe la aplicación de Asociado de Servicio a las compañías que deseen asociarse con IBM utilizando este enlace.
 - c. **Create contact** – Utilice este enlace para crear un contacto con o sin una compañía asociada.
 - d. **Create helppack** – Utilice este enlace para crear un usuario y agregar un helppack.
 - e. **Pending Approvals** – Cuando nuevas compañías o aplicaciones se envían a SPM, las aprobaciones se otorgan utilizando este enlace. También se listan las renovaciones de autorizaciones.
 - f. **Pending changes** – Cuando se realizan cambios en la compañía o contacto, los mismos pueden verse y aprobarse utilizando este enlace. Nuevas registraciones de usuarios internos también se muestran aquí para su aprobación.
- **Administration** – Aquí se muestran los enlaces asociados con la administración de la aplicación SPM.



- g. **Enterprises** – Desde este enlace, las compañías con oficinas dispersas pueden integrarse en un mismo grupo o Empresa para fines de acceso, lectura y notificación.
- h. **Roles** – Los roles son las responsabilidades laborales que un usuario tiene disponibles. El rol define los ítems que se muestran en el menú de navegación, como así también qué acceso tiene el usuario dentro de ellos una vez que ha ingresado a la aplicación SPM. A partir de este enlace pueden crearse, modificarse y borrarse los roles.
- i. **Notifications** – Una notificación es una comunicación automática que se envía a una lista definida de usuarios cuando se llevan a cabo varias actividades dentro de SPM. A partir de este enlace pueden crearse, modificarse y borrarse las notificaciones.
- j. **Find users/privileges** – Se utiliza para buscar y mostrar el perfil de un usuario, y también para modificarlo y si es necesario borrarlo.
- k. **Brands** – Las marcas son la mayor categoría de negocios para productos utilizados dentro de SPM para definir el conjunto de productos en los cuales se encuentra autorizado a trabajar el proveedor de servicio. A partir de este enlace pueden verse, agregarse, modificarse o borrarse las marcas.
- l. **Series/Families/MTs** – Desde este enlace usted puede ver y mantener las series, familias y tipos de máquinas (MTs) utilizadas en SPM.
- m. **Courses** – Usted puede ver y mantener los cursos utilizados en la aplicación SPM desde este enlace.
- n. **Certificates** – Este enlace lo guía a una lista de certificaciones SPM.
- o. **Conditions** – Las condiciones definen y aseguran el cumplimiento con los requisitos requeridos por el asociado de negocios para pasar a ser un proveedor de garantía activo y autorizado para efectuar servicios de garantía. Las condiciones se aplican en tres niveles. 1) Activación de la localización 2) Autorización de servicio , 3) Autorización de la localización. Las condiciones pueden verse, agregarse y archivar desde este enlace.
- p. **Company/Contact types** – Este enlace le permite ver y mantener tipos de contacto para cada tipo definido de compañía dentro de SPM. Los tipos de contacto son clasificaciones que se utilizan para definir varios niveles de responsabilidad dentro del tipo asociado de compañía. Los tipos definidos de

- compañía dentro de SPM son Asociado Autorizado de Servicio (SP), Asociado de negocios (BP), Otros Asociados de Servicio (OSP) y Cuenta WESS (WESS).
- q. **Channel types** – Los tipos de canal se definen como las relaciones entre un asociado de negocios e IBM, identificando en nivel de privilegio. Los tipos de canal pueden verse y mantenerse desde este enlace.
 - r. **Service types** – Los tipos de servicio identifican la relación entre el proveedor de servicio e IBM, y pueden verse y mantenerse desde este enlace.
 - s. **Service program levels** – Este enlace le permite ver y mantener los niveles del programa de servicio. El Programa de Servicio es un programa de varios niveles que permite incentivos para los proveedores de servicio.
 - t. **Services** – Los servicios son actividades realizadas por el asociado de negocios y que no están entre las marcas provistas por IBM. La lista de estos servicios puede verse y mantenerse desde este enlace.
 - u. **Letters** – Este enlace se utiliza para ver y mantener cartas estándar que pueden imprimirse cuando se lleva a cabo una actividad SPM.
 - v. **Dealer groups** – Utilice este enlace para ver y mantener los niveles de autorización de marcas. (Actualmente en uso solamente para CPPS en EMEA).
- **Help** – Este enlace le permite hacer el download de documentación que lo asistirá en el uso de la aplicación SPM.
 - **Sign out** – Haga clic en este enlace para salir de la aplicación. Esto lo llevará de vuelta a la página de ingreso a IBM SPM.

Nota: Puede que no vea aquí todas las funciones del menú Navigation. Las funciones que usted verá cuando haya ingresado a SPM están determinadas por sus privilegios de usuario.



Puede identificar su posición en la aplicación SPM por medio del menú SPM Navigation Menu. El menú activo se presentará en color blanco. Las subfunciones adicionales (donde resulte aplicable) se expandirán y mostrarán debajo del ítem de menú activo en ese momento. En el menu Navigation que se muestra aquí, usted puede ver que el usuario está trabajando dentro de la función Search.

UTILIZANDO LA APLICACIÓN SPM.

4.0 FUNCIONES DE SPM

4.1. Búsqueda

El enlace Search, en el menú SPM Navigation, se utiliza para localizar compañías, contactos y usuarios dentro de la aplicación SPM.

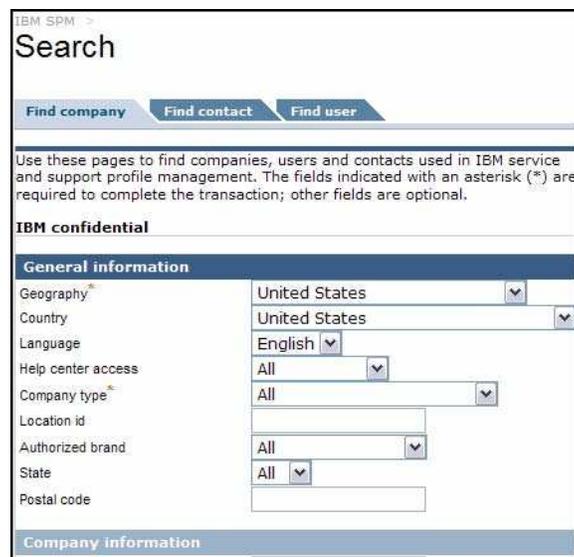
4.1.1. Encontrar una Compañía:

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace Search del menú SPM Navigation.



Se muestra la pantalla **Search** y la solapa **Find company** dentro de ella.

The Search page interface. At the top, there are three tabs: 'Find company' (selected), 'Find contact', and 'Find user'. Below the tabs is a text box explaining the search functionality. Underneath is a section titled 'IBM confidential' and 'General information' with various dropdown menus and text input fields for search criteria like Geography, Country, Language, etc.

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 3: Desde la solapa **Find company**, ingrese el criterio de búsqueda, tal como Identificación de Localización, Nombre de la Compañía o Número Telefónico en los campos provistos. Haga clic en



Se muestra la página **Companies search results**.



Companies search results								
Your search returned 1 record(s)								
Companies search results								
Company name	Company type	Status	Active	LOCID	Customer number	Country	State	City
Sounds Xtreme	Authorized Service Partner	Approved pending		QT397		United States	MN	Yankleville

Paso 4: Haga clic en el enlace Company name para ver la información en detalle. Se muestra la página **Company view**.

IBM SPM > Search > Companies search results >

Company view

Basic info | Authorizations | Company info | Comments

Use these pages to view company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id: 10004047
Company type: Authorized Service Partner
Company name: Sounds Xtreme
Location id: QT397
Status: Approved pending
Active: No

General information

Location id	QT397
Customer number	
Enterprise number	
Headquarters	
CAC number	
Override activation	
Status	Approved pending

Consultant

Bill consultant	Brown, Christian
-----------------	------------------

Service type

Service type	
Service program level	

Geography

Geography	United States
-----------	---------------

Views

- + Associated contacts
- + Authorized to service
- + Technical training
- + History

Actions

- + Edit
- + Terminate
- + Restrict

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Desde aquí usted puede llevar a cabo varias tareas, como editar la información sobre la compañía, restringir o terminar la compañía y ver los contactos asociados.

Nota: El acceso que usted tenga a distintas funciones dentro de la compañía dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

4.1.1.1. CONVERSIÓN DE UN ASOCIADO DE NEGOCIOS (BP)

When a search has been completed for a BP Company, depending on your user privileges, you may have the option to convert the Business Partner to an SP Company.

Step 5: From the Company view page, click on the Create SP company link located on the right Actions menu.

The **Create company** page is displayed, with the available BP company information populated.



The screenshot shows the 'Company view' page in IBM SPM. The breadcrumb trail is 'IBM SPM > Search > Companies search results >'. The page title is 'Company view'. There are four tabs: 'Basic info', 'Authorizations', 'Company info', and 'Comments'. Below the tabs is a note: 'Use these pages to view company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.' The main content area shows 'IBM confidential' information: Reference id: 10004045, Company type: Business Partner, Company name: ABC Services, Location id: *, Status: Approved, Active: Yes. There are three sections: 'General information' (Location id, Customer number, Enterprise number, Headquarters, CAC number, Status: Approved), 'Marketing' (Marketing rep: *), and 'Geography' (Geography: United States, Country: United States). On the right, there is a 'Views' menu with 'Associated contacts' and 'History', and an 'Actions' menu with 'Edit', 'Terminate', and 'Create SP company' (highlighted with a red border).

Quando se ha completado una búsqueda para una compañía BP, dependiendo de sus privilegios de usuario, usted puede tener la opción de convertir el Asociado de Negocios en una compañía SP.

Paso 5: Desde la página Company view, haga clic en el enlace Create SP company que se encuentra en el menú Actions de la derecha.

Se muestra la página **Create company**, con la información disponible de la compañía BP en los campos correspondientes.

Paso 6: Complete toda la información aplicable e ingrese los campos requeridos para una compañía SP.

Nota: Vea la sección 4.2.1 Crear una compañía BP, SP, OSP, o WESS, comenzando con el paso 5, para más información sobre los distintos campos en las compañías SP.

Paso 7: Haga clic en  Update o  Submit.

Nota: El acceso que usted tenga a  Update o  Submit dependerá de su nivel asignado de privilegios. Las compañías que apliquen pasan entonces a un estado **Pendiente**, y requieren la aprobación de un administrador. Refiérase a la Sección 4.2.5.1 para más información sobre aprobación de compañías. Las compañías que se actualicen pasan entonces a un estado **Aprobado**, sin que se requiera otra acción adicional.

Usted puede ver la página **Existing company results**.

IBM SPM >

Existing company results

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

The following companies have the same LOCID for the same company type. You can cancel your creation or create a new company with the new name.

Actions

→ Create new

Companies						
Company name	Status	Location id	Company type	Customer number	Country	State City
ABC Services	Approved		Business Partner		United States	NY West Babylon

Haga clic en el enlace **Create new** del menú Actions en la derecha para crear el nuevo registro de Asociado de Servicio.



Su compañía es entonces creada, y se pondrá en estado **Approved** o **Pending**, dependiendo de sus privilegios de usuario. Se muestra la página de bienvenida de **IBM SPM**.

4.1.2. Encontrar un contacto:

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Search** del menú SPM Navigation.



Se muestra la pantalla **Search** y la solapa **Find company** dentro de ella.

IBM SPM >

Search

[Find company](#) [Find contact](#) [Find user](#)

Use these pages to find companies, users and contacts used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

General information

Geography*	United States
Country	United States
Language	English
Help center access	All
Company type*	All
Location id	
Authorized brand	All
State	All
Postal code	

Company information

Note: This is a portion of the page contents.

Paso 3: Haga clic en la solapa **Find contact**.
Se muestra la pantalla **Search** y la solapa **Find contact** dentro de ella.

IBM SPM >

Search

[Find company](#) [Find contact](#) [Find user](#)

Use these pages to find companies, users and contacts used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

General information

Geography*	United States
Country	United States
Language	English
Help center access	All
Company type*	All
Location id	
Authorized brand	All
State	All
Postal code	

Contact information

Reference id	
First name	
Last name	
	<input type="checkbox"/> Fuzzy
	<input type="checkbox"/> Fuzzy

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 4: Desde la solapa **Find contact**, ingrese el criterio de búsqueda, tal como Tipo de Compañía, Apellido o Dirección de Email. Haga clic en  **Find contact**.

Se muestra la página **Contacts search results**.

Contacts search results

Use these pages to view contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

Views

- Select all
- Deselect all
- Archive

Your search returned 1 record(s)

Contacts search results									
Last, first middle	Company name	LOCID	Company type	Status	Authorization id	Channel type	Country	City	
<input type="checkbox"/> Rousseau, Giuseppe	Sounds Xtreme	QT397	Authorized Service Partner	Approved	0170292163	PCD	United States	Yankleville	

Desde allí usted puede guardar la información de contacto para el usuario o múltiples usuarios que se listan.

Nota: El acceso que usted tenga a las funciones de archivo dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 5: Haga clic en el enlace **Last, first, middle** para ver la información de contacto en detalle. Se muestra la página **Contact view**.

IBM SPM > Search > Contacts search results >

Contact view

Views

- History
- View privileges

Actions

- Edit
- Reset PIN
- Resend PIN

Use these pages to view contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id: 10019369
Authorization id: 0170292163

Name	
First name	Giuseppe
Middle name	
Last name	Rousseau
Title	
CompTIA #	
Status	Approved
Claim status	Unsent
Siebel status	Unsent
VRU status	New

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Desde aquí usted puede llevar a cabo varias tareas, como ver los privilegios, editar la información de contacto, y reiniciar o reenviar el número de PIN.

Nota: El acceso que usted tenga a distintas funciones respecto a la información del contacto dependerán de su nivel de privilegios como usuario

4.1.3. Encontrar un Usuario:

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Search** del menú SPM Navigation.



Se muestra la pantalla **Search** y la solapa **Find company** dentro de ella.

IBM SPM >
Search

Find company Find contact Find user

Use these pages to find companies, users and contacts used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

General information

Geography*	United States
Country	United States
Language	English
Help center access	All
Company type*	All
Location id	
Authorized brand	All
State	All
Postal code	

Company information

Note: This is a portion of the page contents.

Paso 3: Haga clic en la solapa **Find user**.

Se muestra la pantalla **Search** y la solapa **Find user** dentro de ella.

IBM SPM >
Search

Find company Find contact **Find user**

Use these pages to find companies, users and contacts used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

General information

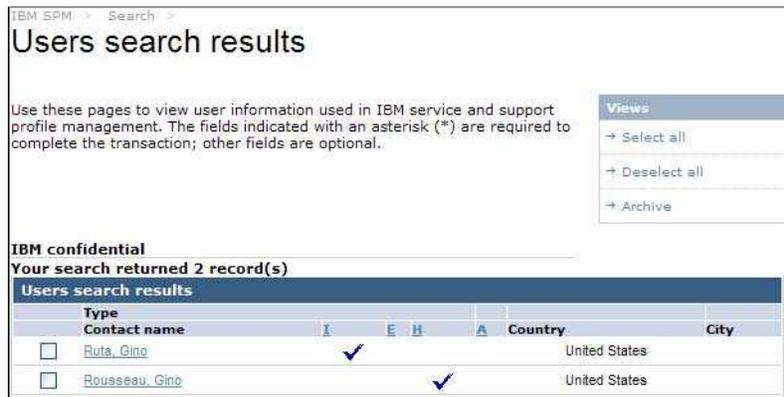
Geography*	United States
Country	United States
Language	English
Help center access	All
Company type*	All
Location id	
Authorized brand	All
State	All
Postal code	

User information

Reference id	
First name	

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

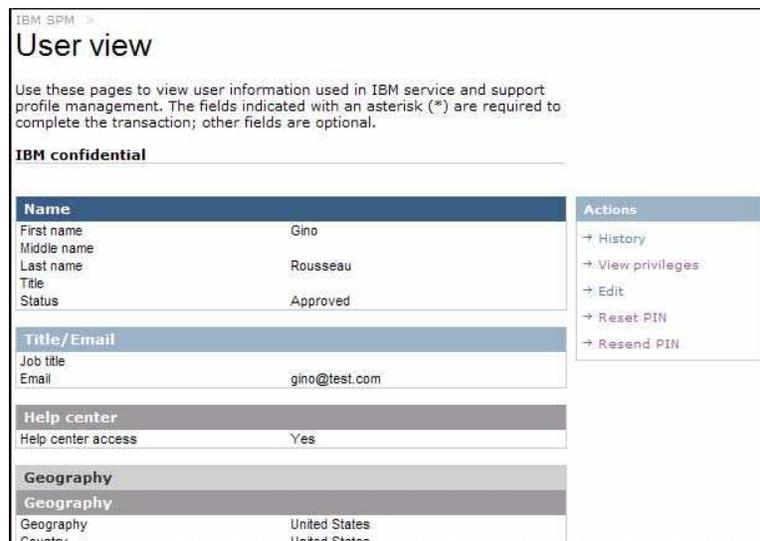
Paso 4: Desde la solapa **Find user**, ingrese el criterio de búsqueda, tal como Identificación de Referencia, Nombre o Número de Autorización en los campos provistos. Haga clic en  **Find user**. Se muestra la página **User search results**.



Desde allí usted puede guardar la información de contacto para el usuario o múltiples usuarios que se listan.

Nota: El acceso que usted tenga a las funciones de archivo dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 5: Haga clic en el enlace **Contact name** para ver la información del usuario en detalle. Se muestra la página **User view**.



Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Desde aquí usted puede llevar a cabo varias tareas, como ver historial, ver privilegios, editar la información del usuario, y reiniciar o reenviar el número de PIN.

Nota: El acceso que usted tenga a distintas funciones dentro de User view dependerán de su nivel de privilegios

4.2. Acción

4.2.1. Crear una compañía BP, SP, OSP o WESS

A medida que se forman nuevas relaciones entre IBM y otras compañías que aspiran a convertirse en sus asociados necesitarán agregarse grandes cuentas y compañías a SPM.

SPM considera 4 tipos de compañía:

- Asociados de Negocio (BP)
- Asociados Autorizados de Servicio (SP)
- Otros Asociados de Servicio (OSP)
- Cuentas de Servicio Mundial de Asistencia Extendida (WESS)

El nivel de privilegios de usuario que usted tenga dentro de la aplicación SPM determinará si tiene acceso a esta función desde el menú de navegación de SPM, como así también qué tipo de compañía (BP, SP, OSP o WESS) podrá crear.

Algunos campos son obligatorios cuando se crea una compañía. Los campos obligatorios dependerán del tipo y geografía de la compañía. Todos los campos obligatorios se destacan con un asterisco rojo (*) para cada tipo/geografía de compañía dentro de la aplicación SPM.

Un contacto puede asociarse a una compañía durante la creación de la compañía dentro de SPM, o agregado con posterioridad. Los contactos deberían siempre estar asociados con una o más compañías. Los contactos que no estén asociados pueden encontrarse por medio de un reporte Brio.

Dependiendo de sus privilegios como usuario, las compañías creadas pueden requerir la revisión y aprobación por parte de un administrador. Refiérase a la Sección 4.2.5.1 para más información sobre aprobación de compañías.

En esta sección usted aprenderá a agregar cada tipo de compañía y a asociar contactos a compañías nuevas y existentes.

Para crear una compañía SPM:

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Action** del menú SPM Navigation. Se muestran entonces las subcategorías de Action.

Nota: Puede que usted no vea todas las subcategorías de **Action**. El acceso que usted tenga a las subcategorías de **Action** dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 3: Haga clic en el enlace **Create BP/SP/OSP/WESS Company** de la lista de subcategorías de **Action**.

Nota: El acceso que usted tenga a estos enlaces dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Se muestra la página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, y dentro de ella la solapa **Basic Info** (vea el calco de pantalla más abajo).



Create BP Company

Basic info | Authorizations | Company info | Comments

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Company type: Business Partner
Company name:
Location id:
Status:
Active: Yes

Geography

Geography	United States
Country	United States
Language	English

General information

Location id	
Customer number	

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 4: Utilice las listas desplegables de la sección **Geography** para seleccionar lo siguiente:

- **Geography:** Mostrará por defecto la geografía del usuario que haya iniciado la sesión
- **Country**
- **Language**

Paso 5: En la solapa **Basic Info**, complete las siguientes secciones, como sea apropiado, para el tipo de compañía que sea aplicable:

(example:

Nota: Los campos obligatorios, por geografía, se denotan por el nombre del campo utilizando superíndice (por ejemplo: ^{EMEA, LA, US}). También están marcados dentro de la aplicación SPM con un asterisco ().*

Compañía BP

- Sección **General information**
- Identificación de localización ^{AP, CA}
- Número de cliente ^{AP, CA, EMEA}
- Número de empresa
- Oficina central
- Número de CAC ^{CA}

Marketing

- Representante de Marketing

Sección **Help access**

- Acceso al centro de Asistencia

Compañía SP

Sección **General information**

- Identificación de Localización ^{AP, LA, US}
- Número de cliente ^{AP, EMEA}
- Número de Empresa
- Oficina central
- Número CAC
- Activación de sobreescritura

Sección para **Consultores**

- Consultor IBM

Sección **Service Type**

- Tipo de Servicio ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Nivel de programa de servicio ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Sección **Help access**

- Acceso al centro de asistencia

Compañía OSP

Sección **General information**

- Identificación de Localización ^{AP, LA, US}
- Número de cliente ^{EMEA}
- Número de empresa
- Oficina central
- Número de CAC
- Activación de sobreescritura

Sección **Consultant**

- Consultor IBM

Sección **Service Type**

- Tipo de Servicio ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Nivel de programa de servicio ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Sección **Help access**

- Help center access

Compañía WESS

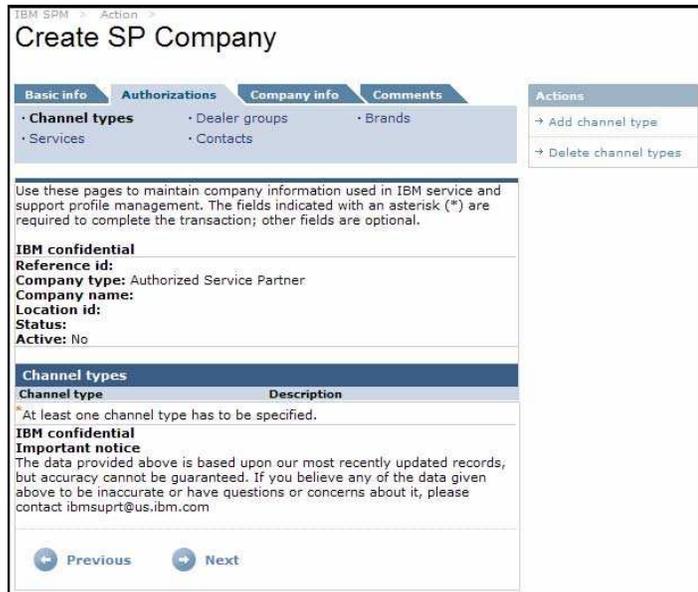
Sección **General information**

- Número de cliente

- Número de empresa
- Sección **Marketing**
 - Representante principal de marketing
 - Representante secundario de marketing
- Sección **Help access**
 - Acceso al centro de asistencia
- Sección **Routing (Headquarters use only)**
 - Coordinador de casos

Paso 6: Haga clic en  **Next**

Se muestra la página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, y dentro de ella la solapa **Authorizations** (vea el calco de pantalla más abajo).



Cada sección dentro de la solapa de autorizaciones se accede al hacer clic en el enlace correspondiente. Vea el calco de pantalla de ejemplo más abajo.



Nota: El acceso que usted tenga a estos enlaces dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 7: Desde la solapa **Authorizations**, haga clic en el enlace **Channel types** según corresponda al tipo aplicable de compañía.

Se muestra la página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, y dentro de ella la solapa **Channel types**.

IBM SPM > Action >

Create OSP Company

Basic info | Authorizations | Company info | Comments | Actions

- Channel types
- Services
- Dealer groups
- Contacts
- Brands

→ Add channel type
→ Delete channel types

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Company type: Other Service Partner
Company name:
Location id:
Status:
Active: No

Channel types

Channel type	Description
*At least one channel type has to be specified.	

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

← Previous Next →

Paso 8: Haga clic en el enlace **Add channel type** del menú **Actions** que aparece a la derecha.



Se muestra la página **Company channel type association**.

IBM SPM > Create BP Company >

Company channel type association

Use these pages to view and maintain channel types used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Status:
Active: Yes

Company

Company
Legal name
Location id
City
City section
State
Country: United States

Channel type association

Channel type* PCD : Dealer

→ Done × Cancel

Paso 9: En la lista de selección **Channel type**, seleccione el tipo de asociación de canal apropiada y haga clic en **Done**.
Se muestra el tipo de Canal seleccionado.

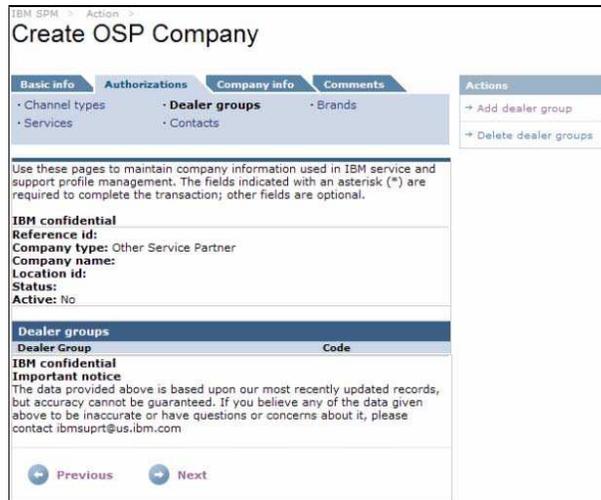
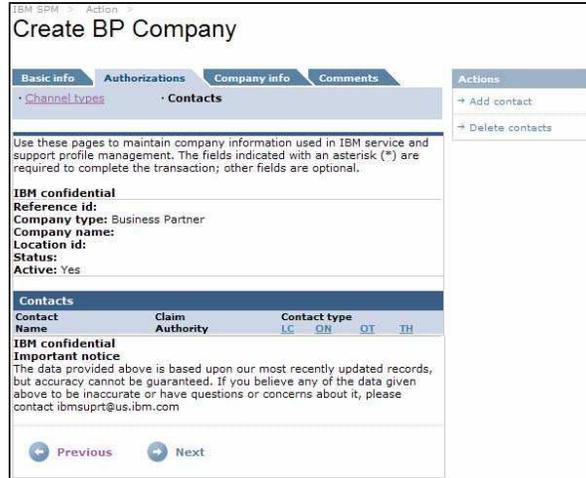
Channel types	
Channel type	Description
<input type="checkbox"/> PCD	PCD : Dealer
*At least one channel type has to be specified.	

Nota: Debe especificarse por lo menos un tipo de canal.

Paso 10: Para agregar tipos adicionales de canales, repita el paso 9. De otro modo haga clic en

 **Next**

- Para compañías tipo **BP** y **WESS**, se muestra el enlace **Contacts** de la página **Create BP/WESS Company**. Diríjase al **Paso 28**.
- Para compañías de tipo **SP** y **OSP**, se muestra el enlace **Dealer groups** de la página **Create SP/OSP Company**. Continúe con el Paso 11.



Paso 11: Haga clic en el enlace **Add dealer group** del menú **Actions** que aparece a la derecha.

Nota: Esta función por el momento solamente se utiliza en EMEA. Todos los usuarios de otras geografías pueden continuar con el **Paso 13**.



Se muestra la página **Company dealer group association**

IBM SPM > Create SP Company >

Company dealer group association

Use these pages to view and maintain dealer groups used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Reference id:
Status:
Active: No

Company

Company
 Legal name
 Location id
 City
 City section
 State
 Country United Kingdom

Company dealer group association

Dealer Group* SM:Cust Self Maintainer

➔ Done ✕ Cancel

Step 12: Select the appropriate Company dealer group association from the **Dealer Group** pick list and click ➔ **Done**.

The selected **Dealer Group** is displayed.

Paso 12: De la lista de selección **Dealer Group** seleccione el grupo apropiado de distribuidores de la Compañía y haga clic en ➔ **Done**.

Dealer groups	
Dealer Group	Code
<input type="checkbox"/> Cust Self Maintainer	SM

* At least one dealer group has to be specified.

Paso 13: Para agregar grupos de distribuidores adicionales, repita el paso 12. De otro modo haga clic en ➔ **Next**. Se muestra el enlace **Brands** de la página **Create SP/OSP Company**.

Create SP Company

Basic info | Authorizations | Company info | Comments

- Channel types
- Services
- Dealer groups
- Contacts
- **Brands**

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Company type: Authorized Service Partner
Company name:
Location id:
Status:
Active: No

Facilities available for				
Approved brands	Authorized to service *	ServicePacsCarry in	On site	Override authorized to service
*Only authorized to service brands would be communicated to the BP connections locator tool.				
*At least one brand has to be approved.				

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

← Previous Next →

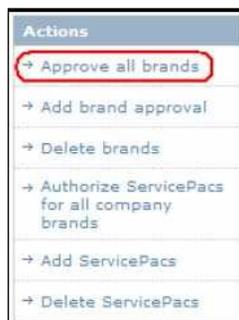
Actions

- Approve all brands
- Add brand approval
- Delete brands
- Authorize ServicePacs for all company brands
- Add ServicePacs
- Delete ServicePacs

Desde el enlace **Brands** usted puede, si así lo decide, aprobar todas las marcas, agregar aprobación de marcas individuales, borrar algunas marcas, autorizar ServicePacs para todas las marcas de la compañía, agregar ServicePacs para una marca, o borrar ServicePacs de cierta marca.

***Nota:** Los ServicePacs pueden no estar disponibles para todas las marcas. En consecuencia, tal vez usted no pueda agregar ServicePacs a todas las marcas asociadas con la compañía.*

Paso 14: Para aprobar todas las marcas, haga clic en el enlace **Approve all brands** del menú **Action** en la derecha.



La página Create SP/OSP Company se regenera, y se muestra una lista con todas las marcas aprobadas.

Approved brands	Authorized to service	ServicePacsOverride authorized to service
<input type="checkbox"/>	Consumer	
<input type="checkbox"/>	Desktop	
<input type="checkbox"/>	Feature/Option	
<input type="checkbox"/>	Mobile	
<input type="checkbox"/>	Netfinity	
<input type="checkbox"/>	Not In Brand	
<input type="checkbox"/>	POS	
<input type="checkbox"/>	PWS	
<input type="checkbox"/>	Printers	
<input type="checkbox"/>	Server	
<input type="checkbox"/>	SureMark Printer	
<input type="checkbox"/>	SurePOS 500/600	
<input type="checkbox"/>	Visual-Monitor	

*Only authorized to service brands would be communicated to the BP connections locator tool.
 *At least one brand has to be approved.

Step 15: To add brand approval for only select brands, click the **Add brand approval** link from the **Action** menu on the right.

Paso 15: Para agregar aprobación de marca para solamente marcas seleccionadas, haga clic en el enlace **Add brand approval** del menú **Action** que aparece a la derecha.

Actions
→ Approve all brands
→ Add brand approval
→ Delete brands
→ Authorize ServicePacs for all company brands
→ Add ServicePacs
→ Delete ServicePacs

Se muestra la página **Company brand edit**

Company brand edit

Use these pages to view and maintain brands used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id: _____
Status: _____
Active: No

Company

Company
 Legal name
 Location id
 City
 City section
 State
 Country United States

Brand association

Brand Desktop

Carry in

On site

ServicePacs authorization

Service authorization overridden

→ Done × Cancel

Paso 16: Seleccione la correcta asociación de marca de la lista de selección **Brand**.

Ponga una marca de selección en la celda asociada para seleccionar **Carry in**, **On site**, **ServicePacs authorization**, o **Service authorization overridden** para la marca seleccionada.

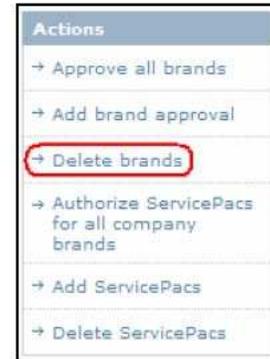
Nota: Estas opciones varían en base a la marca seleccionada y a su nivel de privilegios como usuario.

Step 17: Click .

Step 18: To add additional brands, repeat steps 15 through 17. Otherwise, continue to step 19.

Step 19: To delete a brand, place a check mark next to the corresponding brand name(s) and click on **Delete brands** from the right **Actions** menu.

Facilities available for				
Approved brands	Authorized to service *	ServicePacsCarry in	On site	Override authorized to service
<input checked="" type="checkbox"/> Desktop				



Paso 17: Haga clic en .

Paso 18: Para agregar marcas adicionales, repita los pasos 15 a 17. De otro modo continúe al paso 19.

Paso 19: Para borrar una marca, ponga una marca en el correspondiente nombre de marca y haga clic en **Delete brands** del menú **Actions**.

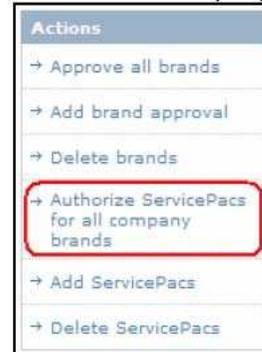
Se muestra la página de borrado para **Company brands**, donde se listan las marcas seleccionadas.



Paso 20: Para confirmar el borrado haga clic en . Para cancelar el borrado haga clic en .

Paso 21: Para autorizar Servicepacs para todas las marcas actualmente aprobadas para la compañía, seleccione el enlace **Authorize ServicePacs for all company brands** del menú **Actions** que aparece a la derecha.

Step 21: To authorize ServicePacs for all brands currently approved for the company, select the **Authorize ServicePacs for all company brands** link from the right **Actions** menu.

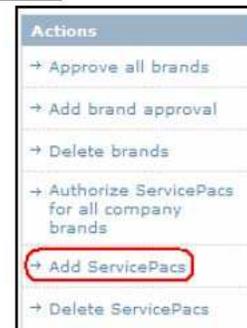


La página **Create SP/OSP Company** se regenera, y se muestra una marca de selección en la columna ServicePacs para todas las marcas que soportan ServicePacs.

Facilities available for				
Approved brands	Authorized to service *	ServicePacsCarry in	On site	Override authorized to service
<input type="checkbox"/> Desktop		✓		
<input type="checkbox"/> Consumer				

Step 22: To add ServicePacs for only select brands, place a check mark next to the corresponding brand name(s) and click on **Add ServicePacs** link from the **Action** menu on the right.

Facilities available for				
Approved brands	Authorized to service *	ServicePacsCarry in	On site	Override authorized to service
<input checked="" type="checkbox"/> Mobile		✓	✓	



Paso 22: Para agregar ServicePacs solamente para marcas seleccionadas, ponga una marca de selección en el correspondiente nombre de marca y haga clic en el enlace **Add ServicePacs** del menú **Action** que aparece a la derecha.

La página **Create SP/OSP Company** se regenera, y se muestra una marca de selección en la columna ServicePacs si la marca seleccionada soporta ServicePacs.

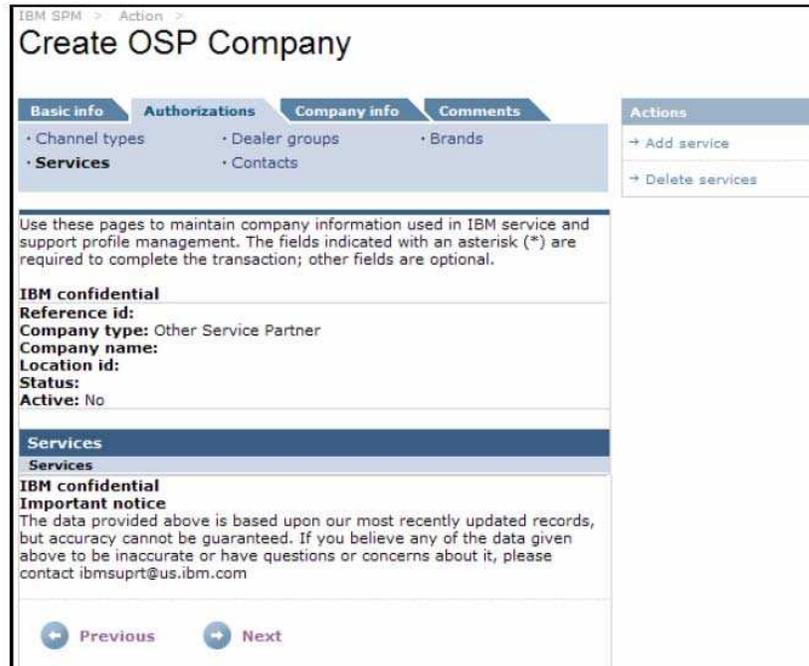
Paso 23: Para borrar un ServicePac, ponga una marca en el correspondiente nombre de marca y haga clic en **Delete ServicePacs** del menú **Actions**.

La página **Create SP/OSP Company** se regenera, y la marca de selección en la columna ServicePacs desaparece para las marcas seleccionadas.

Facilities available for				
Approved brands	Authorized to service *	ServicePacsCarry in	On site	Override authorized to service
<input type="checkbox"/> Desktop			✓	✓

Step 24: Click  **Next**.

The **Create SP/OSP Company** page, **Services** page displays.



IBM SPM > Action >
Create OSP Company

Basic info | Authorizations | Company info | Comments | **Actions**

- Channel types
- Services
- Dealer groups
- Contacts
- Brands

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Company type: Other Service Partner
Company name:
Location id:
Status:
Active: No

Services

Services

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

[Previous](#) [Next](#)

Paso 24: Haga clic en  **Next**. Se muestra la página **Services** de la página **Create SP/OSP Company**.

Paso 25: Haga clic en el enlace **Add service** del menú **Actions** que aparece a la derecha.



Actions

- Add service**
- Delete services

Se muestra la página **Company service edit**.



IBM SPM > Create SP Company >
Company service edit

Use these pages to view and maintain services used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Status:
Active: No

Company

Company
Legal name
Location id
City
City section
State
Country Argentina

Service association

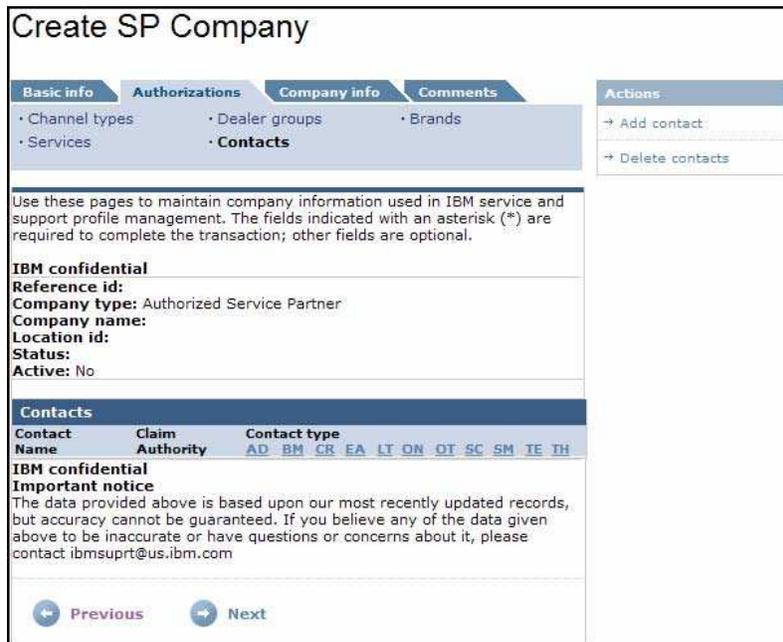
Service* Billable Carry-In Service (\$15/Hour) ▼

[Done](#) [Cancel](#)

Paso 26: De la lista de selección **Service** seleccione el Servicio apropiado y haga clic en  **Done**. Se muestra el **Service** seleccionado.



Paso 27: Para agregar servicios adicionales repita el paso 26. De otro modo haga clic en  **Next**. Se muestra el enlace **Contacts** de la página **Create SP/OSP Company**.



Paso 28: Haga clic en el enlace **Add contact** del menú **Actions** que aparece a la derecha.



Se muestra la página **Company contact edit**.

Nota: Antes de agregar un contacto **DEBE** agregarse un tipo de canal a la compañía.

Company contact edit

Use these pages to view company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Company reference id: -1
User reference id: -1
Status:

Company	
Company	
Legal name	
Location id	
City	
City section	
State	
Country	United States

Association detail	
Base location	<input checked="" type="checkbox"/>
Channel type*	PCD : Dealer
Claim authority:	<input type="checkbox"/>

Contact type	
Administrator	<input type="checkbox"/>
Business Manager	<input type="checkbox"/>
Customer Relations Advocate	<input type="checkbox"/>
EClaim Administrator	<input type="checkbox"/>
Lead Technician	<input type="checkbox"/>
Other	<input type="checkbox"/>
Owner	<input type="checkbox"/>

Actions

→ Add certification

→ Delete certifications

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 29: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, para el tipo aplicable de compañía:

Nota: Los campos obligatorios, por geografía, se denotan por el nombre del campo utilizando superíndice (por ejemplo: ^{EMEA, LA, US}). También están marcados dentro de la aplicación SPM con un asterisco rojo (*).

Compañía BP

Sección **Association detail**

- Localización base
- Tipo de canal AP, CA, EMEA, LA, US
- Sección **Contact Type**

Seleccione por lo menos uno de lo siguiente: AP, CA, EMEA, LA, US

- Contacto principal
- Otro
- Propietario
- Técnico

Sección **Name**

- Primer nombre AP, CA, EMEA, LA, US
- Segundo nombre
- Apellido AP, CA, EMEA, LA, US
- Título
- Número CompTIA

Sección **WPS feed**

- Deshabilitar conexión a reclamo (con marca o sin marca)

Sección **Title/Email**

- Cargo
- Dirección de email
- Teléfono laboral
- E-mail del Gerente de Servicio / Administrador

Sección **Help center**

- Acceso al centro de asistencia (Sí/No) AP, CA, EMEA, LA, US

Sección **Geography**

- Geografía AP, CA, EMEA, LA, US
- País
- Lenguaje AP, CA, EMEA, LA, US

Sección **Comments**

- Comentarios

Compañía SP

Sección **Association detail**

Localización base
Tipo de canal AP, CA, EMEA, LA, US
Autoridad de reclamo

Sección **Contact Type**

Seleccione por lo menos uno de lo siguiente: AP, CA, EMEA, LA, US

- Administrador
- Gerente de negocio
- Encargado de relaciones con los clientes
- Administrador de Eclaim
- Técnico líder
- Otros
- Propietario
- Contacto de servicio
- Gerente de servicio
- Técnico
- Capacitación

Sección **Name**

Primer nombre AP, CA, EMEA, LA, US
Segundo nombre
Apellido AP, CA, EMEA, LA, US
Cargo
Número CompTIA

Sección **WPS feed**

Deshabilitar conexión a reclamo (con marca o sin marca)

Sección **Title/Email**

Título del puesto
E-mail
Teléfono laboral
E-mail del Gerente de Servicio / Administrador

Sección **Help center**

Acceso al centro de asistencia (Sí/No) AP, CA, EMEA, LA, US

Sección **Geography**

Geografía AP, CA, EMEA, LA, US
País
Idioma AP, CA, EMEA, LA, US

Sección **Comments**

Comentarios

Compañía OSP

Sección **Association detail**

Localización base

Tipo de canal *AP, CA, EMEA, LA, US*

Autoridad de reclamo

Sección **Contact Type**

Seleccione por lo menos uno de lo siguiente: *AP, CA, EMEA, LA, US*

- Administrador
- Encargado de relaciones con los clientes
- Administrador de Eclaim
- Técnico líder
- Otros
- Propietario
- Contacto de servicio
- Gerente de servicio
- Técnico
- Capacitación

Sección **Name**

Primer nombre *AP, CA, EMEA, LA, US*

Segundo nombre

Apellido *AP, CA, EMEA, LA, US*

Cargo

Número CompTIA

Sección **WPS feed**

Deshabilitar conexión a reclamo (con marca o sin marca)

Sección **Title/Email**

Título del puesto

E-mail

Teléfono laboral

E-mail del Gerente de Servicio / Administrador

Sección **Help center**

Acceso al centro de asistencia (Sí/No) *AP, CA, EMEA, LA, US*

Sección **Geography**

Geografía *AP, CA, EMEA, LA, US*

País

Idioma *AP, CA, EMEA, LA, US*

Sección **Comments**

Comentarios

Compañía WESS

Sección **Association detail**

Localización base

Tipo de canal ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Sección **Contact Type**

Seleccione por lo menos uno de lo siguiente: ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

- Administrador
- Técnico líder
- Otros
- Contacto de servicio
- Gerente de servicio
- Técnico

Sección **Name**

Primer nombre ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Segundo nombre

Apellido ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Cargo

Número CompTIA

Sección **WPS feed**

Deshabilitar conexión a reclamo (con marca o sin marca)

Sección **Title/Email**

Título del puesto

E-mail ^{US}

Teléfono laboral

E-mail del Gerente de Servicio / Administrador

Sección **Help center**

Acceso al centro de asistencia (Sí/No) ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Sección **Geography**

Geografía ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

País

Idioma ^{AP, CA, EMEA, LA, US}

Sección **Comments**

Comentarios

Paso 30: Para agregar certificaciones al contacto, haga clic en el enlace **Add certification** del menú **Actions** que aparece a la derecha.



Nota: El acceso que usted tenga a distintas funciones dentro de la compañía dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Se muestra la página **Contact certification edit**.

Contact certification edit

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:

Contact
 First name
 Middle name
 Last name
 Title

Certification
 Certification

Association detail
 Certification number
 Certified
 Date taken: [M/d/yy]
 Expiration date: [M/d/yy]

IBM confidential
Important notice
 The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

[Done](#) [Cancel](#)

Step 31: Complete the following sections, as appropriate, and click

Paso 31: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, y haga clic en [Done](#)

Sección **Certification**

Certificación

Sección **Association detail**

Número de certificación

Certificado

Fecha de aceptación: [M/d/aa]

Fecha de expiración: [M/d/aa]

Se regenera entonces la pantalla **Company contact edit**, mostrando el certificado que se ha agregado.

Certificates					
	Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<input type="checkbox"/>	1 A+	✓		3/15/04	3/15/05

Step 32: To add additional certifications, repeat step 31. Otherwise continue to step 36.

Paso 32: Para agregar certificaciones adicionales, repita el paso 31. De otro modo continúe con el paso 36.

Step 33: To delete certifications, place a check mark next to the corresponding certification type(s) and click on **Delete certifications** from the right **Actions** menu.

Certificates					
	Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<input checked="" type="checkbox"/>	1 A+	<input checked="" type="checkbox"/>		3/15/04	3/15/05



Paso 33: Para borrar certificaciones, ponga una marca en el correspondiente tipo de certificación y haga clic en **Delete certifications** del menú **Actions** que aparece a la derecha. Se muestra la página **Contact certification association**.

Contact certification association

IBM confidential

Name	Number	Certified	Date taken	Expiration date
A+		<input checked="" type="checkbox"/>	3/15/04	3/15/05

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

[→ Disassociate](#) [× Cancel](#)

Paso 34: Para confirmar el borrado de la certificación, haga clic en [→ Disassociate](#). Para cancelar el borrado de la certificación, haga clic en [× Cancel](#). Se regenera entonces la pantalla **Company contact edit**, mostrando las modificaciones que se han efectuado en los certificados.

Paso 35: Haga clic en [→ Done](#). Se regenera la página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, y dentro de ella la solapa **Authorizations** y el enlace **Contacts**.

Paso 36: Haga clic en [→ Next](#). Se muestra la página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, y dentro de ella la solapa **Company info**.

IBM SPM > Action >

Create WESS Company

Basic info Authorizations Company info Comments

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Company type: WESS Account
Company name:
Location id:
Status:
Active: Yes

Company

Company *	<input type="text"/>
Legal name	<input type="text"/>
Internet URL	<input type="text"/>
Company email	<input type="text"/>
Parts express	<input type="checkbox"/>
Control number	<input type="text"/>
Purchase order number	<input type="text"/>
Tax exempt	Unknown ▼
Tax exemot number 1	<input type="text"/>

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 37: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado.

Nota: Los campos obligatorios, por geografía y tipo de compañía, se denotan por el nombre del campo utilizando superíndice (por ejemplo: ^{EMEA, LA, US}). También están marcados dentro de la aplicación SPM con un asterisco rojo (*).

Sección **Company**

- Compañía ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Nombre legal
- Dirección Internet (URL)
- E-mail de la compañía
- Piezas urgentes
- Número de control
- Número de orden de compra
- Exento de impuesto
- Exento de impuesto número 1
- Exento de impuesto número 2
- Piezas separadas

Sección **Address**

- Dirección 1 ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Dirección 2
- Dirección 3
- Ciudad ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Sección de la ciudad
- Estado ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- País
- Código postal
 - Para compañías de tipo SP/OSP ^{CA, LA, US}
 - Para compañías de tipo WESS ^{AP, CA, US}
- Número telefónico
 - Para compañías de tipo BP ^{AP}

- Para compañías de tipo SP/OSP/WESS ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Número de fax

Sección **Alternate address**

- Dirección 1
- Dirección 2
- Dirección 3
- Ciudad
- Sección de la ciudad
- Estado
- País
- Código postal
- Número telefónico
- Número de fax

Step 38: Click  **Next**.

The **Create BP/SP/OSP/WESS Company** page, **Comments** tab is displayed.

Paso 38: Haga clic en  **Next**

Se muestra la página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, y dentro de ella la solapa **Comments**.

Paso 39: Ingrese comentarios e instrucciones, como sea apropiado.

Paso 40: Para guardar la compañía sin enviarla, haga clic en  **Save**

Esto guarda la información ingresada para la compañía en formato borrador. Usted luego puede acceder y actualizar la información de la compañía por medio de la función **Search** del menú SPM Navigation. Para obtener información adicional sobre esta funcionalidad, refiérase a la sección 4.1

Paso 41: Para cancelar la creación de una compañía, haga clic  **Cancel**

Nota: *Toda la información ingresada se perderá.*

Paso 42: Para completar la creación de una compañía, haga clic en  **Update** o  **Submit**

Nota: El acceso que usted tenga a  **Update** o  **Submit** dependerá de su nivel asignado de privilegios. Las compañías que apliquen pasan entonces a un estado **Pendiente**, y requieren la aprobación de un administrador. Refiérase a la Sección 4.2.5.1 para más información sobre aprobación de compañías. Las compañías que se actualicen pasan entonces a un estado **Approved**, sin que se requiera otra acción adicional.

Puede que aparezca la página **Existing company results** si se detecta una posible coincidencia con la compañía que usted intenta agregar.



IBM SPM >

Existing company results

Use these pages to maintain company information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

The following companies have the same LOCID for the same company type. You can cancel your creation or create a new company with the new name.

Actions

[+ Create new](#)

Companies							
Company name	Status	Location id	Company type	Customer number	Country	State	City
ABC Services	Approved		Business Partner		United States	NY	West Babylon

Haga clic en **Company name** para ver los detalles de la compañía existente.

Si usted determina que la compañía que está creando es un duplicado de la compañía existente, entonces haga clic en  **Cancel**. Esto le permitirá buscar y posiblemente utilizar una red inalámbrica si dispone de la información correcta.

Haga clic en el enlace **Create new** del menú Actions en la derecha para crear la nueva compañía utilizando la información que ha ingresado.



Su compañía es entonces creada, y se pondrá en estado **Approved** o **Pending**, dependiendo de sus privilegios de usuario. Se muestra la página de bienvenida de **IBM SPM**.

4.2.2. Crear un aplicación SP

Cuando un representante interno de IBM recibe un pedido de una compañía que desea convertirse en un asociado IBM, el representante envía un formulario en línea al solicitante utilizando la función **Create SP application** dentro de SPM. SPM envía entonces un correo electrónico a la dirección provista en la aplicación, la cual contiene un enlace a SPM más una identificación de autorización y número de PIN. El receptor hace clic en el enlace del mensaje, completa la registración IBM, e inicia la sesión SPM utilizando el número de autorización (Authorization id) y clave (PIN) provistos. Un usuario interno con privilegios de aprobar aplicación (Approve Application) recibe la notificación de que se ha sometido una aplicación. Si todo está correcto, el usuario aprueba el pedido y envía una carta de bienvenida al nuevo asociado.

NOTAS:

- *Esta funcionalidad actualmente está en uso en Canadá y LA.*
- *En la región EMEA, CWO le envía al solicitante una aplicación específica para el país utilizando una fuente fuera de SPM. Una vez que se regresa la aplicación debidamente llenada, el CWO ingresa manualmente la información sobre la nueva compañía en el SPM. Vea la sección 4.2.1 Crear una compañía BP, SP, OSP, o WESS para más información sobre la creación de una compañía SP en SPM. Sin embargo, el uso de la función para creación de aplicación SP será implementado a la brevedad en EMEA. Los CWOs recibirán una comunicación por parte del dueño de su canal BP cuando sea el momento de que usted comience a utilizar esta función.*
- *Esta funcionalidad actualmente no está en uso en AP y los EE.UU.*

Para crear una aplicación SPM:

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Action** del menú SPM Navigation. Se listan entonces las subcategorías de Action

Paso 3: Haga clic en **Create SP Application**.
Se muestra la página **Create Service Partner Application**:

IBM SPM >

Create SP application

Basic info Company Authorizations Additional info

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Status:
Active: No

Recipient

Name *
Email *

Application comments

Basic information
Location id

Actions
→ Set recipient

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 4: Haga clic en el enlace **Set recipient** del menú **Actions** en la derecha para ingresar información sobre la persona que va a recibir la aplicación.



Se muestra la página **Application recipient set**.

IBM SPM > Create SP application >

Application recipient set

IBM confidential

Reference id:
Authorization id:

Name

First name *
Middle name
Last name *
Title (ex: Mr., Mrs.)

Title/Email

Title/Designation
Email *

Geography

Geography * United States
Country * United States
Language * English

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

Set recipient Cancel

Paso 5: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado.

Nota: Los campos requeridos se indican con un asterisco rojo (*).

Sección **Name**

- Primer nombre*
- Segundo nombre

- Apellido*
- Cargo

Sección **Title/Email**

- Título/Designación
- E-mail *

Sección **Geography**

- Geografía*
- País*
- Idioma*

Paso 6: Haga clic en  [Set recipient](#)

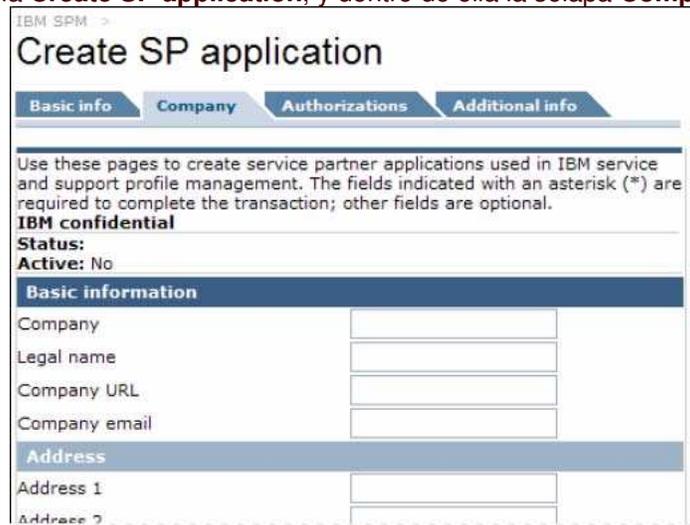
La página **Create SP application** se regenera, y la sección de Recipiente aparece completada.



Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 7: Haga clic en  [Next](#)

Se muestra la página **Create SP application**, y dentro de ella la solapa **Company**.



Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Complete las secciones **Basic information**, **Address**, y **Alternate address sections**.

Paso 8: Haga clic en [Next](#). Se muestra la página **Create SP application**, y dentro de ella la solapa **Authorizations**.

IBM SPM >
Create SP application

Basic info | Company | **Authorizations** | Additional info

Brands | Contacts

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Status:
Active: No

Brand	Facilities available for	
	Carry in	On site
Consumer		
Desktop		
Feature/Option		
Mobile		
Netfinity		
Not In Brand		
POS		
PWS		
Printers		
Server		
SureMark Printer		
SurePOS 500/600		
Visual-Monitor		
X Series		<input type="checkbox"/>

[Previous](#) [Next](#) [Cancel](#)

Cada sección dentro de la solapa de autorizaciones se accede al hacer clic en el enlace correspondiente que aparece en la parte superior de esa solapa. Vea el calco de pantalla de ejemplo más abajo.



Paso 9: Desde la solapa **Authorizations**, haga clic en el enlace **Brands** según corresponda. Se muestra el enlace **Brands** de la página **Create SP application** (Vea el calco de pantalla para el ejemplo de Estados Unidos más abajo.)

IBM SPM >
Create SP application

Basic info | **Company** | Authorizations | Additional info

Brands | Contacts

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Status:
Active: No

Brand	Facilities available for	
	Carry in	On site
Consumer		
Desktop		
Feature/Option		
Mobile		
Netfinity		
Not In Brand		
POS		
PWS		
Printers		
Server		
SureMark Printer		
SurePOS 500/600		
Visual-Monitor		
X Series		<input type="checkbox"/>

Previous Next Cancel

Step 10: Place a check mark in the corresponding Carry in or Onsite box to add a request to be authorized to service these brands and service types to the application, as appropriate.

Paso 10: Marque la selección correspondiente a Onsite o Carry in para requerir la autorización para dar servicio a estas marcas.

Nota: Solamente se mostrará el cuadro de selección si la marca incluye servicio tipo Onsite o Carry in

Paso 11: Haga clic en **Next**. Se muestra la página **Create SP application**, y dentro de ella la solapa **Authorizations**, y dentro de ella el enlace **Contacts**.

IBM SPM >
Create SP application

Basic info | Company | **Authorizations** | Additional info

Brands | **Contacts**

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Status:
Active: No

Contacts				Contact types
Name	Email	Certifications	Claim authority	ADBMCREALTONOTSCSMTETH

Previous Next Cancel

Actions
Add contact
Delete contacts

Paso 12: Haga clic en el enlace **Add contact** del menú **Actions** que aparece a la derecha.



Se muestra la página **Application company contact edit**.

IBM SPM > Create SP application >

Application company contact edit

Company	Actions
Company	→ Add certification
Legal name	→ Delete certifications
Location id	
City	
City section:	
State: AK	
Country: United States	
Association detail	
Base location <input type="checkbox"/>	
Claim authority <input type="checkbox"/>	
Contact type	
Administrator <input type="checkbox"/>	
Customer Relations Advocate <input type="checkbox"/>	
EClaim Administrator <input type="checkbox"/>	
Lead Technician <input type="checkbox"/>	
Other <input type="checkbox"/>	
Owner <input type="checkbox"/>	
Service Contact <input type="checkbox"/>	
Service Manager <input type="checkbox"/>	

Note: This is a portion of the page contents.

Step 13: Complete the following sections, as appropriate, for your geography.

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 13: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, para su geografía.

Nota: Los campos requeridos se indican con un asterisco rojo (*).

Sección **Association detail**

- Localización base
- Autoridad de reclamo

Sección **Contact Type**

Seleccione por lo menos uno de lo siguiente: *

- Administrador
- Encargado de relaciones con los clientes
- Administrador de Eclaim
- Técnico líder
- Otros
- Propietario
- Contacto de servicio
- Gerente de servicio
- Técnico
- Capacitación

Sección **Name**

- Primer nombre*
- Segundo nombre
- Apellido*
- Cargo

- Número CompTIA

Sección **Title/Email**

- Título del puesto
- E-mail
- Teléfono laboral
- E-mail del Gerente de Servicio / Administrador

Sección **Geography**

- Geografía *
- País*
- Idioma*

Sección **Comments**

- Comentarios

Paso 13: Para agregar certificaciones al contacto, haga clic en el enlace **Add certification** del menú **Actions** que aparece a la derecha.



Se muestra la página **Contact certification edit**.

A screenshot of a web form titled 'Contact certification edit'. The form is divided into several sections: 'Contact' with fields for First name, Middle name, Last name, and Title (ex: Mr., Mrs.); 'Certification' with a dropdown menu showing 'A+'; and 'Association detail' with fields for Certification number*, Certified (checkbox), Date taken:[M/d/yy], and Expiration date:[M/d/yy]. At the bottom, there is an 'IBM confidential Important notice' and two buttons: 'Done' and 'Cancel'.

Paso 14: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, y haga clic en 

Nota: Los campos requeridos se indican con un asterisco rojo (*).

Sección **Certification**

- Certificación

Sección **Association detail**

- Número de certificación*
- Certificado
- Fecha de aceptación: [M/d/aa]
- Fecha de expiración: [M/d/aa]

Se regenera entonces la pantalla **Application company contact edit**, mostrando el certificado que se ha agregado.

	Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<input type="checkbox"/>	A+	✓	1234567890	3/15/04	

Step 15: To add additional certifications, repeat steps 13 and 14. Otherwise continue to step 16.

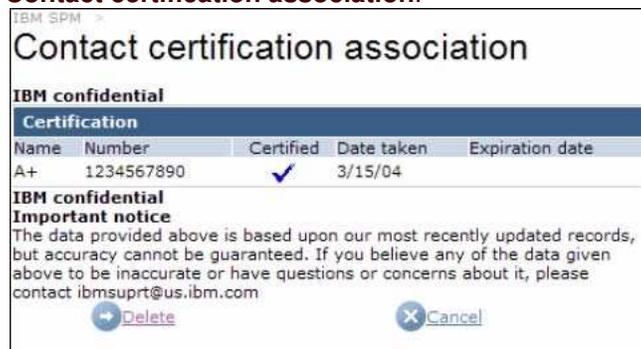
Step 16: To delete certifications, place a check mark next to the corresponding certification type(s) and click on **Delete certifications** from the right **Actions** menu.



	Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<input checked="" type="checkbox"/>	A+	✓	1234567890	3/15/04	

Paso 15: Para agregar certificaciones adicionales, repita los pasos 13 y 14. De otro modo continúe con el paso 16.

Paso 16: Para borrar certificaciones, ponga una marca en el correspondiente tipo de certificación y haga clic en **Delete certifications** del menú **Actions** que aparece a la derecha. Se muestra la página **Contact certification association**.



Paso 16: Para confirmar el borrado de la certificación, haga clic en **Delete**. Para cancelar el borrado de la certificación, haga clic en **Cancel**. Se regenera entonces la pantalla **Application company contact edit**, mostrando las modificaciones que se han efectuado en los certificados.

Paso 17: Haga clic en **Done**. La página **Create SP Application** se regenera, mostrando la información del contacto.

IBM SPM >

Create SP application

Basic info | **Company** | Authorizations | Additional info

Brands | **Contacts**

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Status:
Active: No

Contacts

Name	EmailCertifications	Claim authority	Contact types
			ADCREALT ONOTSCSMTEH
<input type="checkbox"/> Deaux, John	none		<input checked="" type="checkbox"/>

← Previous → Next × Cancel

Actions
→ Add contact
→ Delete contacts

Step 18: Click Next

The **Create SP application** page, **Additional info** tab is displayed.

Paso 18: Haga clic en Next

Se muestra la página **Create SP application**, y dentro de ella la solapa **Additional info**.

IBM SPM >

Create SP application

Basic info | Company | Authorizations | **Additional info**

Other training info | General business info | Service operations

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Status:
Active: No

Other training info

	Full-time	Part-time	Sub/Agent
On-site			
Depot			
On-site & depot			
Tech sup			
Service mgr			
Other			

← Previous → Next × Cancel

Cada sección dentro de la solapa de información adicional se accede al hacer clic en el enlace correspondiente que aparece en la parte superior de esa solapa. Vea el calco de pantalla de ejemplo más abajo.

Paso 19: Desde la solapa **Additional info**, haga clic en el enlace **Other training** según corresponda

Se muestra la página **Create SP application**, dentro de ella la solapa **Additional info**, y dentro de esa solapa el enlace **Other training info**.

IBM SPM >
Create SP application

Basic info | **Company** | Authorizations | Additional info

Other training info | General business info | Service operations

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.
IBM confidential
Status:
Active: No

Other training info

Staff distribution

	Full-time	Part-time	Sub/Agent
On-site	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Depot	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
On-site & depot	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tech sup	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Service mgr	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Other	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

← Previous Next → × Cancel

Complete las secciones **Other training info** y **Staff distribution**, según lo apropiado.
Step 20: Click **Next**.

The **Create SP application** page, **Additional info** link is displayed.

IBM SPM >
Create SP application

Basic info | Company | Authorizations | **Additional info**

Other training info | **General business info** | Service operations

Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.
IBM confidential
Status:
Active: No

General business information

Which IBM dealer, IBM distributor or distribution channel do you use to obtain IBM products for resale?

Purchase order number

List all the IBM business partner relationships you currently have (relationship, business partner id, IBM customer number):

Specify the geographic area and industry segment that this location supports.

*Note: One application required per location requesting authorization

← Previous Next → × Cancel

Paso 20: Haga clic en **Next**

Se muestra la página **Create SP application**, dentro de ella la solapa **Additional info**, y dentro de ella el enlace **General Business info**.

Complete la sección **General business information**, según lo apropiado.

Step 21: Click .

The **Create SP application** page, **Additional info** tab displayed.



The screenshot shows the 'Create SP application' page with the 'Additional info' tab selected. The 'Service operations' section is highlighted. The page includes a header with tabs for 'Basic info', 'Company', 'Authorizations', and 'Additional info'. Below the tabs are sub-sections for 'Other training info', 'General business info', and 'Service operations'. A note states: 'Use these pages to create service partner applications used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional. IBM confidential'. The 'Status' is 'Active: No'. The 'Service operations' section contains a text area for listing manufacturers and products, a text input for 'Average monthly call volumes', a text input for 'What system do you employ for dispatch, tracking and monitoring call flow? (i.e. fieldpro, field force)', a text input for 'What data is captured and maintained for each call?', and a text input for 'Describe your technical support structure'. A blue bar at the bottom of the section asks 'What is your average mean time to repair for:'.

Paso 21: Haga clic en  **Next**

Se muestra la página **Create SP application**, dentro de ella la solapa **Additional info**, y dentro de ella el enlace **Service operations**.

***Nota:** Esto forma parte del contenido de la página.*

Complete la sección **Service operations**, y responda las preguntas de la sección **What is your average mean time to repair for:** según lo apropiado.

Paso 22: Haga clic en  **Send**

Se envía entonces un e-mail con un enlace al sitio Web, e incluyendo su identificación de autorización y número de clave o PIN, más instrucciones sobre cómo acceder al sitio SPM para completar la aplicación.

Una vez que el receptor de dicho mensaje ha completado y sometido la aplicación, la misma deberá ser aprobada por un administrador de SPM. Refiérase a la Sección 4.2.5.3 Aprobación de la Aplicación para más información sobre este procedimiento.

4.2.3. Crear un Contacto

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Action** del menú SPM Navigation. Se muestran entonces las subcategorías de **Action**.

Nota: Puede que usted no vea todas las subcategorías de Action. El acceso que usted tenga a las subcategorías de Action dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 3: Haga clic en el enlace **Create contact** de la lista de subcategorías de **Action**.

Nota: El acceso que usted tenga a este enlace dependerá de su nivel de privilegios como usuario.

Se muestra la solapa **Basic info** de la página **Create contact**.

Create contact

- Basic info
- Auth id
- Authorizations
- Comments

Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:

Name	
First name *	<input type="text"/>
Middle name	<input type="text"/>
Last name *	<input type="text"/>
Title (ex: Mr., Mrs.)	<input type="text"/>
CompTIA #	<input type="text"/>
Status	New
Claim status	
Siebel status	
VRU status	New

WPS feed

Disable feed to claim	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------

Title/Email

Job title	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Work phone #	<input type="text"/>



Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 4: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado.

Nota: Los campos obligatorios aparecen marcados con un asterisco rojo (*).

Sección **Name**

- Primer nombre*
- Segundo nombre
- Apellido*
- Cargo
- Número de CompTIA

Sección **WPS feed**

- Deshabilitar conexión a reclamo

Sección **Title/Email**

- Título del puesto
- E-mail
- Teléfono laboral
- E-mail del Gerente de Servicio / Administrador

Sección **Help center**

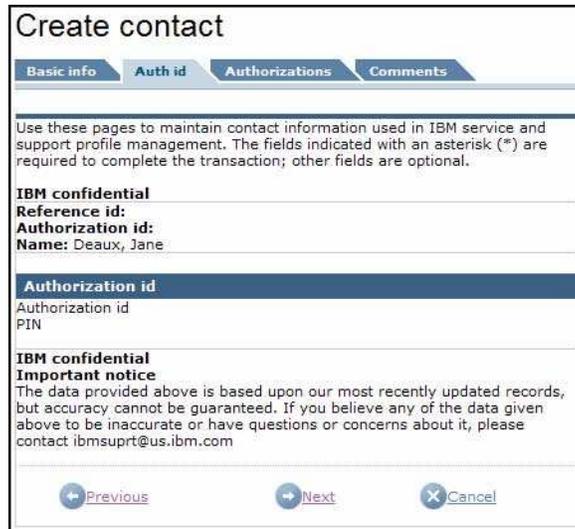
- Acceso al centro de asistencia (Sí/No)*

Sección **Geography**

- Geografía*
- País
- Lenguaje*

Paso 5: Haga clic en  [Next](#)

Se muestra la solapa **Auth id** de la página **Create contact**.



Create contact

Basic info | **Auth id** | Authorizations | Comments

Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:
Name: Deaux, Jane

Authorization id

Authorization id
PIN

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

 [Previous](#)  [Next](#)  [Cancel](#)

Nota: No se creará una identificación de autorización hasta que se complete la creación del contacto.

Paso 6: Haga clic en  [Next](#)

Se muestra el enlace **Certifications** de la solapa **Authorizations**, dentro de la página **Create contact**.

Create contact

Basic info | Auth id | Authorizations | Comments

Certifications | Active to service | Companies | Courses

Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:
Name: Deaux, Jane

Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<p>IBM confidential Important notice The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com</p>				

[Previous](#)
[Next](#)
[Cancel](#)

Actions
 → Add certification
 → Delete certifications

Paso 7: Para agregar certificaciones al contacto, haga clic en el enlace **Add certification** del menú **Actions** que aparece a la derecha. De lo contrario continúe con el paso 12.



Se muestra la página **Contact certification edit**.

IBM SPM >

Contact certification edit

Contact

First name
 Middle name
 Last name
 Title (ex: Mr., Mrs.)

Certification

Certification

Association detail

Certification number*

Certified

Date taken:[M/d/yy]

Expiration date:[M/d/yy]

IBM confidential
Important notice
 The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

[Done](#)
[Cancel](#)

Paso 8: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, y haga clic en [Done](#)

Nota: Los campos requeridos se indican con un asterisco rojo (*).

Sección **Certification**

- Certificación

Sección **Association detail**

- Número de certificación
- Certificado
- Fecha de aceptación: [M/d/aa]
- Fecha de expiración: [M/d/aa]

Se regenera entonces la pantalla **Create contact**, mostrando el certificado que se ha agregado.

	Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<input type="checkbox"/>	A+	✓	1234567890	3/15/04	

Paso 9: Para agregar certificaciones adicionales, repita los pasos 7 y 8. De otro modo continúe con el paso 10.

Step 10: To delete certifications, place a check mark next to the corresponding certification type(s) and click on **Delete certifications** from the right **Actions** menu.



	Certification type	Y/N	Certification number	Date taken	Expiration date
<input checked="" type="checkbox"/>	A+	✓	1234567890	3/15/04	

Paso 10: Para borrar certificaciones, ponga una marca en el correspondiente tipo de certificación y haga clic en **Delete certifications** del menú **Actions** que aparece a la derecha.

Se muestra la página **Contact certification association**.

Contact certification association

IBM confidential

Name	Number	Certified	Date taken	Expiration date
A+		✓	3/15/04	3/15/05

IBM confidential
Important notice
 The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

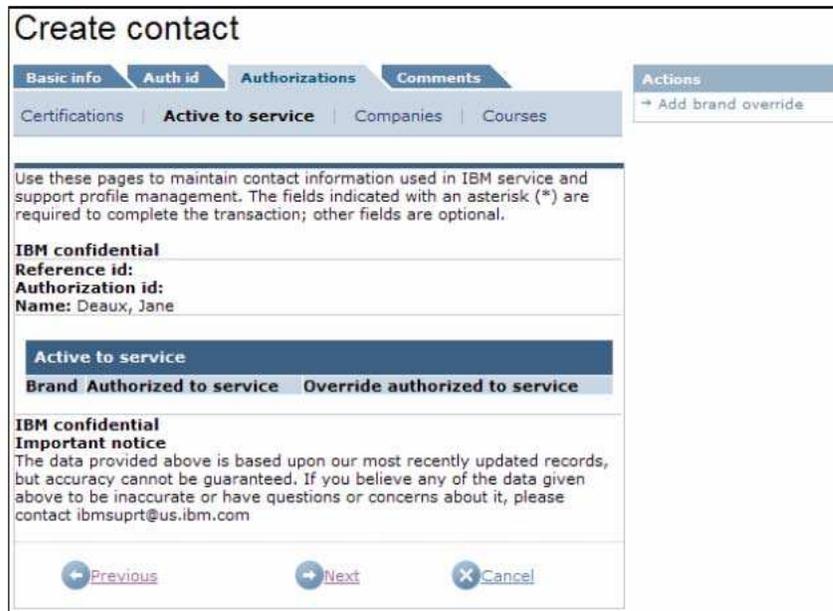
➔ [Disassociate](#)
[Cancel](#)

Paso 11: Para confirmar el borrado de la certificación, haga clic en ➔ [Disassociate](#). Para cancelar el borrado de la certificación, haga clic en ✕ [Cancel](#)

Se regenera entonces la pantalla **Create contact**, mostrando las modificaciones que se han llevado a cabo en los certificados.

Step 12: Click  **Next**.

The **Create contact** page, **Authorizations** tab, **Active to service** link is displayed.



Create contact

Basic info | **Auth id** | Authorizations | Comments | Actions

Certifications | **Active to service** | Companies | Courses | → Add brand override

Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:
Name: Deaux, Jane

Active to service

Brand Authorized to service | **Override authorized to service**

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

← Previous | **Next** | Cancel

Paso 12: Haga clic en  **Next**

Se muestra el enlace **Active to service** de la solapa **Authorizations**, dentro de la página **Create contact**.

Paso 13: Para agregar una marca sustituta al contacto, haga clic en el enlace **Add brand override** del menú **Actions** que aparece a la derecha. De lo contrario continúe con el paso 15.



Se muestra la página **Contact brand association**.



IBM SPM > Create contact >

Contact brand association

IBM confidential
Reference id:
Authorization id: null

First name: Jane
Middle name:
Last name: Deaux
Title:
Brand: Mobiles
Service authorization overridden:

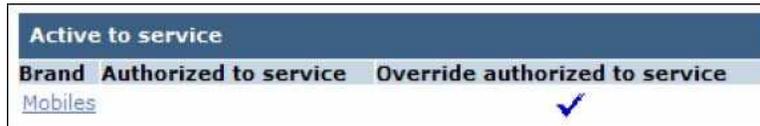
IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

→ Done | Cancel

Paso 14: Seleccione la correcta asociación de marca de la lista de selección **Brand**. Haga clic en

 **Done**

Se muestra el enlace **Active to service** de la solapa **Authorizations**, dentro de la página **Create contact**.



Step 15: Click  [NEXT](#).

The **Create contact** page, **Authorizations** tab, **Companies** link is displayed.

Create contact

Basic info | **Auth id** | Authorizations | Comments

Certifications | Active to service | **Companies** | Courses

Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:
Name: Deaux, Jane

Company associations		Contact type					
LOCID	Name	Type	Base location	Status	Channel type	Start date	Expiry Date

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

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

[Previous](#) [Next](#) [Cancel](#)

Paso 15: Haga clic en  [Next](#)

Se muestra el enlace **Companies** de la solapa **Authorizations**, que aparece dentro de la página **Create contact**.

Paso 16: Para asociar el contacto a la compañía haga clic en el enlace **Add company** del menú **Actions** que aparece a la derecha. De lo contrario continúe con el paso 22.



Se muestra la página **Contact company association**.

Note: This is a portion of the page contents.

Step 17: From the **Company** section, select the appropriate company type from the **Company** drop down pick list.

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 17: En la lista de selección **Company**, seleccione el tipo de compañía apropiada de la lista desplegable **Company**.



La pantalla se regenera, y la lista desplegable de nombres aparece completa con las compañías asociadas al tipo de compañía seleccionada.

Paso 18: De la lista desplegable **Name**, seleccione la compañía existente a la cual desea asociar el nuevo contacto. Haga clic en Done

Paso 19: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, en la sección sobre detalles de la Asociación.

- Localización base
- Tipo de canal
- Autoridad de reclamo

Paso 20: Complete la sección **Contact type**, según sea apropiado, para el tipo de compañía seleccionada en el paso 17

Nota: Debe seleccionarse por lo menos un contacto.

Compañía **SP/OSP**

- Administrador
- Encargado de relaciones con los clientes
- Administrador de Eclaim
- Técnico líder
- Otros
- Propietario
- Contacto de servicio
- Gerente de servicio
- Técnico
- Capacitación

Compañía **BP**

- Contacto principal
- Otros
- Propietario

Compañía **WESS**

- Administrador
- Técnico líder
- Otros
- Contacto de servicio
- Gerente de servicio
- Técnico

Paso 21: Haga clic en 

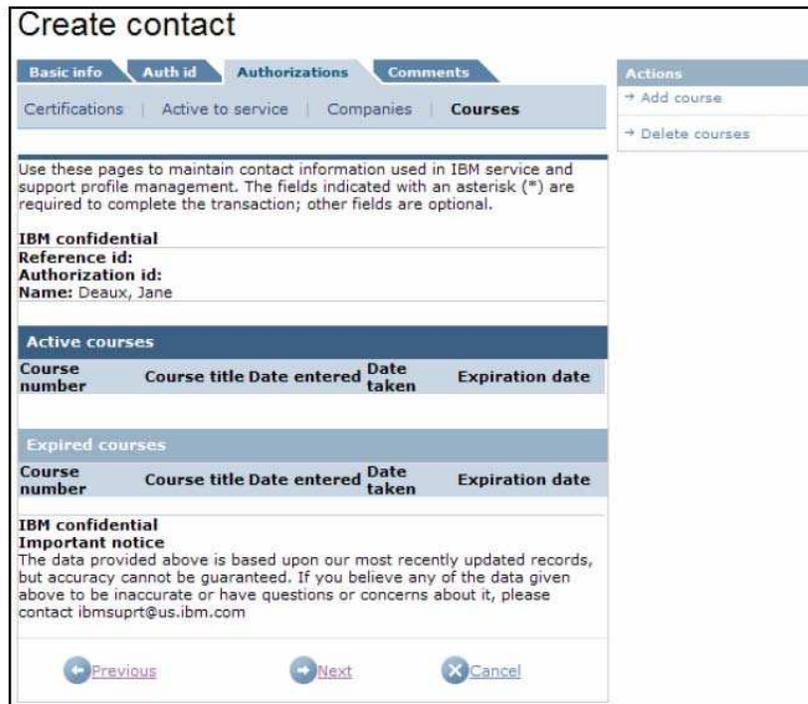
Se regenera entonces el enlace **Companies**, dentro de la solapa **Authorizations**, dentro de la página **Create contact**.

Company associations			Contact type									
LOCID	Name	Type	Base location	ADCR	EAL	NOT	SCSM	TETH	Status	Channel type	Start date	Expiry Date
<input type="checkbox"/> FR02501		SP	✓	✓						WSP	2/26/05	

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

Step 22: Click  **Next**.

The **Create contact** page, **Authorizations** tab, **Courses** link is displayed



The screenshot shows the 'Create contact' page with the 'Authorizations' tab selected. The 'Courses' link is highlighted in the navigation bar. The page includes a 'Basic info' section with fields for 'Reference id', 'Authorization id', and 'Name' (filled with 'Deaux, Jane'). Below this are sections for 'Active courses' and 'Expired courses', each with a table header including 'Course number', 'Course title', 'Date entered', 'Date taken', and 'Expiration date'. An 'Important notice' is also present. At the bottom, there are 'Previous', 'Next', and 'Cancel' buttons.

Paso 22: Haga clic en  **Next**

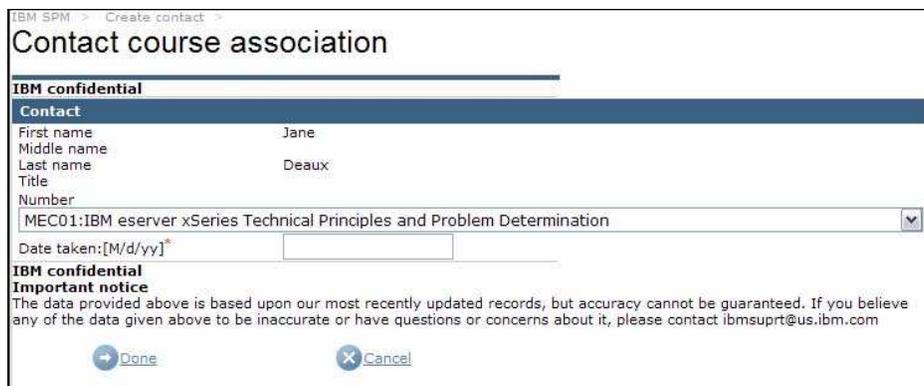
Se muestra el enlace **Courses** de la solapa **Authorizations**, que aparece dentro de la página **Create contact**.

Paso 23: Para agregar un curso al contacto, haga clic en el enlace **Add course** del menú **Actions** que aparece a la derecha. De lo contrario continúe con el paso 26.



The screenshot shows a close-up of the 'Actions' menu with the 'Add course' link circled in red.

Se muestra la página **Contact course association**.



The screenshot shows the 'Contact course association' page. It includes a 'Contact' section with fields for 'First name' (Jane), 'Middle name', 'Last name' (Deaux), and 'Title'. Below this is a 'Number' dropdown menu with the selected value 'MEC01:IBM eserver xSeries Technical Principles and Problem Determination'. There is also a 'Date taken' field with a date format '[M/d/yy]*'. An 'Important notice' is also present. At the bottom, there are 'Done' and 'Cancel' buttons.

Seleccione el curso aplicable de la lista desplegable **Number**. Ingrese la fecha en la que el curso fue tomado en el campo **Date taken**.

Paso 24: Haga clic en 

Se regenera entonces el enlace **Courses**, dentro de la solapa **Authorizations**, dentro de la página **Create contact**.

Active courses				
Course number	Course title	Date entered	Date taken	Expiration date
<input type="checkbox"/> MXW01	PC Basics	2/26/05	6/2/01	

Step 25: To add additional courses, repeat steps 23 and 24. Otherwise continue to step 26

Paso 25: Para agregar cursos adicionales, repita los pasos 23 y 24. De otro modo continúe con el paso 26.

Step 26: Click 

The **Create contact** page, **Comments** tab is displayed.

Create contact

- Basic info
- Auth id
- Authorizations
- Comments**

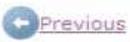
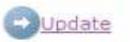
Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Reference id:
Authorization id:
Name: Deaux, Jane

Comments

Comments:

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

Paso 26: Haga clic en 

Se muestra la solapa **Comments** de la página **Create contact**.

Ingrese comentarios, si así lo desea, en la sección **Comments**.

Paso 27: Para completar la creación del contacto, haga clic en 

Puede que aparezca la página **Existing contact results** si se detecta una posible coincidencia con el contacto que usted intenta agregar.

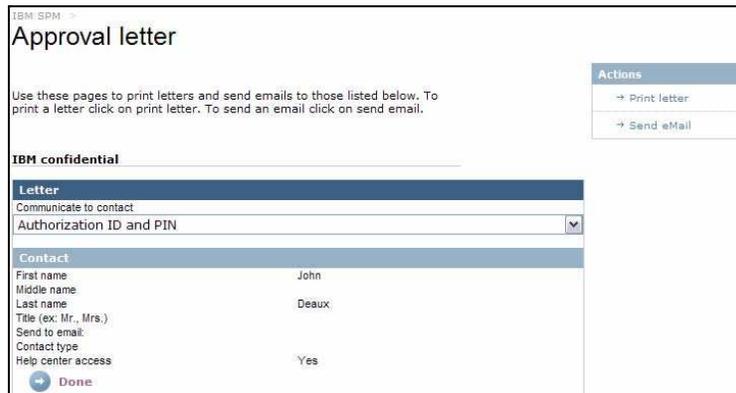


Haga clic en el enlace **Contact name** para ver los detalles de la compañía existente.

Si usted determina que el contacto que está creando es un duplicado de un contacto existente, entonces haga clic en [Cancel](#). Toda la información de contacto que ingresó se perderá.

Para continuar con la creación del contacto utilizando la información que ha ingresado, haga clic en [Create new](#)

Se muestra entonces la página **Approval Letter**.

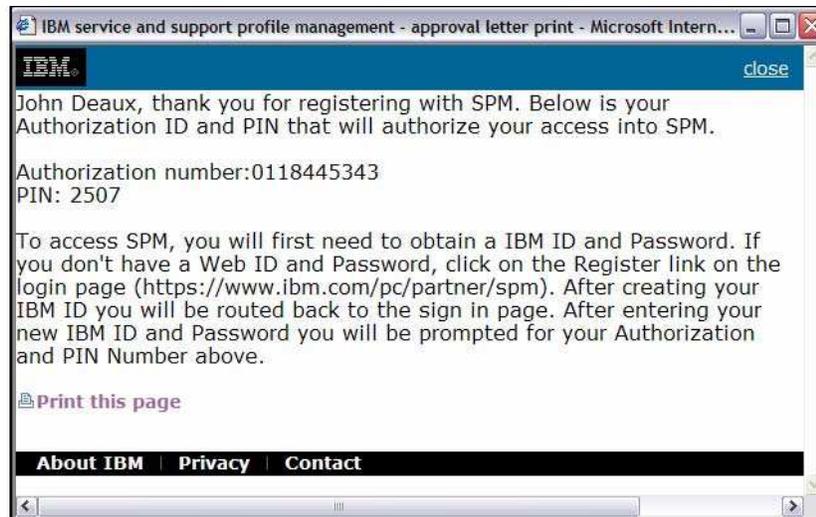


Paso 28: De la lista de selección **Communicate to contact**, seleccione la carta correspondiente al nuevo contacto.

Paso 29: Para imprimir la carta seleccionada haga clic en el enlace **Print letter** que se encuentra en el menú **Actions** en la derecha. De lo contrario continúe con el paso 30.



Se abrirá una nueva ventana del navegador donde se mostrará la carta seleccionada.



To print the letter, click [Print this page](#) . Close the browser window.

Step 30: To email the selected letter, click on the **Send eMail** link on the **Actions** menu on the right. Otherwise, skip to step 31.

Para imprimir la carta haga clic en [Print this page](#) . Cierre la ventana del navegador.

Paso 30: Para enviar por e-mail la carta seleccionada haga clic en el enlace **Send eMail** que se encuentra en el menú **Actions** en la derecha. De lo contrario continúe con el paso 31.



Nota: Debe haberse ingresado una dirección de e-mail durante la creación del contacto para que pueda enviarse el mensaje.

Se muestra entonces la página **Approval letter email send confirm**.



Haga clic en [Done](#) . Se regenera la página **Approval letter**.

Paso 31: Haga clic en 

Su contacto es entonces creado, y se pondrá en estado **Approved** o **Pending**, dependiendo de sus privilegios de usuario. Se muestra la página de bienvenida de **IBM SPM**.

4.2.4. Crear Helppack

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

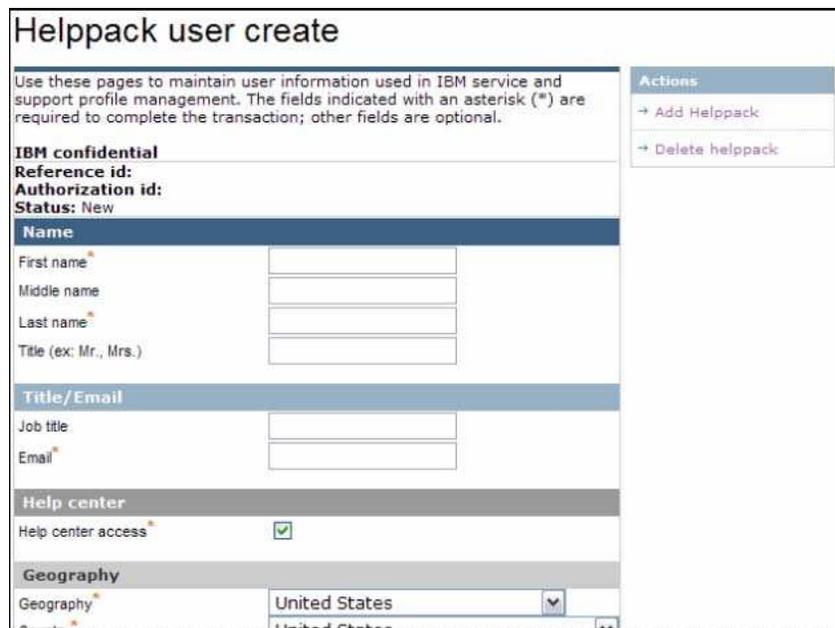
Paso 2: Haga clic en el enlace **Action** del menú SPM Navigation. Se listan entonces las subcategorías de Action

Nota: Puede que usted no vea todas las subcategorías de Action. El acceso que usted tenga a las subcategorías de Action dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 3: Haga clic en el enlace **Create helppack** de la lista de subcategorías de Action.

Nota: El acceso que usted tenga a este enlace dependerá de su nivel de privilegios como usuario.

Se muestra la página **Helppack user create**.



Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 4: Complete las siguientes secciones, como sea apropiado, y haga clic en 

Nota: Los campos requeridos se indican con un asterisco rojo (*).

Sección **Name**

- Primer nombre*
- Segundo nombre
- Apellido*
- Cargo

Sección **Title/Email**

- Título del puesto
- E-mail *

Sección **Geography**

- Geografía*
- País*
- Lenguaje *

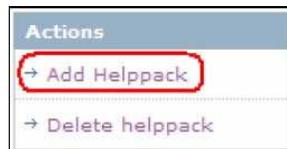
Sección **Personal address**

- Dirección 1 *
- Dirección 2
- Dirección 3
- Ciudad *
- Sección de la ciudad
- Estado *
- Código postal *
- Teléfono personal
- Número de fax
- Teléfono laboral
- Teléfono celular

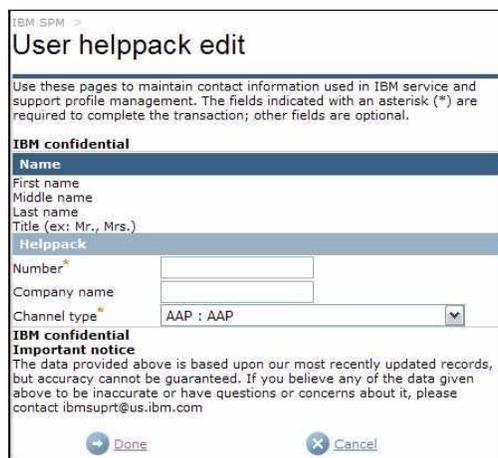
Sección **Comments**

- Comentarios

Paso 5: Para agregar un helppack, haga clic en el enlace **Add helppack** del menú **Actions** que aparece en la derecha.



Se muestra la página **User helppack edit**.

A screenshot of the 'User helppack edit' page in the IBM SPM application. The page title is 'User helppack edit'. Below the title, there is a note: 'Use these pages to maintain contact information used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.' The page is divided into sections: 'Name' (with fields for First name, Middle name, Last name, and Title (ex: Mr., Mrs.)), 'Helppack' (with fields for Number* and Company name), and 'Channel type*' (with a dropdown menu showing 'AAP : AAP'). At the bottom, there is an 'Important notice' section with a disclaimer and contact information, and two buttons: 'Done' and 'Cancel'.

Paso 6: Complete los siguientes pasos, como sea apropiado, y haga clic en 

Nota: Los campos requeridos se indican con un asterisco (*).

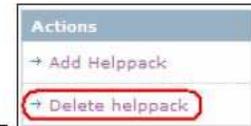
- Número *
- Nombre de la compañía
- Tipo de canal *

Se regenera entonces la pantalla **Helppack user create**, mostrando el helppack que se ha agregado.

Helppacks		
Number	Company name	Channel type
<input type="checkbox"/> 1234567890		AAP : AAP

Paso 7: Para agregar helppacks adicionales, repita los pasos 5 y 6. De otro modo continúe con el paso 8.

Step 8: To delete a helppack, place a check mark next to the corresponding helppack and click **Delete helppack** from the right **Actions** menu. Otherwise continue to step 12.



Helppacks		
Number	Company name	Channel type
<input checked="" type="checkbox"/> 1234567890		AAP : AAP

Paso 8: Para borrar un helppack, ponga una marca en el correspondiente helppack y haga clic en **Delete helppack** del menú **Actions**. De otro modo continúe con el paso 12.

Se muestra la página **User helppack delete**.



Paso 11: Para confirmar el borrado haga clic en **Delete**. Para cancelar el borrado de la certificación, haga clic en **Cancel**.

Se regenera entonces la pantalla **Helppack user create**, mostrando las modificaciones que se han efectuado en el helppack.

Paso 12: Para completar la creación de un helppack, haga clic en **Update**.

Se crea el helppack. Se muestra la página de bienvenida de **IBM SPM**.

4.2.5. Aprobaciones Pendientes

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Action** del menú SPM Navigation. Se listan entonces las subcategorías de Action

Nota: Puede que usted no vea todas las subcategorías de Action. El acceso que usted tenga a las subcategorías de Action dependerán de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 3: Haga clic en el enlace **Pending approvals** de la lista de subcategorías de Action.

Nota: El acceso que usted tenga a este enlace dependerá de su nivel de privilegios como usuario.

Se muestra la página **Pending approvals**.

Pending approvals	
Approval type	Approvals count
Company approvals	6
Entitlement renewals	0
Application approvals	1

4.2.5.1. Aprobaciones de la Compañía

¿Cómo se crean las aprobaciones pendientes de compañías?

Las Aprobaciones Pendientes de Compañías se crean cuando un usuario con privilegio de **Submit** crea una nueva compañía. Vea la sección 4.2.1 Crear una compañía BP, SP, OSP, o WESS para más información sobre la creación de una nueva compañía.

Paso 4: Haga clic en el enlace **Company approvals** para acceder a las aprobaciones pendientes de compañías. De lo contrario continúe con el paso 9.

Se muestra la página **Pending company approvals view**.

IBM SPM > Pending approvals >

Pending company approvals view

Use these pages to view and maintain pending approvals used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

Views
 → Select all
 → Deselect all

IBM confidential

Companies					
Country	Date submitted	Submitter	LOCID	Company name	Company type
<input type="checkbox"/> United States	2004-12-06 17:26:30.363698	DMS Load	39205	Adaptec	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United States	2005-01-18 17:40:42.458792	DMS Load	39380	Albertson's, Inc.	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United States	2005-02-04 17:33:14.03968	DMS Load	39477	Lower Hudson Regional Information Center	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United States	2005-02-23 00:08:14.357832	DMS Load	39527	National Education Association	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United States	2005-02-25 00:07:05.447566	DMS Load	39559	The Relizon Company	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United Kingdom	2005-02-23 14:06:23.728	Wess Cat Admin2		Submit cat test	WESS Account

Comments

IBM confidential
Important notice
 The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

→ Mass approve ✕ Mass reject

Paso 5: Haga clic en el enlace **Company Name** para revisar una compañía individual para aprobación.

Se muestra la página **Company Approval Request View**. Para revisar y aprobar/rechazar más de una compañía a la vez, vaya al paso 7.

IBM SPM > Pending approvals >

Company approval request view

IBM confidential

Reference id: -9993658
Status:
Active: No

General information

Location id	39205
Customer number	0043177
Enterprise number	Adaptec
Headquarters	
CAC number	
Override activation	
Status	Pending

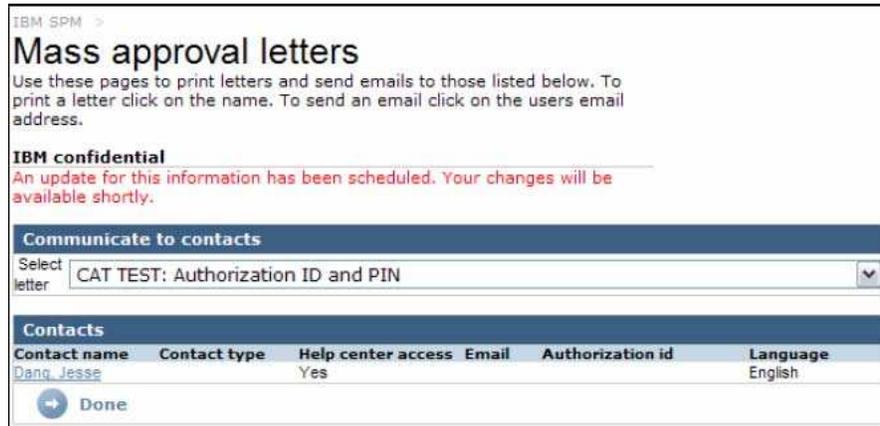
Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 6: Revise la información y haga clic en  **Approve** o  **Reject** según corresponda.

Si la compañía es aprobada, su estado se cambia a aprobado. Si no hay un contacto asociado con la compañía aprobada, entonces se regenera la página **Pending company approvals view**, y la compañía aprobada no aparece en la lista.

Si un contacto está asociado a la compañía aprobada se muestra entonces la página **Mass approval letters**.

Seleccione la letra apropiada del campo **Select letter**, y haga clic en . Se regenera entonces la página **Pending company approvals view**, y la compañía aprobada no aparece en la lista.



Si la compañía fue rechazada, su estado se cambia a rechazado.

Se regenera la página **Pending company approvals view**, y la compañía rechazada no aparece en la lista.

Paso 7: Para aprobar o rechazar múltiples compañías a la vez, haga clic en el cuadro de selección **Company** correspondiente a las compañías que desea aprobar, o haga clic en el enlace **Select all** del menú **Actions** para seleccionar todas las compañías que se muestran.

Companies					
Country	Date submitted	Submitter	LOCID	Company name	Company type
<input type="checkbox"/> United States	2005-01-18 17:40:42.458792	DMS Load	39380	Albertson's, Inc.	Other Service Partner
<input checked="" type="checkbox"/> United States	2005-02-04 17:33:14.03968	DMS Load	39477	Lower Hudson Regional Information Center	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United States	2005-02-23 00:08:14.357832	DMS Load	39527	National Education Association	Other Service Partner
<input checked="" type="checkbox"/> United States	2005-02-25 00:07:05.447566	DMS Load	39559	The Relizon Company	Other Service Partner
<input type="checkbox"/> United Kingdom	2005-02-23 14:06:23.728	Wess Cat Admin2		Submit cat test	WESS Account

Paso 8: Haga clic en  **Approve** o  **Reject** según corresponda. Si un contacto está asociado a una compañía aprobada se muestra la página **Mass approval letters**. Seleccione la letra apropiada del campo **Select letter**, y haga clic en .

Se muestra la página **Pending Company Approvals View**, y las compañías aprobadas o rechazadas NO aparecen listadas. El estado de la compañía es aprobada se cambia a aprobado o rechazado, según corresponda.

4.2.5.2. Renovación de autorizaciones

¿Cómo se crean las autorizaciones pendientes?

Durante la noche se ejecuta un proceso que compara la fecha actual con la fecha de expiración de la compañía. Si la fecha de expiración se produce dentro de los siguientes 15 días a la fecha actual, entonces la compañía se pone en la lista de aprobación de autorizaciones (Entitlement Approvals)

Paso 9: Haga clic en el enlace **Entitlement renewals** para acceder a las autorizaciones pendientes. De lo contrario continúe con el paso 14.

Se muestra la página **Pending entitlement renewals view**.

Paso 10: Haga clic en el enlace **Company name** para revisar una compañía individual para renovación. Se muestra la página **Company mass entitlement renewals request**. Para revisar las renovaciones y aprobar/rechazar más de una compañía a la vez, vaya al paso 12.

Paso 11: Revise la información de la compañía y haga clic en  **Approve** o  **Reject** según corresponda.

Se regenera la página **Pending entitlement renewals view**, y la compañía aprobada no aparece en la lista.

Paso 12: Para revisar múltiples compañías a la vez para la renovación, haga clic en los cuadros de selección **Company** correspondientes a las compañías que desea revisar, o haga clic en el enlace **Select all** del menú **Actions** para seleccionar todas las compañías que se muestran.

Paso 13: Haga clic en  **Mass approve** o  **Mass reject** según corresponda.

Se regenera la página **Pending entitlement renewals view**, y las compañías seleccionadas no aparecen en la lista.

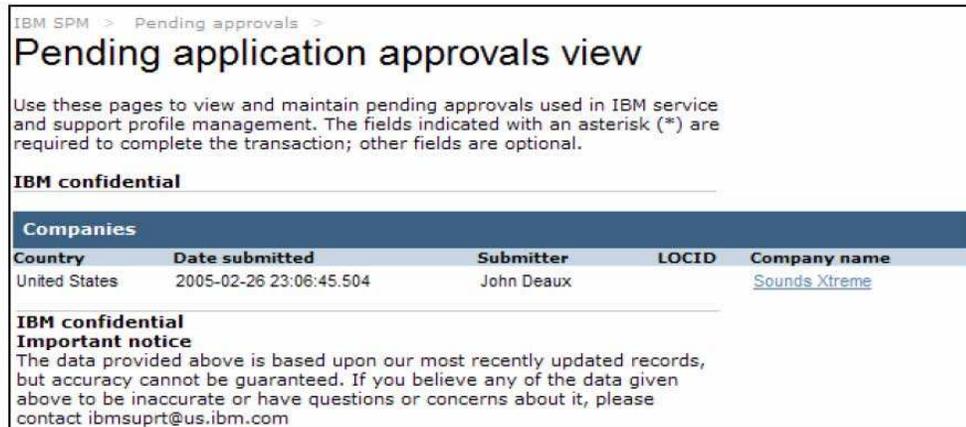
4.2.5.3. Aprobación de la aplicación

¿Cómo se crean las aplicaciones SP pendientes?

La aplicación SP se envía al contacto de la compañía solicitante. Una vez que se completa y somete la aplicación se crea el registro pendiente. Vea la sección 4.2.2 (Crear una aplicación SP), para más información sobre la preparación de una aplicación.

Step 14: To access pending sp application renewals, click on the **Application approvals** link.

The **Pending application approvals view** page is displayed.



IBM SPM > Pending approvals >

Pending application approvals view

Use these pages to view and maintain pending approvals used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Companies				
Country	Date submitted	Submitter	LOCID	Company name
United States	2005-02-26 23:06:45.504	John Deaux		Sounds Xtreme

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

Paso 14: Haga clic en el enlace **Application approvals** para acceder a las renovaciones pendientes de aplicaciones SP.

Se muestra la página **Pending application approvals view**.

Paso 15: Haga clic en el enlace **Company name** deseado.

Se muestra entonces la página **Service partner application approval request**.

Paso 16: Revise la información de la compañía. Navegue por las distintas solapas utilizando el botón  **Next**. Una vez que finalice la revisión de la aplicación haga clic en  **Approve** o  **Reject**, según lo que corresponda.

Si se aprueba la aplicación se muestra entonces la página **Create company**, con la información disponible de la compañía en los campos correspondientes. Complete la creación de la compañía SP, siguiendo los pasos detallados en la sección 4.2.1 (Crear una compañía BP, SP, OSP, o WESS) en este mismo documento.

Si la aplicación es rechazada, se regenera la página **Pending application approvals view**, y la aplicación rechazada no aparece en la lista.

4.2.6. Cambios pendientes

Si un usuario con privilegio Submit cambia o actualiza una compañía o contacto, entonces un administrador SPM deberá revisar y aprobar o rechazar el cambio. Las registraciones de usuarios internos también deben ser revisadas y aprobadas.

Paso 1: Inicie una sesión en el sitio Web de SPM. Refiérase a la Sección 2.0, Ingresando en SPM, para más información.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Action** del menú SPM Navigation. Se listan entonces las subcategorías de Action

Nota: Puede que usted no vea todas las subcategorías de Action. El acceso que usted tenga a estas subcategorías dependerá de su nivel de privilegios como usuario.

Paso 3: Haga clic en el enlace **Pending changes** de la lista de subcategorías de Action.

Nota: El acceso que usted tenga a este enlace dependerá de su nivel de privilegios como usuario.

Se muestra la página **Pending changes view**.



IBM SPM > Action >

Pending changes view

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Pending change type	Pending changes count
Company changes	2
Company contact association changes	11
Company contact association approvals	113
Company mass contacts relocates	0
All company changes	13
Contact changes	63
Contact certification association changes	2
Contact certification association approvals	12
Internal user registrations	3

IBM confidential
Important notice
The data provided above is based upon our most recently updated records, but accuracy cannot be guaranteed. If you believe any of the data given above to be inaccurate or have questions or concerns about it, please contact ibmsuprt@us.ibm.com

4.2.6.1. Cambios en la compañía

¿Cómo se crean los pedidos pendientes de cambios en la compañía?

Los Pedidos Pendientes de Cambio de Compañía se crean cuando un usuario con privilegio de **Submit** o un usuario externo con privilegios OSP o SP efectúa un cambio a una compañía.

Paso 4: Haga clic en el enlace **Company changes** para acceder a los cambios pendientes de compañías. De lo contrario continúe con el paso 9.

Se muestra la página **Pending company changes view**.

IBM SPM > Pending changes >

Pending company changes view

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

Views

- Select all
- Deselect all

IBM confidential

Companies						
Country	Date submitted	Submitter	LOCID	Company name	Company type	City
<input type="checkbox"/> Israel	8/16/04	Sagiv Levi	IL01001	Hayun LTD	Cat testAuthorized Service Partner	
<input type="checkbox"/> United Kingdom	2/25/05	Cat Catty	GB00102	SP 3 Cat test	Cat testAuthorized Service Partner	

Comments

→ Mass approve ✕ Mass reject

Paso 5: Haga clic en el enlace **Company name** para revisar las modificaciones a una compañía individual. De lo contrario continúe con el paso 7.

Se muestra la página **BP/SP/OSP/WESS company change request**.

IBM SPM > Pending changes >

Service partner company change request

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Reference id: 10002722
Status: Pending change
Active: No

General information	
Loc id	IL01001
Customer #	00459504
Enterprise #	IL459504
Headquarters	No
CAC number	No
Override activation	No
Status	Approved

Consultant	
IBM consultant	Yofe, Ronit

Service type	
Service type	WSP
Service organization	Wassabi Service Partner

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 6: Revise las modificaciones a la información de la compañía y haga clic en **Approve** o **Reject**, según corresponda.

Nota: Los cambios se denotan con texto de color **rojo** debajo de la entrada original en SPM.

Company	
Company	Hayun LTD Chayon LTD
Legal name	
Internet URL	
Company email	
Parts express	No
Control number	
Purchase order number	
Tax exempt	
Tax exempt number 1	
Tax exempt number 2	
Decoupled parts	Yes No

Se regenera la página **Pending company changes view**, y la compañía seleccionada no aparece más en la lista.

Paso 7: Para revisar múltiples compañías a la vez para aprobación de cambios, haga clic en los cuadros de selección **Company** correspondientes a las compañías que desea revisar, o haga clic en el enlace **Select all** del menú **Actions** para seleccionar todas las compañías que se muestran.

Paso 8: Haga clic en  **Mass approve** o  **Mass reject**, según corresponda.

Se regenera la página **Pending company changes view**, y las compañías seleccionadas no aparecen más en la lista.

4.2.6.2. Cambios en la asociación de contactos de la compañía

¿Cómo se crean los pedidos pendientes de cambios en la asociación de contactos de la compañía?

Los pedidos pendientes de asociación de contactos de la compañía se crean cuando un usuario con privilegio interno **Submit**, o un usuario externo con privilegios OSP o SP Admin efectúa un cambio a una compañía/asociación de contacto.

Paso 9: Haga clic en el enlace **Company contact association changes** para acceder a las modificaciones pendientes de asociación de contactos de la compañía. De lo contrario continúe con el paso 14.

Se muestra la página **Pending company contact association changes view**.

IBM SPM > Pending changes >

Pending company contact association changes view

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

Views
 + Select all
 + Deselect all

IBM confidential

Company contact associations							
Company	Country	Date submitted	Submitter	Company LOCID	Company name	Contact name	Change type
<input type="checkbox"/>	Canada	2/10/05	Mr. Robert Winters	RE13103	NVD MicroAge	hardy, jean-eric	Delete
<input type="checkbox"/>	Chile	2/10/05	Juan Vilbota	V88884	Edapil S.A.	Carcasson, Jorge	Update
<input type="checkbox"/>	Hungary	1/11/05	Zoltan Lozsan	HU00801	Nador Rendazert haz Kft	Formtos, Peter	Update
<input type="checkbox"/>	Netherlands	2/8/05	Idwer Wierama	NL00301	AAC Cosmos B.V. -noord-	Wierama, Idwer	Update
<input type="checkbox"/>	Netherlands	2/8/05	Idwer Wierama	NL00301	AAC Cosmos B.V. -noord-	Kujjer, Jan	Update
<input type="checkbox"/>	Pakistan	8/24/04	Bilal Ahmed	PK00102	ABM InfoTech	Alam, Fawad	Update
<input type="checkbox"/>	Pakistan	1/25/05	Dawer Yasin	PK00401	INFO TECH	Roohi, Nazia	Update
<input type="checkbox"/>	Romania	1/11/05	Ion Neagu	RO00201	ADM	Valentin, Mihai	Delete
<input type="checkbox"/>	Russian Federation	12/20/04	Mr., Alexander Novikov	RU02901	Melsa	Novikov, Alexander	Update
<input type="checkbox"/>	Slovenia	1/30/05	Mr. Branko Marinko	SI00501	ITS Intertrade Sistemi d.o.o.	Kavcic, Tomaz	Update
<input type="checkbox"/>	United States	2/10/05	Rick Sanders	CL277	iba ITG - Intermountain Technology Group	Hodgins, J.C.	Delete

Comments

Mass approve Mass reject

Step 10: To review company contact association changes to an individual company, click on the desired **Company name** link. Otherwise skip to step 12.

Paso 10: Para revisar las modificaciones a la asociación de contactos de una compañía individual. Haga clic en el enlace **Company name** deseado. De lo contrario continúe con el paso 12.

Se muestra la página **Company contact association request**.

IBM SPM > Pending changes >

Company contact association request

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential

Company reference id: 200227
 User reference id: 10018643
 Status: Approved

Name		Views
First name	jean-eric	→ View contact
Middle name		
Last name	hardy	
Title		
Authorization id	0277529992	

Company	
Company type	Cat testAuthorized Service Partner

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 11: Revise las modificaciones a los detalles de la asociación y haga clic en **Approve** o **Reject**, según corresponda.

Nota: Los cambios se denotan con texto de color **rojo** debajo de la entrada original en SPM. Los campos eliminados se indican con un guión rojo (- -).

Association detail	
Base location	Yes
	No
Channel type	SPDB : Service Provider DB

Claim authority	No

Se regenera la página **Pending company contact association changes view**, y la compañía seleccionada no aparece más en la lista.

Paso 12: Para revisar múltiples compañías a la vez para aprobación de cambios en la asociación de contactos, haga clic en los cuadros de selección **Company** correspondientes a las compañías que desea revisar, o haga clic en el enlace **Select all** del menú **Actions** para seleccionar todas las compañías que se muestran.

Paso 13: Haga clic en  **Mass approve** o  **Mass reject**, según corresponda.

Se regenera la página **Pending company contact association changes view**, y las compañías seleccionadas no aparecen más en la lista.

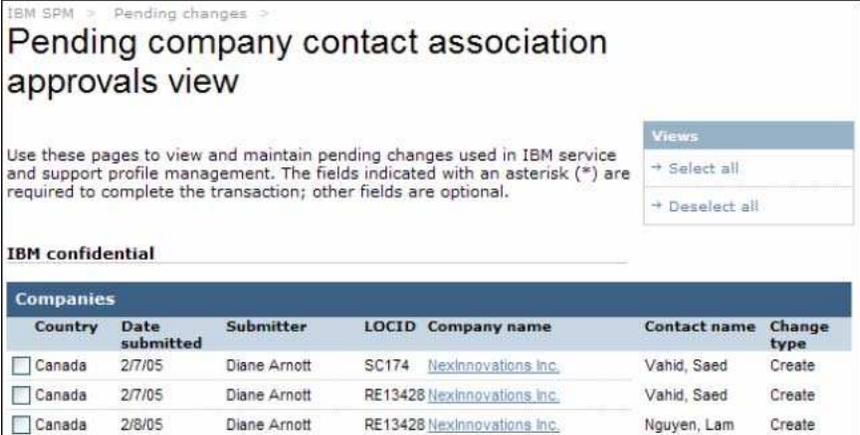
4.2.6.3. Aprobación de la asociación de contactos de la compañía

¿Cómo se crean los pedidos pendientes de aprobación de asociación de contactos de la compañía?

Los pedidos pendientes de aprobación de asociación de contactos de la compañía se crean cuando un usuario con privilegio interno **Submit**, o un usuario externo con privilegios OSP o SP Admin crea una asociación de contacto para una compañía existente.

Paso 14: Haga clic en el enlace **Company contact association approvals** para acceder a las aprobaciones pendientes de asociación de contactos de la compañía. De lo contrario continúe con el paso 22.

Se muestra la página **Pending company contact association approvals view**.



IBM SPM > Pending changes >

Pending company contact association approvals view

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

Views

- Select all
- Deselect all

IBM confidential

Companies						
Country	Date submitted	Submitter	LOCID	Company name	Contact name	Change type
<input type="checkbox"/> Canada	2/7/05	Diane Arnott	SC174	NexInnovations Inc.	Vahid, Saed	Create
<input type="checkbox"/> Canada	2/7/05	Diane Arnott	RE13428	NexInnovations Inc.	Vahid, Saed	Create
<input type="checkbox"/> Canada	2/8/05	Diane Arnott	RE13428	NexInnovations Inc.	Nguyen, Lam	Create

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 15: Haga clic en el enlace **Company name** para revisar las aprobaciones de la asociación de contactos de una compañía. De lo contrario continúe con el paso 22.

Se muestra la página **Company contact association approvals request**.

IBM SPM > Pending changes >

Company contact association approval request

Use these pages to view and maintain pending changes used in IBM service and support profile management. The fields indicated with an asterisk (*) are required to complete the transaction; other fields are optional.

IBM confidential
Company reference id: 200307
User reference id: 202889
Status: Pending

Company	
Company	NexInnovations Inc.
Legal name	NexInnovations Inc.
Location id	SC174
City	Oshawa
City section	
State	ON
Country	Canada
Status	Approved

Association detail	
Base location	
Channel type	SPDB : Service Provider DB
Claim authority	

Contact type	
Administrator	
Customer Relations Advocate	

Note: This is a portion of the page contents.

Step 16: Review the information and click  **Approve** or  **Reject**, as appropriate.

Nota: Esto forma parte del contenido de la página.

Paso 16: Revise la información y haga clic en  **Approve** o  **Reject**, según corresponda.

Si se rechaza la asociación de contactos de la compañía, entonces se regenera la página **Pending company contact association approvals view**, y la compañía rechazada no aparece más en la lista. continuar con el Paso 22.

Si la asociación de contactos es aprobada entonces se muestra la página **Approval setter**. Seleccione la letra apropiada del campo **Select letter**.

IBM SPM >

Approval letter

Use these pages to print letters and send emails to those listed below. To print a letter click on print letter. To send an email click on send email.

Actions

-  Print letter
-  Send eMail

IBM confidential

Letter	
Communicate to contact	CAT TEST: IBM SPM Authorization and Pin Letter

Contact	
First name	Sead
Middle name	
Last name	Vahid
Title (ex. Mr., Mrs.)	Mr.
Send to email:	
Contact type	
Help center access	Yes

 Done