

IBM SPM

**Administrador de Servicios /
Administrador SPM**

Manual



SPM R 4.0 A – Registración / Manual del usuario
Asistencia y Servicio de garantía IBM

ADMINISTRADOR DE PERFIL DE SERVICIO Y ASISTENCIA

IBM SPM

ÍNDICE

ADMINISTRADOR DE SERVICIO / ADMINISTRACIÓN – MANUAL DE PERFIL DE LOCALIZACIÓN

Editando la información de su compañía – Solicitud de cambio... Pág. 1

Vista del servicio autorizado para la compañía... Pág. 5

Ver la capacitación técnica de la compañía... Pág. 6

Ver los contactos asociados... Pág. 7

Editar los contactos de la compañía... Pág. 8

Cambiar las certificaciones del contacto... Pág. 13

Cambiar los privilegios del contacto... Pág.15

Reenviar el PIN de un contacto... Pág. 17

ADMINISTRADOR DE SERVICIO / ADMINISTRACIÓN – MANUAL DE PERFIL DE LOCALIZACIÓN

A. ACTUALIZACION DEL PERFIL DE LOCALIZACION DE LA COMPAÑIA

N
O
T
A
:

Los enlaces que usted ve dependen de sus **Privilegios de Usuario**. Puede que usted no vea todos los enlaces que se muestran en este manual.

1. Editando la información de su compañía por medio de una Solicitud de Cambio

Paso 1: Acceda al sitio Web de **SPM**. (Los usuarios accediendo por primera vez deben referirse al Manual de Registración para asistencia)

Paso 2: Haga clic en el botón **Sign in** o en el enlace de **IBM SPM**. Se muestra entonces la página de acceso a SPM.

IBM

Home | Products & services | Support & downloads | My account

→ Select a country

IBM SPM

IBM service and support profile management

This site maintains the company and account profiles for 'WESS', 'service providers', 'other service providers' and 'business partners' requiring access to service and support tools. Authorization numbers and PINs for helpcenter support are created within this application.

→ Sign in

Paso 3: Regístrese en la aplicación con la identificación y contraseña que usted mismo ha creado.

IBM

Home | Products & services | Support & downloads | My account

→ Select a country

Sign in

Use your IBM id to access and maintain vital account and contact information on Large account, HelpPack Customers, Business Partners and Service Providers for PCD. With the efficiency of a single repository, SPM is the Authoritative source that allows both IBM and IBM Service Providers to update account and contact records, view technician training records, manage PCI course data, Auth/PIN numbers and control access to PCD HelpCenters.

IBM id

Password

→ Sign in

→ Register

If you do not have an IBM id, register for one now.

[Change profile](#)
[Change password](#)
[Forgot password?](#)
[Help](#)

IBM ID

One id. One password.

Soon you won't have to keep track of different ids and passwords for the many different sections of ibm.com you use because we've begun to roll out a universal registration system. So whether you're shopping, downloading or browsing protected areas, one-password access will help you enjoy a better Web experience. You'll be able to use your IBM id to enter any part of ibm.com that displays the IBM id icon.

Si tiene inconvenientes para validarse contacte al servicio de ayuda al 1-888-426-4409.

1.

El usuario ha ingresado a la página principal de bienvenida.

IBM Search

Home | Products & services | Support & downloads | My account

→ Select a country

Welcome

Welcome

IBM SPM
Help
SSG
ECAs & dealer tips
Sign out

Related links:

- Personal Computing Support
- Eclaim
- PartnerWorld
- eSAR
- Education
- Warranty Lookup
- Parts Lookup

Hello, Canada Administrator

You have accessed the IBM service & support home page. This site provides easy access to commonly used tools to assist in your day to day business needs.

[IBM service and support profile management](#) - SPM manages WESS accounts, IBM authorized service providers and IBM business partners requiring access to IBM service & support tools or participating in IBM service & support programs. Access this site to: maintain your company and contact profiles, obtain an Authorization / PIN number for helpcenter support, and view PCI course completions.

[Personal computing support](#) - Personal computing support web site offers a wide range of technical information and solutions. This feature includes task based navigation, troubleshooting/problem determination and downloads.

[Prism updates](#) - Infotips Prism features offline access to the technical support information available on the personal computing web site. Infotips prism replaces the electronic pocket reference manual (EPRM) application.

[Service support guide \(SSG\)](#) - The service support guide provides reference and guidelines for business partners on all aspects of parts ordering, training requirements, service announcements, warranty, and service.

[ECAs & dealer tips](#) - Engineering change announcements (ECA) contain important service information for select IBM products.

If you experience problems accessing either site please refer to the help documentation or contact your IBM representative.

Information for business partners

Paso 4: Haga clic en el enlace de administración de perfil de servicio y soporte IBM (IBM Service and Support Profile Management) o el enlace IBM SPM.

Se muestra la página de identificación de localidades de la compañía. [\(Disponible solamente para usuarios autorizados\)](#)

→ Select a country

Locations

[IBM service and support profile management](#)

Enterprise

Name: MICRO
Enterprise #: 0530
Geography: Europe, Middle East and Asia

Location id	Company name	City	State
000000	MICRO-P	MADRID	Madrid
000010	MICRO-B	BARCELONA	Barcelona
000020	MICRO-B	VALENCIA	Valencia
000030	APEN	Schelle	Antwerpen

[About IBM](#) | [Privacy](#) | [Legal](#) | [Contact](#)

2.

Paso 5: Seleccione la localidad que desea editar haciendo clic en el enlace de su Identificación de Localización (**Location ID**).

Se muestra la página de identificación de localidades de la compañía (**Company Profile**).

Company profile

Reference id:300378

+ Company

[Authorized to service](#) [Technical training](#) [View associated contacts](#) [Change request](#)

Basic	Service type
Loc id:	Service type: TORCCK
Customer #:	Service program level:
Enterprise #:	
Headquarters:	
CRD number:	Geography
	Geography: Europe, Middle East and Asia
	Country: Spain
	Language: English
Consultant	
IBM consultant: Almudena	
IBM consultant email:	

Approved brands	Authorized to service	Facilities for	
		Carry in	On site
Options		✓	✓
PWS		✓	✓
Server		✓	✓
Netvets		✓	✓
Mobiles		✓	✓
Visuals		✓	✓

Top #

Company		Internet URLs	
Company: MICRO		Company email:	
Legal name:			

Address		Alternate address	
Address 1: RAFAEL		Address 1:	
Address 2:		Address 2:	
Address 3:		Address 3:	
City: MADRID		City:	
City section:		City section:	
State: Madrid		State: Madrid	
Country: Spain		Country: Spain	
Postal code: 28010		Postal code:	
Phone #: +349159		Phone #:	
Fax #:		Fax #:	

Local | Contact

Paso 6: Haga clic en el enlace **Change Request** para editar o cambiar la información sobre el perfil de la compañía.

Company profile

Reference id:300378

+ Company

[Authorized to service](#) [Technical training](#) [View associated contacts](#) [Change request](#)

Basic	Service type
Loc id: 033060M	Service type: TORCCK

3.

La página de edición del perfil de la compañía (**Company Profile Edit**) se muestra en modo de edición.

Company profile edit

[Cancel](#) [Submit](#)

Company
Brand

Fiscal	
Locid:	0001
Customer #:	300
Enterprise #:	
Headquarters:	No
GLC number:	

Service type	
Service type:	ICRCCR
Service program level:	

Geography	
Geography:	Europe, Middle East and Asia
Country:	Spain
Language:	Spanish

Consultant	
IBM consultants:	Almudena
IBM consultant email:	

Top

Company	
Company:	MICRO
Legal name:	
Internet URL:	
Company email:	

Address	
Address 1:	RAFAEL CALVO, 7
Address 2:	
Address 3:	
City:	MADRID
City section:	
State:	Madrid
Country:	Spain
Postal code:	28010
Phone #:	+3491694
Fax #:	

Alt/Info address	
Address 1:	
Address 2:	
Address 3:	
City:	
City section:	
State:	Madrid
Country:	Spain
Postal code:	
Phone #:	+
Fax #:	

Top

Approved brands	Facilities for	
	Carry in	On site
Options	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PWS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Server	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Network	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mobiles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Visuals	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

[Legal](#) | [Contact](#)

Paso 7: Haga los cambios necesarios para esa compañía y luego haga clic en **Submit**.

El pedido de cambio se ha enviado para su aprobación.

**N
O
T**

A
:

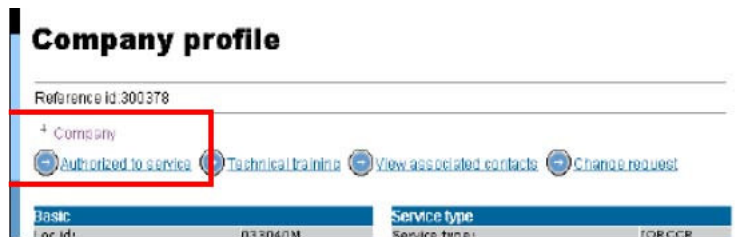
Los cambios efectuados no se mostrarán hasta que sean aprobados por el Consultor de Servicios. La demora puede ser de hasta 3 días hábiles o 72 horas.

4.

2. Ver la Autorización de Servicio de la compañía

Para ver las marcas que la compañía está autorizada a dar servicio:

Paso 1: Haga clic en el enlace **Authorize to Service**.



Se muestra entonces la página **Company Authorized to Service**.

Company authorized to service

The screenshot shows the 'Company authorized to service' page. At the top, there is a 'Done' button. Below it, there are two columns of company details:

Company	
Company:	MICRO
Legal name:	
LOCID:	0330
City:	BARCELONA
City section:	
State:	Barcelona
Country:	Spain

Below the company details, there is a note: "Contacts listed below have met training requirements to be authorized to service specific brands. Contacts will be available for claim processing based on contact type stipulation within their location's geography."

Brand	Contact name	Count
Sebesta	Rosa, Selma	1
	Gomez, Miguel	
	Ruiz Madrid, Francisca	
None		0

N
O
T
A
:

También tendrá acceso a la información de contacto si selecciona el enlace **Contact Name**.

Paso 2: Haga clic en el enlace **Done** para regresar a la página **Company Profile**.

5.

3. Ver la capacitación técnica de la compañía externa

Para ver la capacitación técnica de los contactos de la compañía:

Paso 1: Haga clic en el enlace **Technical Training**.



Se muestra la página **Company Technical Training**.

Company technician training



Company			
Company:	MORE	Organization:	
Legal name:	035	State:	Barcelona
LOGID:		Country:	Spain
CITY:	BARCELONA		

COURSE	Contact name	Count
RD003 - IBM Desktop Systems Service Training	Pere Medinol	4
	Seraf Molina	
	Gustaf	
	Gonzalez	
RD002 - IBM NetVista Service Training	Gonzalez	5
	Medinol	
	Rubi	
	Seraf Molina	
	Enr. Rafael	
RD007 - IBM Mobile Systems Service Training	Pere Medinol	4
	Seraf Molina	
	Gustaf	
	Gonzalez	
RD001 - Servicing IBM e-Series Servers Part 1	Pere Medinol	4
	Gustaf	
	Gonzalez, Sergio	
	Mauri, Euse	
RD002 - Servicing IBM e-Series Servers Part 2	Medinol, Hector	2
	Pere Medinol	
total - total		6
	Fernandez	
	Santolana, Vicente	
	Gonzalez, Javier	
	Cano, Cesar	
	Grau, Joan	
	Mendez	

Legal | Contact

Página de Capacitación Técnica de la Compañía

N
O
T
A
:

También tendrá acceso a la información de contacto si selecciona el enlace [Contact Name](#).

Paso 2: Haga clic en el enlace **Done** para regresar a la página **Company Profile**.

6.

4. A. Ver los contactos asociados

Para ver los contactos asociados con la compañía:

Paso 1: Haga clic en el enlace **View Associated Contacts**.

8.

Paso 2: Haga clic en **Contact Name** para modificar el contacto que desea actualizar.

Se muestra entonces la página **External Contact View**

External contact view

Reference id: 312187

Authorization id: 0000944968

- ↓ Authorization id
- ↓ Return to service
- ↓ Course info
- ↓ Certification
- ↓ Companies

[Change contact information](#)

[View profile page](#)

Contact information

Name		Title/Email	
First name	Kaśpał	Job title	
Initial name	Qnd	Email	enr@ca.ibm.com
Last name	Bron	Work phone #	
Title		Service manager/admin	MicroBlanc.valent@ca.ibm.com
Company		Twitter	MBQ@ca.ibm.com

Authorization id
Authorization id: 0000944968
PIN: xxx

[Reset PIN](#)
*Available in english only

Top ↑

Certification type	V/N	Certification number
--------------------	-----	----------------------

[Add certification](#)

Top ↑

Brand	Active to service
Network Pkt	✓
Network	✓
Consumer	✓
PC Server	✓
Desktop	✓
Feature/Option	✓
Virtual/Monitor	✓
Netlink / PC Server	✓
COT	✓
Consumer OT	✓
Options by IBM	✓
Netlink Server	✓
ThinkPad - Dismantle	✓
POS	✓
O&T	✓
Monitor / Display	✓
Mobile	✓

Top ↑

Company associations	Contact type	Add
0000944968 IBM	✓	<input type="checkbox"/>

*The 0000944968 will be used to identify the address for hard copy letters.

Top ↑

Active courses				
Brand	Course number	Course title	Date course	Expiration date
1none	RE102	IBM Network Service Training	6/19/02	

Expired courses				
Brand	Course number	Course title	Date course	Expiration date
1none	Y9000	IBM Warranty Authorization	10/24/02	
2none	RE103	IBM eServer iSeries Entry Systems - Effective Problem Determination and Resolution	6/19/02	
3none	RE120	IBM eServer iSeries Advanced Systems Problem Determination	6/19/02	

[Local](#) | [Contact](#)

Página Contact View

Paso 3: Haga clic en **Change Contact Information** para cambiar la información sobre el contacto.

External contact view

Reference id: 312187
Authorization id: 0001

Authorization id
Active to service
Course ID
Certification
Companies

[Change contact information](#) [View privileges](#)

Contact information
Name: [redacted]

Se muestra entonces la página **External Contact Edit**

External contact edit

Name: Rafael Eruin
Authorization id: 0000

[Cancel](#) [Submit](#)

Name		Title/Email	
First name	Rafael	Job title	
Middle name	Orti	Email	cristina.@micro
Last name	Eru	Work phone	
Title (ex: Mr., Mrs.)		Service manager/Admin email	Microt.@micro
CompTIA #		Help center	
		Help center access	Yes
		Geography	
		Geography	Europe, Middle East and Asia
		Country	Spain
		Language	Spanish

[Legal](#) | [Contact](#)

Paso 4: Haga los cambios y luego haga clic en **Submit** para actualizar la información, o **Cancel** para descartar los cambios efectuados. Desde esta página usted puede cambiar:

- Nombre
- Función
- Número CompTIA
- Puesto o cargo
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono laboral
- Dirección de email del Gerente de Servicio/Administrador
- Indicador de acceso al Centro de Ayuda
- Geografía, país e idioma

Sus cambios han sido aceptados y están pendientes de aprobación. Usted entonces vuelve al menú de **External Contact View**.

N
O
T
A
:

Su solicitud de actualización de contacto fue recibida y está pendiente de aprobación. El proceso demora hasta 3 días hábiles o 72 horas.

10.

b. Editar enlace

Paso 1: Haga clic en el enlace **View Associated Contacts**.



Paso 2: Haga clic en el enlace **Edit** correspondiente al contacto que desea ver.

External existing company contacts view

Company

Company:	MICRO	City/region:	
Legal name:		State:	Barcelona
LOCID:	0030	Country:	Spain
City:	BARCELONA		

Contact name	Email	Authorization id	ADDRESS	PHONE	AM	TIME		
View details Cristina Rion	cristina.rion@micro	00009					✓	Edit <input type="checkbox"/>
View details Taller MI@mic	Taller MI@mic	00007					✓	Edit <input type="checkbox"/>
View details Taller		00006					✓	Edit <input type="checkbox"/>
View details Taller	tallermb@micro	00006					✓	Edit <input type="checkbox"/>

Página de Contactos externos de la Compañía.

Se muestra el nombre del contacto, cargo e identificación de la localización de la compañía.

External contact company association

Cancel Submit

Contact
 First name: Rafael
 Middle name: Ond
 Last name: Sri
 Title:

Company
 Location id: 033

Association detail
 Base location: Yes

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 checked="" type="checkbox"/>
Service Manager	<input type="checkbox"/>
Technician	<input type="checkbox"/>
Training Education	<input type="checkbox"/>

Legal | Contact

Se muestra entonces la página **External Contact Company Association**:

11.

La siguiente información del contacto puede actualizarse:

Detalle de Asociación / Etiqueta de Localización de la Base (dirección de correo)

Tipo de contacto

Contact name	Contact type										
	AD	CR	EA	LT	DN	OT	SC	SM	TE	TH	

Contact type		
* Administrator	<input type="checkbox"/>	ie. Accounts Payable
* Customer Relations Advocate	<input type="checkbox"/>	
* eClaim Administrator	<input type="checkbox"/>	ie. eClaim Administrator
* Lead Technician	<input type="checkbox"/>	
* Other	<input type="checkbox"/>	ie. all others - sales, purchasing etc.
* Owner	<input type="checkbox"/>	
* Service Contact	<input type="checkbox"/>	ie. Contact person who receives all notifications
* Service Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	ie. SM for each Loc. id
* Technician	<input type="checkbox"/>	
* Training Education	<input type="checkbox"/>	
* At least one contact type has to be specified		

**** Nota: por favor tenga un único "Contacto de Servicio" en su organización para recibir todas las comunicaciones.

Paso 3: Efectúe todas las modificaciones al contacto y cuando termine haga clic en el enlace **Submit**. Los cambios son solicitados y quedan pendientes de aprobación.

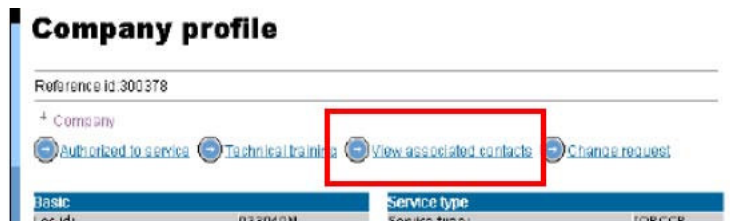
**N
O
T
A
:**

Su solicitud de actualización de contacto fue recibida y está pendiente de aprobación. El proceso demora hasta 3 días hábiles o 72 horas.

12.

5. Actualizar las Certificaciones del Contacto Externo

Paso 1: Haga clic en el enlace **View Associated Contacts**.



Se muestra entonces la página **External Existing Company Contacts View**.



The **External Existing Company Contacts View** page is displayed.

External existing company contacts view

[Done](#)

Company		City section	
Company:	MICRO-BLANC INFORMATICA	City section:	
Legal name:		State:	Barcelona
LOCID:	035040	Country:	Spain
City:	BARCELONA		

Contact name	Email	Authorization id	Contact type								Add contact	Move to location	Remove from location		
			AD	CR	EA	LT	NO	TS	SM	TE				TH	
Brun, Rafael Ordonez Celso	crisrina.ordonez@microblanc.es	0000944968											<input checked="" type="checkbox"/>	Edit	<input type="checkbox"/>
Jesús Camarasa Javier	jesus.cam@microblanc.es	0000779893											<input checked="" type="checkbox"/>	Edit	<input type="checkbox"/>
Costas Hector	taller.mbi@microblanc.es	0000699196											<input checked="" type="checkbox"/>	Edit	<input type="checkbox"/>
Costas Hector	taller.mbi@microblanc.es	0000698755											<input checked="" type="checkbox"/>	Edit	<input type="checkbox"/>

Página de Contactos externos de la Compañía.

Paso 2: Haga clic en **Contact Name** para acceder al contacto que desea ver.

Paso 3: Navegue hasta la sección **Certification**.

13.

Paso 4: Usted puede AGREGAR o BORRAR certificaciones:

Para AGREGAR un certificado:

1. Haga clic en el enlace **Add Certification**. Se muestra entonces la página **External Contact Certification Association Edit**
2. Complete la información sobre la certificación:
 - a. Haga clic en la lista desplegable **Certification** para seleccionar una certificación
 - b. Ingrese el **Número de certificación**, **Fecha en la que fue tomado (Mes/Día/Año)** y **Fecha de expiración (Mes/Día/Año)** si ésta es aplicable

3. Haga clic en **Submit**.

Usted entonces vuelve a la página **Contact View**.

Para BORRAR un certificado:

1. Haga clic en el cuadro de selección **Delete** correspondiente a la certificación que desea eliminar
2. Haga clic en el enlace **Delete** que aparece en la parte superior de la columna. Se muestra entonces la página **Contact Certification Association**:
3. Haga clic en el enlace **Delete**
4. Luego haga clic en el enlace **Disassociate**

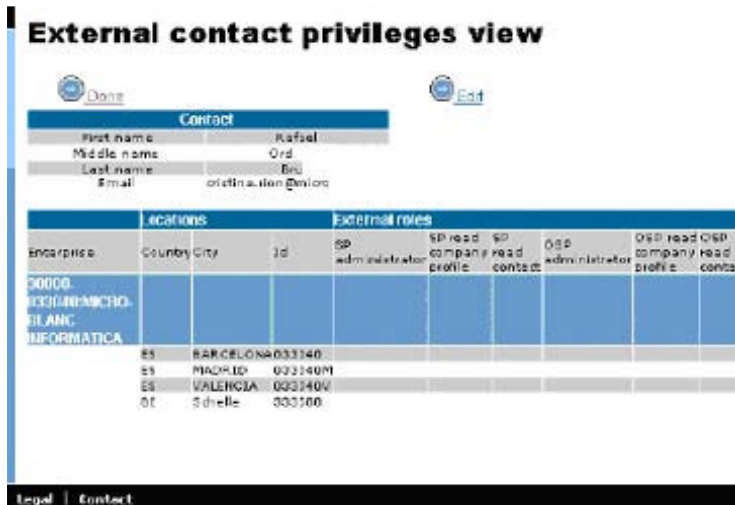
Paso 5: Haga clic en **Update** o en **Submit**.

**N
O
T
A
:**

Los enlaces que usted ve dependen de sus **Privilegios de Usuario**. Puede que usted no encuentre el enlace desasociado. Esto es porque se han efectuado cambios y su aprobación está pendiente.

**N
O
T
A
:**

Se enviará un **Notificador** a su Consultor de Servicio como pedido de cambio. El proceso demora hasta 3 días hábiles o 72 horas.



Página Contact Privileges View

15.

Paso 4: Haga clic en el enlace **Edit**

Se muestra entonces la página **Contact Privileges Edit**: Haga clic en **Update** cuando termine con los cambios.

External contact privileges edit

Paso 5: Haga clic en **Done** para regresar a la página **External Existing Company Contacts View**.

Paso 6: Haga clic en **Done** para regresar a la página de perfil de la compañía (**Company Profile**).

N
O

T
A
:

Los **Administradores Externos** solamente pueden otorgar acceso a Lugares (**Locations**) a los cuales ellos mismos tienen acceso. Por lo tanto, si un administrador no tiene acceso a toda la empresa, tampoco podrá otorgar ese tipo de acceso a otro usuario.

16.

7. Reenviar el PIN de un contacto

Paso 1: Haga clic en el enlace **View Associated Contacts**.



Se muestra entonces la página **External Existing Company Contacts View**.



The **External Existing Company Contacts View** page is displayed.

External existing company contacts view

Data

Company		City section	
Company:	MICRO-BLAW	State:	Barcelona
Legal name:		Country:	Spain
LOCID:	033		
City:	BARCELONA		

Contact name	Email	Authorization id	Contact type								Add contact	Move to location	Remove from location	
			AD	CR	EA	LO	OT	SE	SM	TE				TR
Rosa Rafael Rodriguez	rosina.rond	00009										✓		✗
Cebal	Tallegu@micro	00007										✓		✗
Samarata		00006										✓		✗
Cortez Hector	haleumb@micro	00006										✓		✗

Página de Contactos externos de la Compañía.

Paso 2: Haga clic en **Contact Name** para acceder al contacto que desea ver.

17.

Se muestra entonces la página **External Contact View**

Paso 3: Navegue hasta la sección **Authorization ID** de la página y haga clic en el enlace **Resend***.

External contact view

Reference id: 312187
Authorization list: 000

[↓ Authorization id](#) [↓ Certification](#)
[↓ Active ID service](#) [↓ Companies](#)
[↓ Course info](#)

[Design contact information](#) [View pins logs](#)

Contact information		Tele-mail	
Name		Job title	
First name	Rafael	Email	rafael.navarro@micro
Middle name	Ord	Work phone #	0000000000
Last name	brun	Service	Microblanc.ja Valencia@micro
Title		manager/Admin	Microblanc.ja Valencia@micro
COMPANIA		email	Taller.MB@micro
		Help center	
		Help center	
		access	
		Geography	
		Geography	Europe, Middle East and Asia
		Country	Spain
		Language	

Authorization id
 Authorization id 000094
 PIN ****

[Resend*](#)

*Available in English only

Se muestra la página **Resend PIN**.

Resend PIN

[Design contact information](#) [Resend](#)

Authorization id
 Authorization id 000094
 PIN ****

Paso 4: Haga clic en el enlace **Resend** para enviar el número de PIN a la dirección de correo electrónico asociada al contacto. Se muestra entonces la página **Contacts View**

**N
O
T
A
:**

Se envía entonces un mensaje de correo electrónico con la información confidencial requerida.

19.