

Estimado Centro de Servicio,

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

Eclaim

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

Pestaña actual de: BP Information

The screenshot shows a software window titled "Business Partner" with four tabs: "BP Information" (selected), "Location Information", "Technician Information", and "Pay for Performance". The "BP Information" tab contains the following fields and values:

Country Code:	661	Country Name:	COLOMBIA
BP ID:	BCA1	Eclaim Serial #:	ILA01275
BP Type:	BP	BP Easy Serv:	<input checked="" type="radio"/> Y Eligible <input type="radio"/> N No
BP Name:	TECNISISTEMAS	Needs Check Requisition Number	<input type="checkbox"/>
BP Director:	ENRIQUE ZABALETA	Extra Pay:	<input type="text"/> %
BP EMail:	tecnicis@col1.telecom.com.co	Pay by Performance Program	<input type="checkbox"/>
QTY Parts Allowed:	1 (1 - 5)		
Ship Type:	Cross-Ship		
BP Supplier #:			
IBM Supervisor:	ANDRES SANTACRU		
Supervisor EMail:	asancr@co.ibm.com		

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

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

Uso de licencia/sublicencia cuando se crea un claim

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

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

SPM

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

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

Este campo aparecerá en las siguientes páginas:

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

Companies search results

Your search returned 11 record(s)

Companies search results				
Company name	Company type	Status	Active	LOCID
ABC, Inc.	Lenovo Authorized Service Partner	Approved		OLDLOC
ABC, Inc.	IBM Authorized Service Partner	Approved		NEWLOC

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

Company view

Basic info Authorizations Company info

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

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

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

Company associations			
LOCID	Company name	Company type	Base location
84260	Abbott Laboratories Inc.	Lenovo OSP	<input checked="" type="checkbox"/>

*The base location will be used to identify t

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

IBM Confidential			
Enterprise			
Name	Burn's Enterprises		
Enterprise #	12345		
Geography	US		
Locations			
Location id	Company name	City	State
OLDLOC (Lenovo)	Android's Dungeon	Pittsburgh	PA
NEWLOC (IBM)	Android's Dungeon	Pittsburgh	PA

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

Authorization id: 012059/280

Company associations			Contact type	
BPID	Name	City	Base location*	ADCREALTON OTSCSMT
Loc1 (IBM)	Knibboe Co	Knibboe City	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Loc2 (Lenovo)	Knibboe Co	Knibboe City	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

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

Cambios en URL

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

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

Pagos y Facturas

Actualmente, cada cierre de mes se envía el reporte de pago de labor sobre los claims cerrados el mes anterior. A partir del mes de agosto de 2005, se estarán enviando dos reportes, uno reflejará los claims cerrados por productos IBM (dentro de este reporte, estarán incluidos los claims cerrados por productos XSeries/PWS) y el otro por los claims cerrados por productos Lenovo. Será necesario que en base a estos totales, se generen 3 facturas por separado, todas a nombre de IBM de Venezuela S.A., como hasta ahora, únicamente cambiando el código de autorización, los cuáles les serán informados oportunamente para cada una de las plataformas atendidas (IBM PCD, Lenovo y IBM Xseries).

Preguntas y Respuestas Generales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

R: No, los PIMS ID's son independientes

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

R: No, los teléfonos son independientes

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

R: No, las direcciones permanecen como hasta ahora.