

Gerenciamento de Perfil de Serviços (SPM) - Guia de Usuário

Intencionalmente deixada em branco

Índice

1.0 VISÃO GERAL	4
1.1. REQUISITOS DE SOFTWARE.....	4
2.0 ACESSANDO O SÍTIO SPM.....	4
2.1. CADASTRO NA IBM.....	6
3.0 NAVEGAÇÃO.....	10
3.1. NAVEGADOR DE INTERNET	10
3.2. TELA SPM.....	11
3.3. MENU DE NAVEGAÇÃO SPM.....	13

4.0 FUNÇÕES SPM.....	16
4.1. BUSCA.....	16
4.1.1. <i>Ache uma Companhia</i>	16
4.1.1.1. Conversão de Parceiro de Negócios.....	18
4.1.2. <i>Ache um Contato</i>	20
4.1.3. <i>Ache um Usuário</i>	23
4.2. AÇÃO	26
4.2.1. <i>Crie uma companhia BP, SP, OS ou WESS</i>	26
4.2.2. <i>Crie uma Solicitação de SP</i>	49
4.2.3. <i>Crie um Contato</i>	60
4.2.4. <i>Crie um Helppack</i>	73

4.2.5. Aprovações Pendentes	76
4.2.5.1. Aprovações de Companhias	77
4.2.5.2. Renovações de Direitos.....	79
4.2.5.3. Aprovações de Solicitações.....	80
4.2.6. Mudanças Pendentes.....	81
4.2.6.1. Mudanças de Companhia.....	82
4.2.6.2. Mudanças de Associação de Contato de Companhia	84
4.2.6.3. Aprovações de Associação de Contato da Companhia.....	85
4.2.6.4. Mudanças de Contatos em Massa de Companhia.....	88
4.2.6.5. Todas as Mudanças de Companhia.....	89
4.2.6.6. Mudanças de Contato.....	90
4.2.6.7. Mudanças de Associação de Certificação de Contato	91

4.2.6.8. Aprovações de Associação de Certificação de Contato	93
--	----

4.2.6.9. Cadastros de Usuários Internos.....	94
--	----

5.0 SAINDO DO SÍTIO SPM.....	100
-------------------------------------	------------



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

GETTING STARTED

1.0 Visão Geral

O Sistema de Gerenciamento de Perfil de Serviço e Suporte, ou SPM (anteriormente conhecido como SPDB) gerencia os negócios e os direitos dos Parceiros de Negócios Autorizados a oferecer os Serviços de Garantia IBM para o suporte de PCD. Isso inclui o suporte a Parceiros de Negócios, Parceiros de Serviços, Provedores de Serviços Autorizados, usuários do HelpPack, Grandes Contas e outros provedores de serviços.

1.1. Requisitos de Software

-  Sistema Operacional Windows
-  Internet Explorer 6.x e versão mais atualizada

2.0 Acessando o sítio SPM

Passo 1: Abra uma sessão de navegação de Internet.

Passo 2: Entre o URL do SPM no campo **Address** do browser.



Nota: O URL do SPM é <http://www.ibm.com/pc/partner/spm/>

Nota importante: Se você estiver tentando acessar o website SPM usando um marcador de página previamente salvo, você deve receber uma mensagem de erro. Isso se deve a uma ligeira mudança no URL do SPM R4.2.

Favor apagar seu marcador de página anterior, acessar a aplicação SPM R4.2 usando o URL acima, e recriar seu marcador de página com o novo URL.

Passo 3: Clique em **Go** ou pressione **Enter**. Aparece a página **IBM SPM** (Gerenciamento de Perfil de Serviço e Suporte):

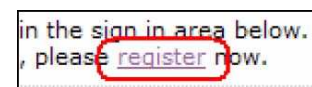


Passo 4: Clique em **Sign In**. Aparece a página **Sign In** do SPM:



2.1. Cadastro na IBM

Passo 5: Caso ainda não tenha se cadastrado, dê um clique no link **register**, localizado na página **Sign in** do SPM (veja o screenshot abaixo). Caso já tenha se cadastrado, passe para o **Passo 11**.



Aparece a página **My IBM registration** (Passo 1 de 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:**

[Continue](#) [Cancel](#)

Passo 6: Entre com as seguintes informações exigidas:

- **ID IBM:** *Entre com o seu endereço eletrônico aqui. Este será a sua ID IBM*
- **Senha:** *Um mínimo de 8 caracteres*
- **Verificar a Senha**
- **Pergunta de Segurança**
- **Resposta à Pergunta de Segurança**
- **Endereço eletrônico:** *Entre novamente com o seu endereço eletrônico aqui.*
- **País / região de residência**

Passo 7: Clique em [Continue](#). Aparece a página **My IBM registration** (Passo 2 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 2 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.

User information

Preferred language: (for marketing communications)

Salutation: (e.g. Mr., Mrs.)

*** First name:**

Initials:

*** Last name:**

Suffix: (e.g. Jr., Sr.)

Daytime phone: (e.g. 555-555-1234) **Ext:**

Evening phone: (e.g. 555-555-1234)

Fax number: (e.g. 555-555-1234)

Cell number:

Passo 8: Entre com as seguintes informações requeridas:

- Nome
- Sobrenome

***Nota:** Outros campos encontram-se disponíveis nesta página e podem ser usados para informações adicionais de perfil de usuário.*

Passo 9: Clique em  **Submit**. Aparece a página **My IBM registration**, confirmando que o cadastro está completo.


IBM United States [change] Terms of use

Home Products Services & solutions Support & downloads My account

My IBM registration

My IBM profile
My IBM registration
Help and FAQ

Thank you for registering with ibm.com. Continue to explore ibm.com as a registered user.

 Continue

My IBM

Welcome back, Joe Friendly

→ Edit your profile

→ Sign out

If you are not Joe Friendly, click here.

About IBM Privacy Contact

 Continue

Step 10: Click  Continue

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



Passo 11: Na página Sign in do SPM, entre com a **ID IBM** e a **Senha** criadas durante o cadastro na IBM (veja o Passo 6 acima). Clique em  **Sign in**. Caso estiver acessando pela primeira vez, aparecerá a página **Authorization id and PIN**.



Caso já tenha acessado antes, tal página não aparece. Em lugar, você verá a página SPM da IBM (veja o passo 13).

Notas Importantes:

- *Caso ainda não tenha solicitado uma ID de Autorização e um PIN, clique no link [How to get an authorization id and PIN](#) e siga as instruções para a sua localidade geográfica.*
- *Caso tenha esquecido sua ID de autorização e seu PIN, clique no link [Forgot authorization id and PIN?](#) e siga as instruções para a sua localidade geográfica.*

Passo 12: Entre com a sua **Authorization id** e seu **PIN**.

Nota: A entrada com a ID de Autorização e o Pin só é feita na primeira vez em que você faz o login no sítio do SPM. No entanto, você poderá ser solicitado a confirmar a ID de Autorização e o PIN numa data futura. Favor guardá-los em local seguro.

Passo 13: Clique em  **Submit**.

Aparece a página **IBM SPM**.

Step 13: Click .

The **IBM SPM** page is displayed.



Você acabou de acessar o sítio SPM.

3.0 Navegação

O SPM utiliza a navegação World Wide Web padrão. Se você estiver familiarizado com a Internet, a navegação no sítio SPM será fácil de aprender.

Este capítulo discute a navegação World Wide Web padrão apropriada para o sítio SPM. Provê a compreensão básica das partes da tela e de como usá-las.

No final deste capítulo, você deverá estar apto a se movimentar bem no âmbito do sítio SPM. Você ficará familiarizado com:

As partes da tela

- a. o Internet Explorer
- b. o sítio SPM
- c. o os links aos sítios dentro do SPM
- d. o os links aos sítios que não do-SPM
- . o Menu de Navegação SPM
- . As Funções do Cursor
- . As listas, os botões, quadros, hiper-links e outros objetos SPM
- . A busca

3.1. Navegador de Internet

Internet Explorer é um navegador muito comum de acesso à Internet. O screenshot abaixo utiliza o Internet Explorer para demonstrar a navegação básica na maior parte dos browsers de Internet. Favor consultar a documentação de ajuda de seu browser de Internet caso tenha

quaisquer perguntas adicionais relativas ao seu uso.



Barra de Endereço: O URL do SPM deve ser entrado na Barra de Endereço.

Barra de Ferramentas: Os níveis de comandos de Internet podem ser encontrados na barra de ferramentas.

Botões Padronizados: Exemplos de botões padronizados típicos são os botões Back, Stop, Home e Search.

3.2. Tela SPM

A tela a seguir apresenta o que aparece após o bem-sucedido login no sítio SPM. Várias características de navegação são descritas abaixo.

The screenshot shows the IBM SPM website interface. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo, a search bar, and links for 'Country/region [select]' and 'Terms of use'. Below this is a main navigation menu with 'Home', 'Products', 'Services & solutions', 'Support & downloads', and 'My account'. A 'Search IBM' button is also present. On the left, a 'Navigation Menu' is highlighted, containing 'Search', 'Action', 'Administration', 'Help', and 'Sign out'. Below this is a 'Related links' section with a list of links: 'SSG - Main page', 'ECAs & dealer tips', 'Personal Computing Support', 'Eclaim', 'PartnerWorld', 'eSAR', 'Education', 'Warranty Lookup', and 'Parts Lookup'. The main content area features a 'Hello, Joe Friendly' message, a globe image, and sections for 'About SPM' and 'SPM entry example'. The 'About SPM' section describes the site's purpose for managing service providers and partners. The 'SPM entry example' section provides instructions on how to add a contact. At the bottom, there is a 'Privacy' section with a warning about data usage and a footer with 'About IBM', 'Privacy', and 'Contact' links.

Busca IBM: Permite que o usuário entre com critérios de busca para obter informações em todo o âmbito da IBM.

Nota importante: Você deve usar a característica SEARCH do menu de navegação para pesquisar dados específicos de SPM.

Menu de Navegação: Permite que o usuário navegue entre as funções no âmbito da aplicação SPM. *Nota: As funções disponíveis podem variar com base no nível de acesso do usuário que fez o login na aplicação SPM.*

Links: Os seguintes links aos outros websites da IBM podem ser acessados da página principal SPM:

- 🕒 **Home** – Links à página principal do www.ibm.com
- 🕒 **Products** – Links à página dos produtos IBM
- 🕒 **Services & solutions** – Links à página de Serviços e Soluções da IBM
- 🕒 **Support & downloads** – Links ao sítio Suporte & downloads, de onde você pode pesquisar downloads, suporte técnico, e acessar os links pertinentes.
- 🕒 **My account** – Links ao sítio My account de onde você pode fazer compras online, a assinatura dos folhetos informativos da IBM, visualizar seus itens favoritos na página IBM principal e fazer a conexão com o sítio de educação e treinamento para ver seu histórico de cursos IBM.

Links relacionados:

- 🕒 **SSG – Main page** – Links ao Guia de Suporte de Serviço usado no gerenciamento de perfil de serviço e suporte da IBM.
- 🕒 **ECAs & dealer tips** – Links ao website em que você pode pesquisar ECAs e dicas de fornecedores por Marca, Linha, Tipo de Máquina, e /ou Modelo.
- 🕒 **Personal computing support** – Links à página de suporte de Computação Pessoal da IBM onde você pode navegar entre várias informações de suporte, por produto, tais como drivers e downloads, publicações, e informações de garantia.
- 🕒 **Eclaim** – Links ao website Eclaim.com.
- 🕒 **PartnerWorld** – Links ao website PartnerWorld.
- 🕒 **eSAR** – Links à aplicação eletrônica Solution Assurance Review.
- 🕒 **Education** – Links ao website do IBM PC Institute de parceiros de negócios.
- 🕒 **Warranty Lookup** – Links ao website de status de garantia IBM, onde você pode entrar com um tipo de máquina e número de série válidos para obter o status atual de garantia do produto, assim como informações de garantia internacional.
- 🕒 **Parts Lookup** – Links ao website de consulta de peças IBM onde você pode entrar com um tipo de máquina e número de série válidos para obter uma lista de peças despachadas com o sistema.

Outros Links:

- 🕒 **Business Partner Support Site** - Links ao Suporte de Parceiros de Negócios do sítio da IBM.
- 🕒 **About IBM** - Links ao sítio About IBM, onde você pode obter informações sobre a companhia e o endereço e número de telefone corporativo da IBM.
- 🕒 **Privacy** - Links ao sítio Privacy onde você pode encontrar as práticas de privacidade da IBM na Internet.

- 🕒 **Contact** - Links ao sítio Contact de onde você pode conectar ao diretório de suporte técnico e aos sítios de contato de atendimento ao cliente. São fornecidos números de telefone de ajuda nas compras, de pequenas empresas, de informações gerais, do problema Gold Web Site, e de serviços TTY. Você também encontrará o endereço postal e eletrônico da IBM Corporate e os links a recursos de auto-ajuda (Perguntas mais freqüentes, Suporte & downloads, e ajuda nas compras online) além de um diretório de contatos IBM no mundo inteiro.

Nota: O país selecionado como default para todos os links de conexão a outros websites da IBM consultados no âmbito do SPM são os Estados Unidos da América. Favor certificar-se de que mudou e salvou suas configurações de país clicando no link **change** localizado no topo da página Sign in do SPM ou na página principal do www.ibm.com (ver o screenshot abaixo). Isso possibilitará o rápido acesso dos links específicos de países a outros websites da IBM do âmbito do website SPM. Isso NÃO mudará as configurações específicas de seu país do âmbito do SPM propriamente dito.



3.3. Menu de Navegação SPM

Uma vez tenha sido feito o login no sítio SPM, aparecerá uma lista de funções acessíveis no lado esquerdo da tela. Este é o **SPM Navigation Menu**. Você usará o **Navigation Menu** para mudar de uma função SPM para outra.



Navigation Menu está dividido nos seguintes itens e subitens:

- ⌚ **IBM SPM** – Este link o conduz à página de Boas-vindas do SPM.
- ⌚ **Search** – Este link o leva a uma página de busca interna do SPM. A partir daí, você poderá pesquisar uma companhia, um contato ou um usuário, entrando com critérios específicos de busca.
- ⌚ **Action** – Este link permite a criação de contatos ou companhias de BP, SP, OSP, ou de companhias WESS, assim como de Helppacks (Pacotes de Ajuda). Você também pode acessar aprovações pendentes e mudanças.



- a. **Create BP/SP/OSP/WESS Company** – Crie novas companhias usando este link.
 - b. **Create SP Application** – Envie o formulário de cadastro de Parceiro de Negócios a uma companhia que deseja se tornar um Parceiro de Negócios da IBM usando este link.
 - c. **Create contact** – Use este link para criar um contato, com ou sem uma companhia associada.
 - d. **Create helppack** – Use este link para criar um usuário e adicionar um helppack.
 - e. **Pending Approvals** – Quando novas companhias ou solicitações são submetidas ao SPM, as aprovações são concedidas através deste link. As renovações de direitos são também listadas.
 - f. **Pending changes** – As mudanças de companhias e de contatos feitas e submetidas também podem ser visualizadas e aprovadas através deste link. Os cadastros de novos usuários internos são também aqui mostrados para aprovação.
- ⌚ **Administration** – Os links relacionados com a administração das solicitações aparecem aqui.



- g. **Enterprises** – Através deste link, as companhias com várias localidades podem ser agrupadas numa Empresa, para fins de visualização, notificações e acesso.
- h. **Roles** – “Roles” são as responsabilidades de trabalho disponíveis a um usuário. Eles definem os itens exibidos no Menu de Navegação, assim como o tipo de acesso que o usuário pode ter no âmbito dos mesmos, uma vez tenha acessado o SPM. A partir deste link, as atribuições (roles) podem ser criadas, modificadas e apagadas.
- i. **Notifications** – Notificação é uma comunicação automatizada enviada a uma lista definida de usuários quando ocorrem diversas atividades no âmbito do SPM. A partir deste link, as notificações podem ser criadas, modificadas e apagadas.
- j. **Find users/privileges** – Você pode buscar e exibir o perfil de um usuário, assim como atualizar e apagar o perfil deste link.
- k. **Brands** – Marcas são a categoria empresarial mais importante dos produtos comercializáveis e são usadas no SPM para definir os produtos nos quais o provedor de serviços está autorizado a executar os serviços. A partir deste link, as marcas podem ser vistas, adicionadas, modificadas ou apagadas.
- l. **Series/Families/MTs** – Deste link, você pode ver e manter as séries, linhas e tipos de máquinas (MTs) usados no SPM. Esta estrutura provê o planejamento do treinamento.
- m. **Courses** – Você pode ver e manter os cursos usados no SPM a partir deste link.
- n. **Certificates** – Este link conduz a uma lista de certificações SPM rastreadas.
- o. **Conditions** – As condições definem e asseguram a aderência aos pré-requisitos de cursos e conhecimentos profissionais exigidos do parceiro de negócios para que se torne um ativo provedor de serviços de Garantia e seja autorizado a executar tais serviços. As condições são aplicadas a três níveis. 1) Ativação de Localização 2) Autorização de Serviço 3) Autorização de Localização. As condições podem ser vistas, acrescentadas e arquivadas a partir deste link.
- p. **Company/Contact types** – Este link permite a visualização e a manutenção de tipos de contato de cada tipo definido de companhia no âmbito do SPM. Tipos de contato são classificações de contatos usadas para definir níveis diversos de responsabilidades dentro do tipo de companhia associada. Os tipos de companhia definidos no SPM são Parceiro de Serviços Autorizado (SP), Parceiro de Negócios (BP), Outros Parceiros de Serviços (OSP), e Conta WESS (WESS).

- q. **Channel types** – Tipos de canal são definidos como os relacionamentos entre um parceiro de negócios e a IBM, identificando seu nível de direitos. Os tipos de canal podem ser visualizados e mantidos a partir deste link.
- r. **Service types** – Os tipos de serviços identificam o relacionamento entre o provedor de serviços e a IBM, podendo ser vistos e mantidos a partir deste link.
- s. **Service program levels** – Este link possibilita a visualização e manutenção de níveis de programa de serviços. O programa de serviços é composto de níveis múltiplos que habilitam os provedores de serviços aos incentivos.
- t. **Services** – Serviços são atividades executadas pelos parceiros de negócios fora das marcas providas pela IBM. Uma lista desses serviços pode ser vista e mantida a partir deste link.
- u. **Letters** – Este link pode ser usado para ver e manter cartas padronizadas que podem ser impressas a pedido, quando da ocorrência de uma atividade SPM.
- v. **Dealer groups** – Use este link para ver e manter níveis de autorização de marcas. (Atualmente usado somente para CPPS nos países EMEA (Europa, Oriente Médio e África).
- ⌚ **Help** – Deste link você pode fazer o download de documentação que o ajuda a usar a aplicação SPM.
- ⌚ **Sign out** – Para sair da aplicação SPM, clique neste link. Isso o retornará à página Sign in do SPM IBM.

Nota: Nem todas as funções poderão ser vistas no menu de navegação aqui exibido. A visibilidade das funções, uma vez você tenha feito o login no SPM, é determinada pelos seus privilégios de usuário.



A identificação de sua localidade com a aplicação SPM pode ser feita no **SPM Navigation Menu**. O item de menu ativo aparecerá na cor branca. As subfunções adicionais (se aplicáveis) serão expandidas e aparecerão abaixo do item de menu ativo. No **Menu de Navegação** ora exibido, você pode notar que o usuário está trabalhando na função Search.

USANDO A APLICAÇÃO SPM

4.0 Funções SPM

4.1. Search

O hiperlink **Search** encontrado no Menu de Navegação SPM é usado na localização de companhias, contatos e usuários, no âmbito da aplicação SPM.

4.1.1. Ache uma companhia:

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Veja a seção 2.0 – Acessando o Sítio SPM – para mais informações.


Passo 2: Dê um clique no link Search no Menu de Navegação SPM.



Aparece a tela **Search** com a aba **Find company**.

The screenshot shows the 'Search' page in IBM SPM. 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' followed by 'General information'. This section contains several search criteria: Geography (United States), Country (United States), Language (English), Help center access (All), Company type (All), Location id (empty), Authorized brand (All), State (All), and Postal code (empty). At the bottom of this section is a 'Company information' header.

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 3: Na aba **Find company**, entre com os critérios de busca tais como ID de localização, nome ou número de telefone da companhia, nos campos fornecidos. Clique em  **Find company**.

Aparece a página **Companies search results**.



IBM SPM > Search >

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

Passo 4: Clique no hiperlink Company name para ver as informações detalhadas. Aparece a 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

BM 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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

A partir daí, você poderá executar tarefas diversas, incluindo editar informações da companhia, restringir ou terminar a companhia, e ver os contatos associados.

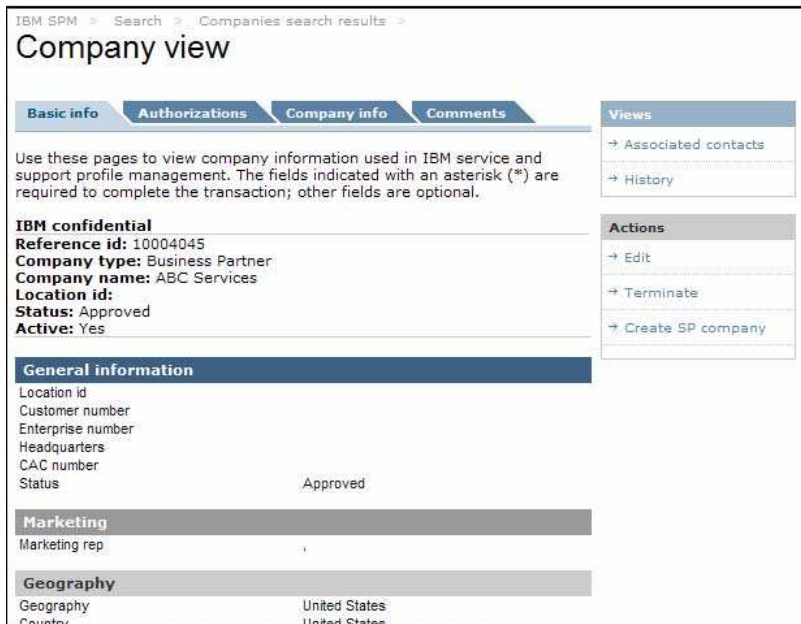
Nota: Sua visibilidade das funções no âmbito da Companhia dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.

4.1.1.1. Conversão de Parceiro de Negócios

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.





Quando a busca de uma companhia BP (Parceiro de Negócios) for finalizada, dependendo de seus privilégios de usuário, você poderá optar a conversão da companhia de Parceiros de Negócios (BP) para SP (Parceiro de Serviços).

Passo 5: Da página **Company view**, clique no link **Create SP company** localizado no menu **Actions** à direita. Aparece a página **Create company** com as informações disponíveis de companhia BP (Parceiro de Negócios).

Passo 6: Entre com todas as informações aplicáveis e preencha todos os campos exigidos para uma Companhia SP (de Parceiro de Serviços).

Nota: Veja a seção 4.2.1 *Crie uma companhia BP, SP, OS ou WESS, começando no passo 5, para mais informações sobre os campos de Companhia SP.*

Passo 7: Clique em  **Update** or  **Submit**.

Nota: A visualização de  **Update** or  **Submit** depende dos privilégios que lhe foram designados. As companhias submetidas são colocadas no status **Pending** e requerem a aprovação de um administrador. Ver a seção 4.2.5.1 **Aprovações de Companhias** para obter mais informações sobre a aprovação de companhias submetidas. As companhias atualizadas são colocadas no status **Approved**, não havendo necessidade de se tomar qualquer providência adicional.

Você poderá encontrar a 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

Dê um clique no link **Create new** à direita do menu Actions para criar o novo registro de Parceiro de Serviços.



Sua companhia foi criada e será colocada no status **Approved** ou **Pending**, com base nos privilégios de usuário que lhe foram consignados. Aparece a página de Boas-Vindas **IBM SPM**.

4.1.2. Ache um Contato:

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Veja a seção 2.0 – **Acessando o Sítio SPM** – para mais informações.

Passo 2: Clique no link **Search** do Menu de Navegação SPM.



Aparece a tela **Search** com a aba **Find company**.

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.

Passo 3: Dê um clique na aba **Find contact**. Aparece a aba **Find contact** da tela **Search**.

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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 4: Na aba **Find contact**, entre com os critérios de busca tais como tipo de companhia, sobrenome ou endereço eletrônico, nos campos fornecidos. Clique em  **Find contact**.

Aparece a 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	

Daí, você poderá decidir se deseja arquivar as informações de contato, tanto individuais como múltiplas, listadas.

Nota: Sua visibilidade das funções de arquivo dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram designados.

Passo 5: Clique no hiperlink **Last, first, middle** para ver as informações detalhadas de contato. Aparece a página **Contact view**.

IBM SPM > Search > Contacts search results >

Contact view

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

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

Views

- History
- View privileges

Actions

- Edit
- Reset PIN
- Resend PIN

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

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

A partir daí, você pode executar tarefas diversas, incluindo ver privilégios, editar informações de contato e reconfigurar ou mandar novamente o pin.

Nota: Sua visibilidade das funções no âmbito do **Contact View** dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram designados

4.1.3. Ache um Usuário:

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Veja a seção 2.0 – **Acessando o Sítio SPM** – para mais informações.

Passo 2: Clique no link **Search** no Menu de Navegação SPM.

IBM SPM
Search
Action
Administration
Help
Sign out

Aparece a aba **Find a company** da tela **Search**.

Note: This is a portion of the page contents.

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

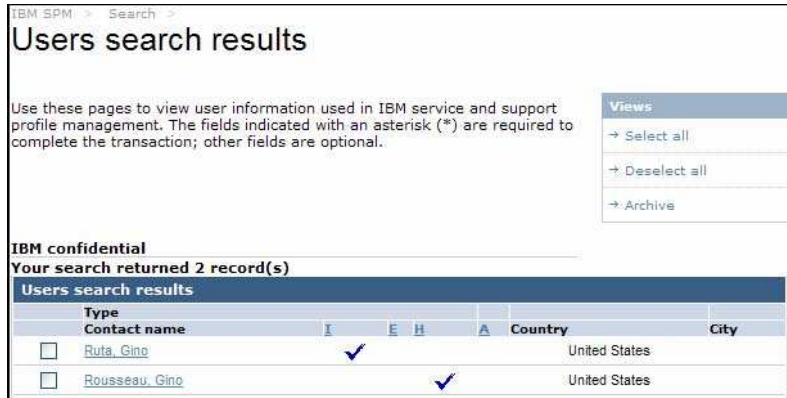
Passo 3: Dê um clique na aba **Find user**.

Aparece a aba **Find user** da tela **Search**.

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 4: Na aba **Find user**, entre com os critérios de busca tais como ID de Referência, Nome, ou ID de Autorização, nos campos fornecidos.

Clique em  **Find user**. Aparece a página **User search results**.



IBM SPM > Search >

Users search results

Use these pages to view user 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

IBM confidential

Your search returned 2 record(s)

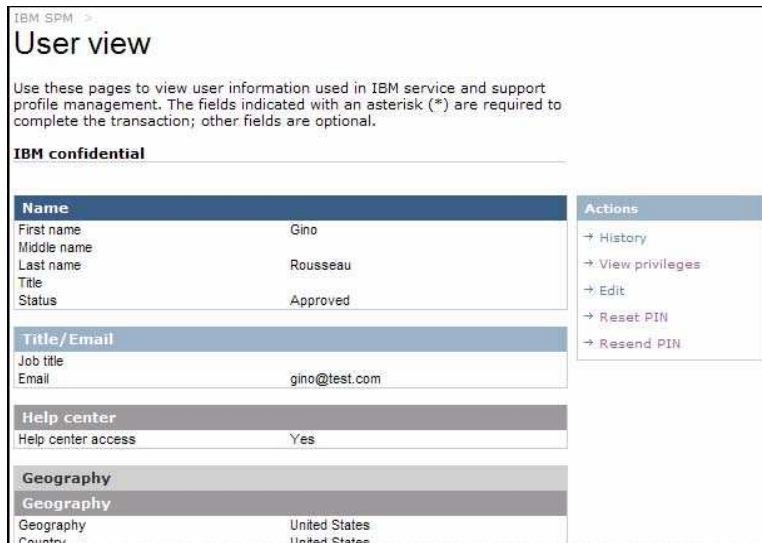
Users search results

Type	Contact name	I	E	H	A	Country	City
<input type="checkbox"/>	Ruta, Gino		✓			United States	
<input type="checkbox"/>	Rousseau, Gino			✓		United States	

Daí, você poderá decidir arquivar as informações tanto de usuários individuais como de usuários múltiplos em listas.

Nota: Sua visibilidade das funções de arquivo depende dos privilégios de usuário que lhe foram designados.

Passo 5: Clique no hiperlink **Contact name** para ver informações detalhadas de usuário. Aparece a página **User view**.



IBM SPM >

User view

Use these pages to view user 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

Name	
First name	Gino
Middle name	
Last name	Rousseau
Title	
Status	Approved

Title/Email	
Job title	
Email	gino@test.com

Help center	
Help center access	Yes

Geography	
Geography	United States
Country	United States

Actions

- History
- View privileges
- Edit
- Reset PIN
- Resend PIN

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

A partir daí, você pode executar tarefas diversas incluindo ver o histórico e os privilégios e editar as informações de usuário, e reconfigurar ou mandar novamente o pin.





Nota: Sua visibilidade das funções no âmbito do **User view** dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram designados

4.2. Ação

4.2.1. Crie uma companhia BP, SP, OSP ou WESS

Com a formação de novos relacionamentos entre a IBM e as companhias que desejam tornar-se seus parceiros, haverá a adição de Grandes Contas e de outras companhias ao SPM. A aplicação

SPM gerencia 4 tipos de companhia:

-  Parceiros de Negócios (BP)
-  Parceiros de Serviços Autorizados (SP)
-  Outros Parceiros de Serviços (OSP)
-  Contas de Serviços de Suporte Mundiais Aprimorados (WESS)

Seus privilégios de usuário no âmbito da aplicação SPM determinarão seu direito de acesso a essa função do Menu de Navegação SPM, assim como o tipo de companhia (BP, SP, OSP ou WESS) que você poderá criar.

Alguns campos são obrigatórios na criação de uma companhia. Tal obrigatoriedade depende do tipo de companhia e da localidade geográfica da mesma. Todos os campos obrigatórios são marcados com um asterisco vermelho (*) para cada tipo de companhia / localidade geográfica, no âmbito da aplicação SPM.

Um contato pode ser associado a uma companhia durante sua criação no espaço SPM, ou acrescentado numa data futura. Os contatos devem ser sempre associados a uma ou mais companhias. Os contatos desassociados podem ser encontrados rodando-se um relatório Brio.

Com base em seus privilégios de usuário, as companhias criadas poderão exigir a revisão e aprovação por um administrador, após sua submissão. Veja a seção 4.2.5.1 - Aprovações de Companhias - para obter mais informações sobre a aprovação das mesmas.

Nesta seção, você aprenderá como acrescentar cada tipo de companhia e a fazer a associação de contatos a companhias novas ou existentes.

Como criar uma Companhia SPM:

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Veja a seção 2.0 – **Acessando o Sítio SPM** – para mais informações.

Passo 2: Dê um clique no link **Action** no Menu de Navegação SPM. Aparece uma lista dos subitens de **Action**.

***Nota:** Você poderá não ver todos os subitens **Action** na lista. Sua capacidade de visualização dos subitens **Action** dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.*

Passo 3: Clique no link **Create BP/SP/OSP/WESS Company** na lista de subitens de Action.

***Nota:** A visualização desses links dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.*

Aparece a aba **Basic Info** da página **Create BP/SP/OSP/WESS Company** (veja o screenshot de amostra abaixo).



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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 4: Use as listas suspensas da seção **Geography** para seleccionar o seguinte:

- **Localização geográfica:** É a localidade geográfica default do usuário após o login.
- **País**
- **Idioma**

Passo 5: Na aba **Basic Info**, complete as seguintes seções da maneira mais apropriada ao tipo de companhia aplicável:

(example:

Nota: Os campos obrigatórios, por localidade geográfica, são marcados do lado do nome do campo com um sobrescrito (exemplo: EMEA, LA, US). Também são marcados no âmbito da aplicação SPM com um asterisco vermelho ().*

Conversão de Parceiro de Negócios

Seção de **Informações Gerais**

- ID de localidade *AP, CA*
- Número do cliente *AP, CA, EMEA*
- Número da empresa
- Sede da empresa
- Número CAC *CA*

Seção de **Marketing**

- Representante de Marketing

Seção **Help access**

- Acesso à central de atendimento

Companhia SP (Parceiro de Serviços)

Seção **de Informações Gerais**

- Id de localização *AP, LA, US*
- Número do cliente *AP, EMEA*
- Número da empresa
- Sede da empresa
- Número CAC
- Anular ativação

Seção de **Consultor**

- Consultor IBM

Seção **Tipo de Serviço**

- Tipo de serviço *AP, CA, EMEA, LA, US*
- Nível de programa de serviços *AP, CA, EMEA, LA, US*

Seção **Help access**

- Acesso à central de atendimento

Companhia OSP (Outros Parceiros de Serviços)

Seção **de Informações Gerais**

- Id de localização *AP, LA, US*
- Número do cliente *EMEA*
- Número da empresa
- Sede
- Número CAC
- Anular ativação

Seção **de Consultores**

- Consultor IBM

Seção **Tipo de Serviço**

- Tipo de serviço *AP, CA, EMEA, LA, US*
- Nível de programa de serviços *AP, CA, EMEA, LA, US*

Seção **Help access**

- Acesso à central de atendimento

Companhia WESS (Contas de Serviços de Suporte Mundiais Aprimorados)

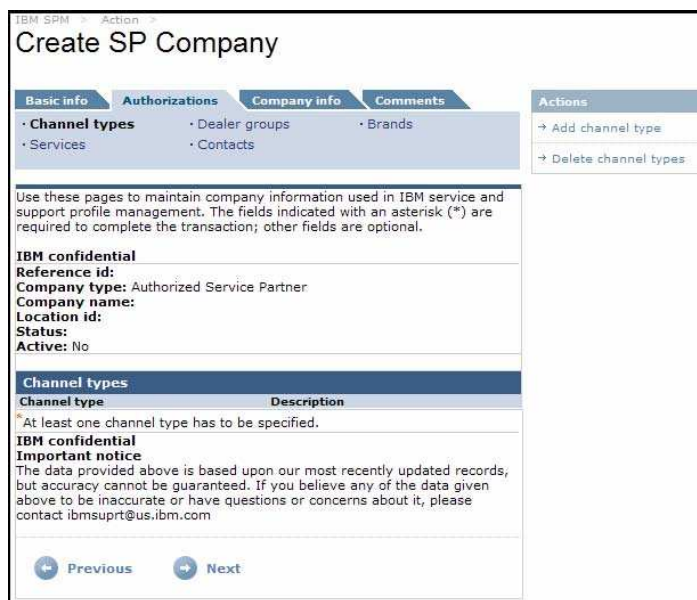
🕒 Seção de **Informações Gerais**

- Número do cliente

- Número da empresa
- ⌚ Seção de **Marketing**
 - Representante de marketing principal
 - Representante de marketing secundário
- ⌚ Seção **Help access**
 - Acesso à central de atendimento
- ⌚ Seção de **Routing (para uso da sede somente)**
 - Coordenador do caso

Passo 6: Clique em  **Next**.

Aparece a aba **Authorizations** da página **Create BP/SP/OSP/WESS Company** (veja o screenshot de amostra abaixo).



Cada seção da aba **Authorizations** pode ser acessada clicando-se no link correspondente no topo da mesma. Veja o screenshot de amostra abaixo.



Nota: Sua capacidade de visualização desses links dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram designados

Passo 7: Na aba **Authorizations**, clique no link **Channel types** de forma a selecionar o tipo de companhia aplicável.

Aparece o link **Channel types** na página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**.

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 →

Passo 8: No menu **Actions** à direita, clique no link **Add channel type**.



Aparece a 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*

→ Done × Cancel

Passo 9: Selecione o tipo de canal adequado na lista **Channel type** e clique em  **Done**.

Aparece o tipo de Canal selecionado.

Channel types	
Channel type	Description
<input type="checkbox"/> PCD	PCD : Dealer

*At least one channel type has to be specified.

Nota: Pelo menos um tipo de canal deve ser especificado.

Passo 10: Para acrescentar outros tipos de canal, repita o passo 9. Caso contrário, clique em

[Next](#)

- ⌚ Para os tipos de companhia **BP** e **WESS**, aparece o link **Contacts** nas páginas **Create BP/WESS Company**. Siga para o passo 28.
- ⌚ Para as companhias tipos **SP** e **OSP** aparece o link **Dealer Groups** nas páginas **Create SP/OSP Company**. Siga para o passo 11.

Contact Name	Claim Authority	Contact type
		LG ON QT TH

Dealer Group	Code
--------------	------

Passo 11: No menu **Actions**, à direita, clique no link **Add dealer group**.

Nota: Essa função só é usada nos países da Europa, Ásia e África (EMEA) atualmente. Os usuários das demais localidades geográficas devem seguir para o **passo 13**.



Aparece a 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.

Passo 12: Selecione a **Company dealer group association** apropriada da lista **Dealer Group** e clique em .

Aparece o **Dealer Group** selecionado.

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

* At least one dealer group has to be specified.

Passo 13: Para acrescentar outros **dealer groups**, repita o passo 12. Caso contrário, clique em  **Next**. Aparece o link **Brands** da 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

A partir do link **Brands** você pode aprovar todas as marcas, uma marca individual, apagar marcas selecionadas, autorizar ServicePacs para todas as marcas da companhia, acrescentar ServicePacs a uma marca selecionada, ou apagar os ServicePacs de uma determinada marca.

Nota: Os ServicePacs podem não ser suportados por todas as marcas. Assim sendo, talvez você não possa adicionar ServicePacs a todas as marcas da companhia.

Passo 14: Para aprovar todas as marcas, clique no link **Approve all brands** do menu **Actions**, à direita.



A página **Create SP/OSP Company** é renovada e aparece uma lista de todas as marcas aprovadas.

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.

Passo 15: Para acrescentar a aprovação de algumas marcas somente, clique no link **Add brand approval** do menu **Actions**, à direita.

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

Aparece a 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

Passo 16: Selecione a **Brand association** apropriada da lista **Brand**.

Faça um sinal de conferição na caixa pertinente para selecionar **Carry in**, **On site**, **ServicePacs authorization**, ou **Service authorization overridden** para a marca selecionada.

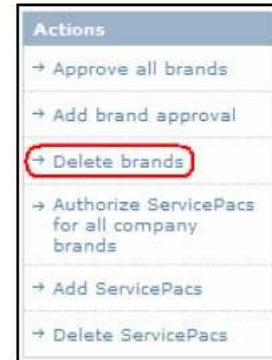
Nota: Estas opções podem variar dependendo da marca selecionada e dos privilégios de usuário que lhe foram designados.

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				



Passo 17: Clique em  Done .

Passo 18: Para adicionar outras marcas, repita os passos de 15 a 17. Caso contrário, passe para o passo 19.

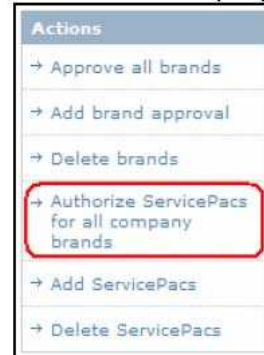
Passo 19: Para apagar uma marca, faça um sinal de conferição ao lado do(s) nome(s) da(s) marca(s) correspondente(s) e clique em **Delete brands** no menu **Actions**, à direita.

Aparece a página **Company brands delete**, com a lista da(s) marca(s) selecionada(s).



Passo 20: Para confirmar o apagamento da marca, clique em  . Para cancelar o apagamento da marca, clique em  .

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.



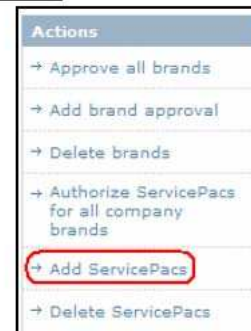
Passo 21: Para autorizar os Servicepacs para todos as marcas da companhia atualmente aprovadas, selecione o link **Authorize ServicePacs for all company brands** do menu **Actions**, à direita.

A página **Create SP/OSP Company** é renovada e aparece um sinal de conferição na coluna de todos as marcas que suportam 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		✓	✓



Passo 22: Para acrescentar os ServicePacs somente a determinadas marcas, faça um sinal de conferição ao lado do(s) nome(s) da(s) marca(s) correspondente(s) e clique no link **Add ServicePacs** do menu **Actions**, à direita.

A página **Create SP/OSP Company** é renovada e, se a marca selecionada suportar os ServicePacs, aparece um sinal de conferição na coluna ServicePacs.

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

Step 23: To delete a ServicePac, place a check mark next to the corresponding brand name(s) and click on **Delete ServicePacs** 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		✓	✓	✓

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

Passo 23: Para apagar um ServicePac faça um sinal de conferição ao lado do(s) nome(s) da(s) marca(s) correspondente(s) e clique em **Delete ServicePacs** no menu **Actions**, à direita.

A página **Create SP/OSP Company** é renovada e o sinal de conferição é removido da coluna ServicePacs da(s) marca(s) selecionada(s).

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

- 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 →

Actions

- Add service
- Delete services

Passo 24: Clique em  **Next**. Aparece o link **Services** da página **Create SP/OSP Company**.

Passo 25: Clique no link **Add service** do menu **Actions**, à direita.



Aparece a página **Company service edit**.

A screenshot of a web page titled 'Company service edit'. At the top, there is a breadcrumb trail: 'IBM SPM > Create SP Company >'. Below the title, there is a paragraph of instructions: '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.' Below this, there are several sections: 'IBM confidential' with fields for 'Reference id:', 'Status:', and 'Active: No'; a 'Company' section with fields for 'Company', 'Legal name', 'Location id', 'City', 'City section', 'State', and 'Country' (with 'Argentina' entered); and a 'Service association' section with a 'Service*' dropdown menu showing 'Billable Carry-In Service (\$15/Hour)'. At the bottom, there are 'Done' and 'Cancel' buttons.

Passo 26: Selecione o **Serviço** associado apropriado da lista **Service** apresentada e clique em **Done**

Aparece o **Serviço** selecionado.



Passo 27: Para acrescentar outros serviços, repita o passo 26. Caso contrário, clique em **Next**.

Aparece o link **Contacts** da 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

Contacts

Contact Name	Claim Authority	Contact type
		AD BM CR EA LT ON OT SC SM TE TH

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

- Add contact
- Delete contacts

Passo 28: No menu **Actions** à direita, clique no link **Add contact**.



Aparece a página **Company contact edit**.

Nota: Um tipo de canal **DEVE** ser acrescentado à companhia antes da adição de um contato.

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:
Channel type*: PCD : Dealer
Claim authority:

Contact type

Administrator:
Business Manager:
Customer Relations Advocate:
EClaim Administrator:
Lead Technician:
Other:
Owner:

Actions

- Add certification
- Delete certifications

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 29: Complete as seções a seguir de acordo com o tipo de companhia aplicável.

Nota: Os campos obrigatórios, por localidade geográfica, são marcados após o nome do campo com um sobrescrito (por exemplo: EMEA, LA, US). Também são marcados no âmbito da aplicação SPM com um asterisco vermelho (*).

Companhia BP (Parceiro de Negócios)

Seção **Association detail**

- Localização base
- Tipo de canal AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Contact Type**

Selecione, no mínimo, um dos seguintes: AP, CA, EMEA, LA, US

- Contato líder
- Outro
- Proprietário
- Técnico

Seção **Name**

- Nome AP, CA, EMEA, LA, US
- Nome do meio
- Sobrenome AP, CA, EMEA, LA, US
- Título
- CompTIA #

Seção **WPS feed**

- Inabilite **feed to claim** (marcado ou não)

Seção **Title/Email**

- Cargo
- Endereço eletrônico
- Número de telefone comercial
- Endereço eletrônico do gerente/Administrador

Seção **Help center**

- Acesso à central de atendimento (Sim/Não) AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Geography**

- Localização geográfica AP, CA, EMEA, LA, US
- País
- Idioma AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Comments**

- Comentários

Companhia SP (Parceiro de Serviços)

Seção **Association detail**

Localização base

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

Autoridade de reivindicação

Seção **Contact Type**

Selecione pelo menos um dos seguintes: AP, CA, EMEA, LA, US

- ⌚ Administrador
- ⌚ Gerente Comercial
- ⌚ Advogado de Relações de Cliente
- ⌚ Administrador Eclaim
- ⌚ Técnico Líder
- ⌚ Outro

- ⌚ Proprietário
- ⌚ Contato de Serviços
- ⌚ Gerente de Serviços
- ⌚ Técnico
- ⌚ Treinamento

Seção **Name**

Nome AP, CA, EMEA, LA, US

Nome do meio

Sobrenome AP, CA, EMEA, LA, US

Título

CompTIA #

Seção **WPS feed**

Inabilite **feed to claim** (marcado ou não)

Seção **Title/Email**

Cargo

Endereço eletrônico

Número de telefone comercial

Endereço eletrônico do gerente de serviços/Administrador

Seção **Help center**

Acesso à central de atendimento (Sim/Não) AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Geography**

Localização geográfica AP, CA, EMEA, LA, US

País

Idioma AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Comments**

Comentários

Companhia OSP (Outros Parceiros de Serviços)

Seção **Association detail**

Localização base

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

Autoridade de reivindicação

Seção **Contact Type**

Selecione pelo menos um dos seguintes: AP, CA, EMEA, LA, US

- ⌚ Administrador
- ⌚ Advogado de Relacionamento de Cliente
- ⌚ Administrador Eclaim
- ⌚ Técnico Líder
- ⌚ Outro
- ⌚ Proprietário
- ⌚ Contato de Serviços
- ⌚ Gerente de Serviços
- ⌚ Técnico
- ⌚ Treinamento

Seção **Name**

Nome AP, CA, EMEA, LA, US

Nome do meio

Sobrenome AP, CA, EMEA, LA, US

Título

CompTIA #

Seção **WPS feed**

Inabilite **feed to claim** (marcado ou não)

Seção **Title/Email**

Cargo

Endereço eletrônico

Número de telefone comercial

Endereço eletrônico do gerente de serviços/Administrador

Seção **Help center**

Acesso à central de atendimento (Sim/Não) AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Geography**

Localização geográfica AP, CA, EMEA, LA, US

País

Idioma AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Comments**

Comentários

Companhia WESS (Contas de Serviços de Suporte Mundiais Aprimorados)

Seção **Association detail**

Localização base

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

Seção **Contact Type**

Selecione pelo menos um dos seguintes: AP, CA, EMEA, LA, US

⌚ Administrador

⌚ Técnico Líder

⌚ Outro

⌚ Contato de Serviços

⌚ Gerente de Manutenção

⌚ Técnico

Seção **Name**

Nome AP, CA, EMEA, LA, US

Nome do meio

Sobrenome AP, CA, EMEA, LA, US

Título

CompTIA #

Seção **WPS feed**

Inabilite **feed to claim** (marcado ou não)

Seção **Title/Email**

Cargo

Endereço eletrônico us
Número do telefone comercial
Endereço eletrônico do Gerente de Serviços de Manutenção/Administrador

Seção **Help center**

Acesso à central de atendimento (Sim/Não) AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Geography**

Localização geográfica AP, CA, EMEA, LA, US

País

Idioma AP, CA, EMEA, LA, US

Seção **Comments**

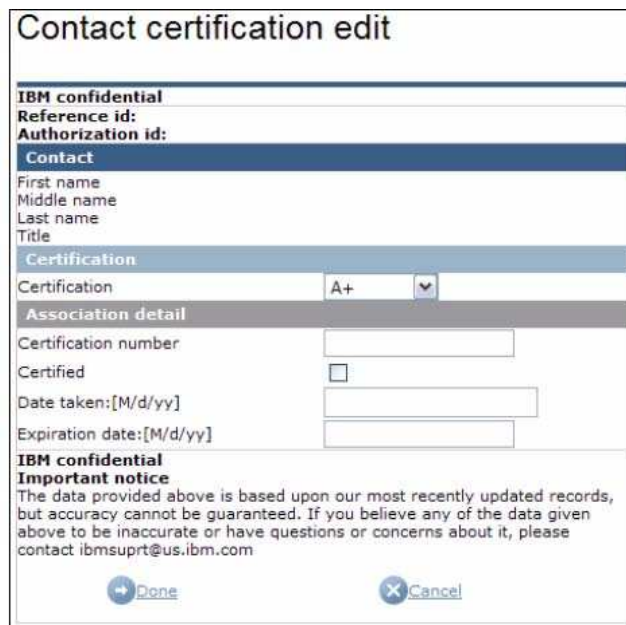
Comentários

Passo 30: Para acrescentar certificações ao contato, clique no link **Add certification** do menu **Actions**, à direita.



Nota: A visibilidade das funções de adição/apagamento de certificações dependerá dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.

Aparece a página **Contact certification edit**.

A screenshot of a web form titled "Contact certification edit". The form is divided into several sections: "IBM confidential", "Reference id:", "Authorization id:", "Contact" (with fields for First name, Middle name, Last name, and Title), "Certification" (with a dropdown menu showing "A+"), and "Association detail" (with fields for Certification number, Certified checkbox, Date taken, and Expiration date). At the bottom, there is an "Important notice" section with a disclaimer and a "Done" button with a plus icon and a "Cancel" button with an X icon.

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

Passo 31: Complete as seguintes seções, de maneira apropriada, e clique em  **Done**.

Seção **Certification**

Certificação

Seção **Association detail**

Número de certificação

Certificado

Data: [M/d/aa]

Data de expiração: [M/d/aa]

A tela **Company contact edit** é renovada e a certificação acrescentada é mostrada.

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.

Passo 32: Para adicionar outras certificações, repita o passo 31. Do contrário, siga para o passo 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+	✓		3/15/04	3/15/05

Actions
→ Add certification
→ Delete certifications

Passo 33: Para apagar certificações, faça um sinal de conferição ao lado do(s) tipo(s) de certificação correspondentes e clique em **Delete certifications** do menu **Actions**, à direita.

Aparece a 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](#) [X Cancel](#)

Passo 34: Para confirmar o apagamento da certificação, clique em [→ Disassociate](#). Para cancelar o apagamento da certificação, clique em [X Cancel](#). A página **Company contact edit** é renovada e as atualizações de certificação são mostradas.

Passo 35: Clique em [→ Disassociate](#).

Reaparece a página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, aba **Authorizations**, link **Contacts**.

Passo 36: Clique em .

Aparece a página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**,aba **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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 37: Complete as seguintes seções, de forma apropriada.

Nota: Os campos obrigatórios, por localidade geográfica e tipo de companhia, são marcados ao lado do nome do campo com um sobrescrito (por exemplo: EMEA, LA, US). Também são marcados no âmbito da aplicação SPM com um asterisco vermelho (*).

Seção **Company**

- Companhia ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Razão Social
- URL de Internet
- Endereço eletrônico da companhia
- Expresso de peças
- Número de controle
- Número de ordem de compra
- Isenção de imposto
- Isenção de imposto número 1
- Isenção de imposto número 2
- Peças desacopladas

Seção **Address**

- Endereço 1 ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Endereço 2
- Endereço 3
- Cidade ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- Bairro
- Estado ^{AP, CA, EMEA, LA, US}
- País
- Código postal

- Para companhias tipos SP/OSP *CA, LA, US*
- Para companhias tipo WESS *AP, CA, US*
- Número de telefone
 - Para companhias tipo BP *AP*
 - Para companhias tipos SP/OSP/WESS *AP, CA, EMEA, LA, US*
- Número de Fax

Seção **Alternate address**

- Endereço 1
- Endereço 2
- Endereço 3
- Cidade
- Bairro
- Estado
- País
- Código postal
- Número de telefone
- Número de Fax

Step 38: Click  **next**.

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



Passo 38: Clique em  **Next**.

Surge a página **Create BP/SP/OSP/WESS Company**, aba **Comments**.

Passo 39: Entre com os comentários e instruções apropriadas.



Passo 40: Para salvar as informações da companhia sem as submeter, clique em  **Save**.

Tal ação salva todas as informações da companhia fornecidas em forma de minuta. Mais tarde, você poderá acessar e atualizar tais informações usando a característica **Search**, localizada no Menu de Navegação. Consulte a seção 4.1 **Busca** para obter informações adicionais sobre o uso dessa característica.

Passo 41: Para cancelar a criação da companhia, clique em .

Nota: Todos os dados entrados serão perdidos.

Passo 42: Para finalizar a criação da companhia, clique em  **Update** ou  **Submit**.

Nota: A visibilidade de  **Update** ou  **Submit** depende dos privilégios de usuário que lhe foram consignados. As companhias submetidas são colocadas no status **Pending** e requerem a aprovação de um administrador. Consulte a seção 4.2.5.1 **Aprovações de Companhias** para obter mais informações sobre o processo de aprovação das companhias submetidas. As companhias atualizadas são colocadas no status **Approved**, não havendo necessidade de se tomar quaisquer providências adicionais.

Você poderá se deparar com a página **Existing company results** caso seja detectado um possível igual à companhia que está tentando adicionar.



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

Clique no link **Company name** para ver os detalhes da companhia existente.

Se concluir que a companhia que está tentando criar é uma duplicata de uma companhia existente, clique em  **Cancel**. Todas as informações de companhia que forneceu serão eliminadas. Para dar continuidade ao processo de criação da companhia usando os dados fornecidos, clique no link **Create new** do menu **Actions**, à direita.



Sua companhia foi criada e será colocada no status **Approved** ou **Pending**, com base nos privilégios de usuário que lhe foram consignados. Aparece a página **IBM SPM** de Boas-vindas.

4.2.2. Crie uma Solicitação de SP

Quando um Representante IBM Interno recebe uma solicitação de uma companhia desejando se tornar um Parceiro IBM, ele envia um formulário online ao solicitante usando a função **Create application**, do SPM. É então enviado um email SPM ao endereço provido no formulário contendo um link ao SPM, uma ID de Autorização e um PIN. O recebedor clica no link contido no email, preenche o cadastro IBM e faz o log in no SPM usando sua ID de Autorização e seu PIN. Um usuário interno com privilégios de **Aprovação de Solicitação** é notificado sobre a submissão da solicitação. O usuário aprova a solicitação, se for o caso, e envia uma carta de Boas-vindas ao novo parceiro.

Notas:

- *Esta função só está em uso no Canadá e na América Latina, atualmente.*
- *No caso dos países da Europa, Oriente Médio e África (EMEA) é enviado um formulário específico do país ao solicitante pelo CWO por meio de uma fonte fora do SPM. Uma vez o formulário seja preenchido e retornado, o CWO entra com as informações da nova companhia no SPM, manualmente. Consulte a seção 4.2.1 **Crie uma companhia BP, SP, OS ou WESS** para obter mais informações sobre a criação de uma companhia SP no âmbito da aplicação SPM. No entanto, o uso da função de criação de uma Solicitação SP será em breve implementado nos países da Europa, Oriente Médio e África (EMEA). Os CWOs receberão um comunicado do proprietário de seu Canal BP notificando-o sobre quando você poderá usar essa função.*
- *Essa função não está atualmente sendo usada no Pacífico Asiático e nos Estados Unidos.*

Criação de uma solicitação SPM:

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Consulte a seção 2.0 – **Acessando o Sítio SPM** – para mais informações.

Passo 2: Dê um clique no link **Action** do Menu de Navegação SPM. As subcategorias de **Action** são listadas.

Passo 3: Clique em **Create SP Application**.

Surge a página **Create Service Partner Application**:

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 4: No menu **Actions** à direita, clique em **Set recipient** para entrar com as informações para a pessoa que vai receber a solicitação.



Aparece a página **Application recipient set**.

Passo 5: Preencha as seguintes seções, de maneira apropriada.

Nota: Os campos exigidos estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Seção **Name**

- Nome *
- Nome do meio

- Sobrenome *
- Título

Seção **Title/Email**

- Título/Designação
- Endereço eletrônico *

Seção **Geography**

- Localização geográfica *
- País *
- Idioma *

Passo 6: Clique em  [Set recipient](#).

Reaparece a página **Create SP application** com a seção **Recipient** preenchida.



The screenshot shows the 'Create SP application' page in IBM SPM. The 'Recipient' section is filled with the following information:

Recipient	
Name*	Deaux, John
Email*	johndeaux@sampleco.com

The 'Application comments' section is empty. The 'Actions' panel on the right contains a '+ Set recipient' button.

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 7: Clique em  [Next](#). Aparece a aba **Company** da página **Create SP application**.



The screenshot shows the 'Create SP application' page in IBM SPM with the 'Company' tab selected. The 'Basic information' section contains the following fields:

Basic information	
Company	<input type="text"/>
Legal name	<input type="text"/>
Company URL	<input type="text"/>
Company email	<input type="text"/>
Address	
Address 1	<input type="text"/>
Address 2	<input type="text"/>

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Preencha as seções **Basic information**, **Address**, e **Alternate address** apropriadas.

Passo 8: Clique em [Next](#). Aparece a página **Create SP application** com a aba **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

Authorized IBM brands

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 seção contida na aba **Authorizations** pode ser acessada clicando-se no link correspondente, no topo da mesma. Veja o screenshot de amostra, abaixo.



Passo 9: Na aba **Authorizations**, clique no link **Brands**, de forma adequada.

Aparece o link **Brands** na página **Create SP application**. (Veja o screenshot de amostra da aplicação dos Estados Unidos, abaixo.)

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.

Passo 10: Coloque um sinal de conferição no quadro **Carry in** ou **Onsite** pertinente para adicionar uma solicitação de autorização de execução de serviços dessas marcas e os tipos de serviços, à aplicação, de forma adequada.

Nota: O quadro de seleção só aparece se a marca suportar o serviço Carry in e/ou On Site

Passo 11: Clique em [Next](#). Aparece a página **Create SP application**, aba **Authorizations**, link **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
			ADBMCREALTONOTSCSMTEH

Previous Next Cancel

Actions
→ Add contact
→ Delete contacts

Passo 12: No menu **Actions** à direita, clique no link **Add contact**.



Surge a página **Application company contact edit**.

A screenshot of the 'Application company contact edit' page in IBM SPM. The page title is 'Application company contact edit'. It features several sections: 'Company' with fields for 'Company', 'Legal name', 'Location id', 'City', 'City section', 'State: AK', and 'Country: United States'; 'Association detail' with checkboxes for 'Base location' and 'Claim authority'; and 'Contact type' with checkboxes for 'Administrator', 'Customer Relations Advocate', 'EClaim Administrator', 'Lead Technician', 'Other', 'Owner', 'Service Contact', and 'Service Manager'. On the right side, there is an 'Actions' menu with '→ Add certification' and '→ Delete certifications'.

Note: This is a portion of the page contents.

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

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 13: Preencha as seguintes seções, de forma apropriada, da sua localização geográfica.

Nota: Os campos requeridos estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Seção **Association detail**

- Localização base
- Autoridade de reivindicação

Seção **Contact Type**

Selecione no mínimo um dos seguintes itens: *

- Administrador
- Advogado de Relacionamentos de Cliente
- Administrador Eclaim
- Técnico-Líder
- Outro
- Proprietário
- Contato de Serviços
- Gerente de Serviços
- Técnico
- Treinamento

Seção **Name**

- Nome *
- Nome do meio
- Sobrenome *
- Título

- CompTIA #

Seção **Title/Email**

- Cargo
- Endereço eletrônico
- Número de telefone comercial
- Endereço eletrônico do gerente de serviços/Administrador

Seção **Geography**

- Localização geográfica *
- País *
- Idioma *

Seção **Comments**


- Comentários

Passo 13: Para acrescentar certificações ao contato, clique no link **Add certification** do menu **Actions** à direita.



Aparece a página **Contact certification edit**.

A screenshot of the 'Contact certification edit' page in the IBM SPM interface. The page has a blue header with the title 'Contact certification edit'. Below the header, there are 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 a downward arrow; 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'.

Passo 14: Preencha as seguintes seções, de maneira apropriada, e clique em .

Nota: Os campos exigidos estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Seção **Certification**

Certificação

Seção **Association detail**

Número de certificação *

Certificado

Data: [M/d/aa]

Data de expiração: [M/d/aa]

A tela **Application company contact edit** é renovada mostrando a certificação adicionada.

	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	

Passo 15: Para adicionar outras certificações, repita os passos 13 e 14. Caso contrário, siga para o Passo 16.

Passo 16: Para apagar certificações, faça um sinal de conferição ao lado do(s) tipo(s) de certificação correspondente(s) e clique em **Delete certifications** no menu **Actions**, à direita.

Aparece a página **Contact certification association**.



Passo 16: Para confirmar o apagamento da certificação, clique em  **Delete**. Para cancelar o apagamento da certificação, clique em  **Cancel**. A página **Application company contact edit** é renovada mostrando as atualizações das certificações.

Passo 17: Clique em  **Done**. Reaparece a página **Create SP Application**, apresentando as informações de contato.

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	Email	Certifications	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.

Passo 18: Clique em **Next**.

Aparece a página **Create SP application**, aba **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 seção da aba **Additional info** pode ser acessada clicando-se no link correspondente, no topo da mesma. Veja o screenshot de amostra abaixo.

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

Other training info | General business info | Service operations

Links

Passo 19: Na aba **Additional info**, clique on link **Other training**, de forma adequada.

Aparece a página **Create SP application**, aba **Additional info**, link **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

Preencha as seções **Other training info** e **Staff distribution**, de forma apropriada.
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

Passo 20: Clique em **Next**.
 Surge a página **Create SP application**, aba **Additional info**, link **General Business info**.
 Preencha a seção **General business information**, de forma apropriada.

Step 21: Click .

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



The screenshot shows the 'Create SP application' form with the 'Additional info' tab selected. The 'Service operations' section is highlighted. The form includes a status indicator (Active: No), a list of manufacturers and products authorized for warranty service, and several text input fields for call volumes, dispatch systems, and technical support structure. A blue bar at the bottom of the form asks for the average mean time to repair.

Passo 21: Clique em  **Next**.

Aparece a página **Create SP application**, aba **Additional info**, link **Service operations**.

Nota: Essa é apenas uma parte do conteúdo da página.

Preencha a seção **Service operations** e responda às perguntas da seção **What is your average mean time to repair for:** de forma apropriada.

Passo 22: Clique em  **Send**.

É enviado um email ao receptor contendo um link ao website SPM, sua ID de autorização e PIN, e instruções de acesso ao sítio SPM de preenchimento da solicitação.

Uma vez o receptor tenha preenchido e submetido a solicitação, ela deve ser aprovada por um administrador SPM. Consulte a seção 4.2.1 **Aprovações de Solicitações** para obter mais informações sobre tal processo.

4.2.3. Crie um Contato

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Consulte a seção 2.0 – **Acessando o Sítio SPM** – para mais informações.

Passo 2: Dê um clique no link **Action** do Menu de Navegação SPM. São listadas as subcategorias **Action**.

Nota: Você poderá não ver todos os subitens Action na lista. Sua visibilidade das Subcategorias Action depende dos privilégios que lhe foram designados.

Passo 3: Clique no link **Create contact** da lista de subcategorias **Action**.

Nota: A visibilidade desse link depende dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.

Surge a página **Create contact**, aba **Basic info**.

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: Essa é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 4: Preencha as seguintes seções, de maneira apropriada.

Nota: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Seção **Name**

- Nome *
- Nome do meio
- Sobrenome *
- Título
- CompTIA #

Seção **WPS feed**

- Inabilite feed to claim

Seção **Title/Email**

- Cargo
- Endereço eletrônico
- Número de telefone comercial
- Endereço eletrônico do gerente de serviços/Administrador

Seção **Help center**

- Acesso à central de atendimento (Sim/Não) *

Seção **Geography**

- Localização geográfica *
- País
- Idioma *

Passo 5: Clique em  [Next](#).

Aparece a página **Create contact**, aba **Auth id**.

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: Não será criada uma ID de Autorização até que o processo de criação de contato esteja finalizado.

Passo 6: Clique em  [Next](#).

Surge a página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Certifications**.

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

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](#)

Actions
→ Add certification
→ Delete certifications

Passo 7: Para acrescentar certificações ao contato, clique no link **Add certification** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 12.

Actions
→ Add certification
→ Delete certifications

Aparece a 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](#)

Passo 8: Preencha as seguintes seções, de maneira apropriada, e clique em .

Nota: Os campos exigidos estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Seção **Certification**

- Certificação

Seção **Association detail**

- Número de certificação
- Certificado
- Data: [M/d/aa]
- Data de expiração: [M/d/aa]

A tela **Create contact** é renovada com a certificação acrescentada.

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

Passo 9: Para adicionar outras certificações, repita os passos 7 e 8. Caso contrário, siga para o 10.

ATA

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	

Passo 10: Para apagar certificações, faça um sinal de conferição ao lado do(s) tipo(s) de certificação correspondente(s) e clique em **Delete certifications** no menu **Actions**, à direita.

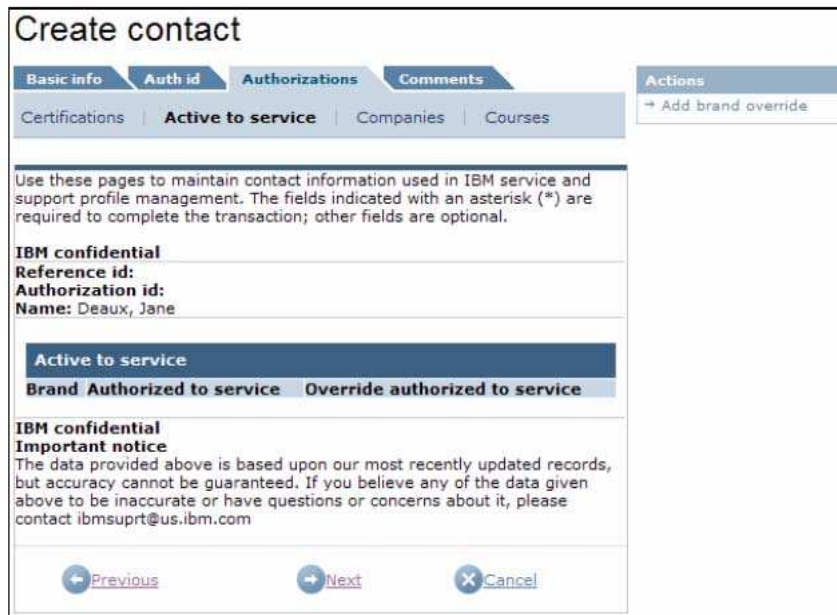
Aparece a página **Contact certification association**.



Passo 11: Para confirmar o apagamento da certificação, clique em  **Disassociate**. Para cancelar o apagamento da certificação, clique em  **Cancel**. A página **Create contact** é renovada com as atualizações de certificação.

Step 12: Click  **Next**.

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



Create contact

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

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

Actions
→ 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

Passo 12: Clique em  **Next**.

Surge a página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Active to service**.

Passo 13: Para adicionar o cancelamento de uma marca ao contato, clique no link **Add brand override** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 15.



Aparece a página **Contact brand association**.



IBM SPM > Create contact >

Contact brand association

IBM confidential
Reference id:
Authorization id: null

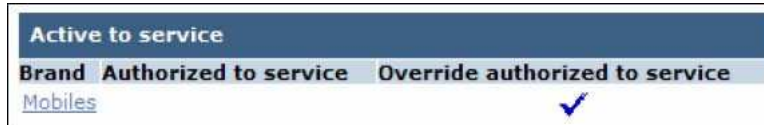
First name: Jane
Middle name:
Last name: Deaux
Title:
Brand: Mobiles
Service authorization overridden:

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

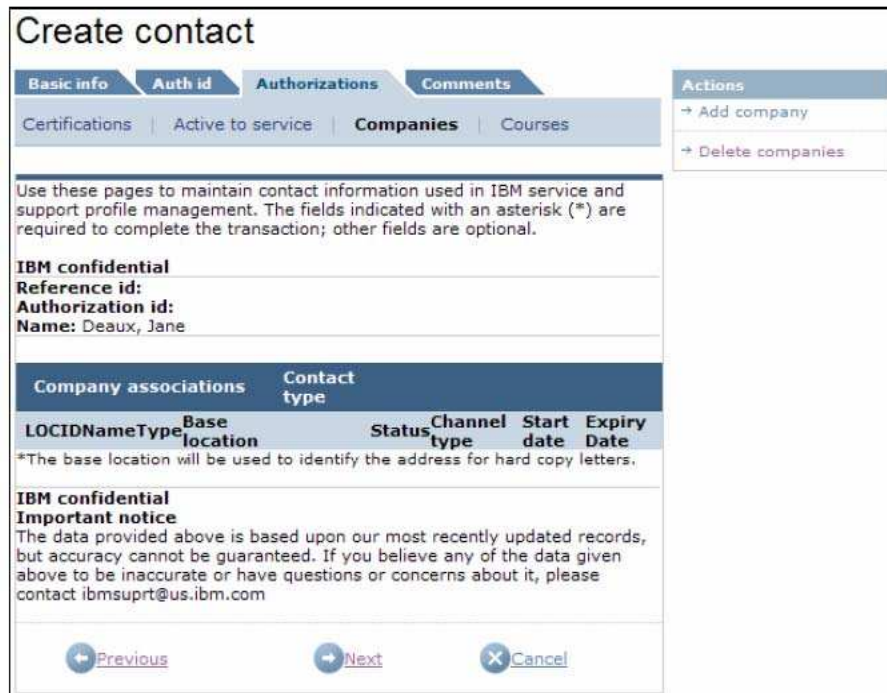
Passo 14: Selecione a marca adequada da lista **Brand**. Clique em  [Done](#).

A página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Active to service** é renovada e a seção **Active do service** aparece atualizada com a informação de cancelamento de marca.



Step 15: Click  [Next](#).

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



Passo 15: Clique em  [Next](#).

Aparece a página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Companies**.

Passo 16: Para fazer a associação do contato a uma companhia, dê um clique no link **Add company** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 22.



Aparece a página de edição **Contact company association**.

IBM SPM > Create contact >

Contact company association edit

IBM confidential

Contact

First name Jane
Middle name
Last name Deaux
Title

Company

Company type Authorized Service Partner
Name 881268/C ; SYSTEMAT ; CHARBONNIERE
Location id
Status

Association detail

Base location
Channel type WSP : Warranty Service Provider
Claim authority

Contact type

Administrator
Customer Relations Advocate
EClaim Administrator
Lead

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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 17: Na seção **Company**, selecione o tipo apropriado de companhia da lista suspensa **Company**.



A tela se renova e a lista suspensa surgirá repleta de nomes associados ao tipo de companhia selecionado.

Passo 18: Da lista suspensa **Name** escolha a companhia existente à qual deseja associar o novo contato. Clique em [Done](#).

Passo 19: Complete as seguintes seções, de forma adequada, da seção **Association detail**.

- Localização de base
- Tipo de canal
- Autoridade de reivindicação

Passo 20: Complete a seção **Contact type**, de forma apropriada, para o tipo de companhia selecionada no passo 17

Nota: Pelo menos um tipo de contato deve ser selecionado.

Companhia SP/OSP

- Administrador
- Advogado de Relacionamento de Cliente
- Administrador Eclaim
- Técnico-Líder
- Outro
- Proprietário
- Contato de Serviços
- Gerente de Serviços
- Técnico
- Treinamento

Companhia BP

- Contato-Líder
- Outro
- Proprietário

Companhia WESS


- Administrador
- Técnico-Líder
- Outro
- Contato de Serviços
- Gerente de Serviços
- Técnico

Passo 21: Clique em  [Done](#).

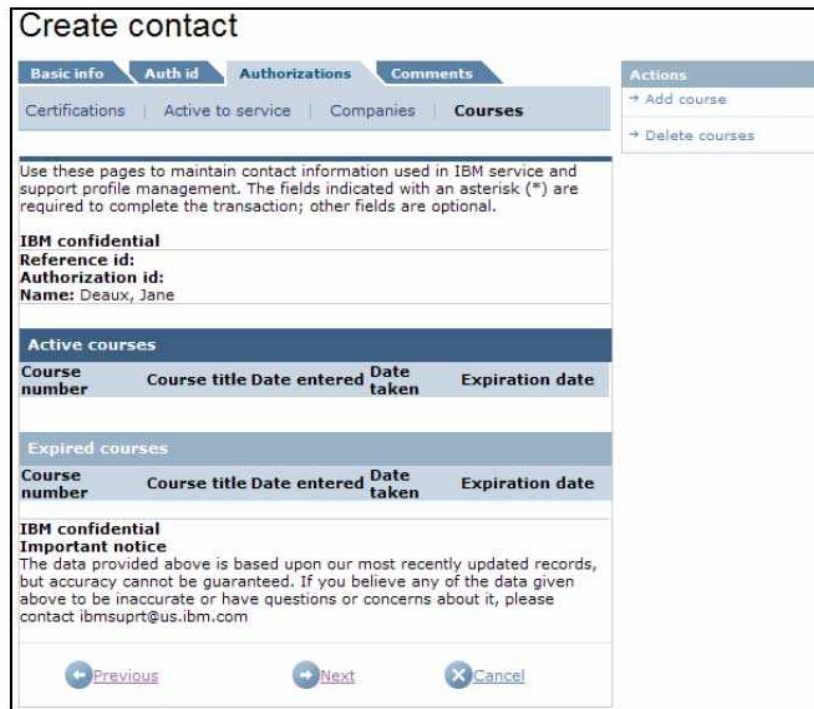
Aparece a página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Companies** renovada com a associação de companhia acrescentada.

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



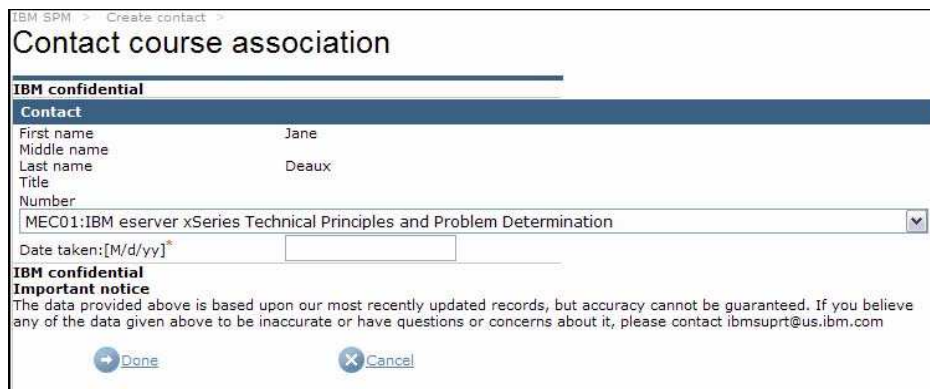
Passo 22: Clique em  **Next**.

Surte a página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Courses**.

Passo 23: Para adicionar um curso ao contato, dê um clique no link **Add course** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, vá para o passo 26.



Aparece a página **Contact course association**.



Selecione curso apropriado da lista suspensa **Number**. Entre com a data em que o curso foi feito no campo **Data taken**.

Passo 24: Clique em  [Done](#).

A página **Create contact**, aba **Authorizations**, link **Courses** link é renovada com as informações referentes ao curso adicionado.

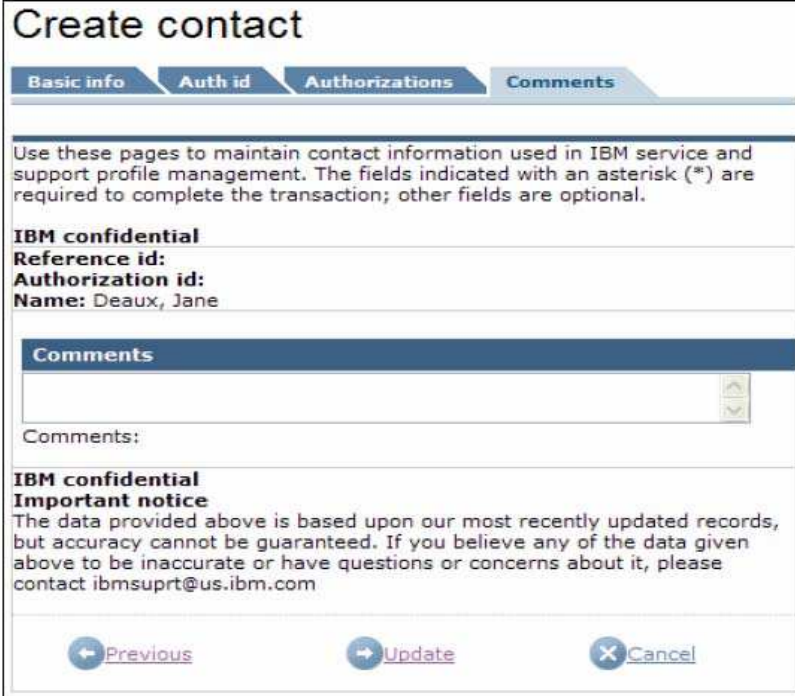
Active courses				
Course number	Course title	Date entered	Date taken	Expiration date
<input type="checkbox"/> MXW01	PC Basics	2/26/05	6/2/01	

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

Passo 25: Para adicionar outros cursos, repita os passos 23 e 24. Caso contrário, siga para o passo 26.

Step 26: Click  [next](#).

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

 [Previous](#)  [Update](#)  [Cancel](#)

Passo 26: Clique em  [Next](#).
Aparece a página **Create contact**, aba **Comments**.

Entre com quaisquer comentários, de maneira adequada, na seção **Comments**.

Passo 27: Para finalizar a criação do contato, clique em  [Update](#).

Você poderá deparar-se com a página **Existing company results** caso seja detectado um possível igual ao contato que está tentando adicionar.

IBM SPM >

Existing contact results

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

The following name matches were detected. You can cancel your creation or create a new contact with the new name.

Contact name	Email	CompTIA #	Status	Authorization id	Type	Country	City	LOCID	Base location Name
Deaux, John				0111801364		United States			
Deaux, John				0183461034		United States			

Clique no link **Company name** para ver os detalhes da companhia existente.

Caso determine que o contato que está criando é uma duplicata de um contato existente, clique em . Todas as informações entradas serão apagadas.

Para dar continuidade ao processo de criação de contato usando os dados fornecidos, clique em .

Aparece a página **Approval 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.

IBM confidential

Letter

Communicate to contact

Authorization ID and PIN

Contact

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

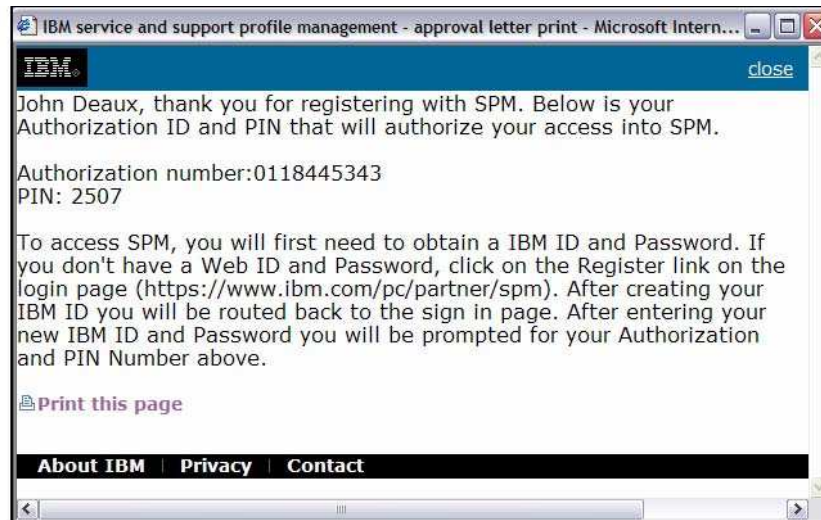
Actions

Passo 28: Da lista **Communicate to contact**, selecione a carta adequada a ser enviada ao novo contato.

Passo 29: Para imprimir a carta escolhida, dê um clique no link **Print letter** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 30.



Aparece uma nova janela de navegação mostrando a carta selecionada.



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.

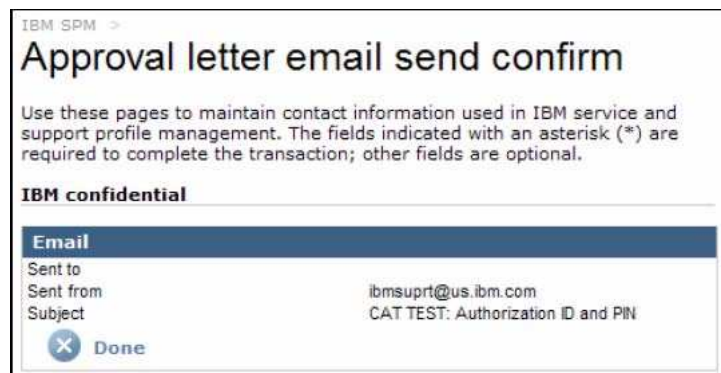
Para imprimir a carta, clique em  **Print this page** . Feche a janela de navegação.

Passo 30: Para enviar a carta por correio eletrônico, clique no link **Send eMail** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 31.



Nota: Um endereço eletrônico deve ter sido previamente entrado durante o processo de criação do contato para que uma correspondência eletrônica possa ser enviada.

Surge a página **Approval letter email send confirm**.



Clique em  **Done** . Surge a página **Approval letter**.

Passo 31: Clique em  Done.

Seu contato foi criado e será colocado no status **Approved** ou **Pending**, com base nos privilégios de usuário que lhe foram consignados. Aparece a página **IBM SPM** de Boas-vindas.

4.2.4. Crie um Helpack

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Consulte a seção 2.0 – Acessando o Sítio SPM – para mais informações.

Passo 2: Dê um clique no link **Action** do Menu de Navegação SPM. As subcategorias de Action são listadas.

Nota: Você poderá não ver todos os subitens Action na lista. Sua visibilidade dos subitens depende dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.

Passo 3: Clique no link **Create helppack** da lista de subcategorias **Action**.

Nota: Sua visibilidade desse link depende dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.

Aparece a página **Helppack user create**.



Helppack user create

Use these pages to maintain user 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:
Status: New

Name

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

Title/Email

Job title
Email *

Help center

Help center access *

Geography

Geography * United States

Actions

→ Add Helppack
→ Delete helppack

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 4: Preencha as seguintes seções, de forma apropriada, e clique em  Done.

Nota: Os campos exigidos estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Seção **Name**

- Nome *
- Nome do meio
- Sobrenome *
- Título

Seção **Title/Email**

- Cargo
- Endereço eletrônico *

Seção **Geography**

- Localização geográfica *
- País *
- Idioma *

Seção **Personal Address**

- Endereço 1 *
- Endereço 2
- Endereço 3
- Cidade *
- Bairro
- Estado *
- Código postal *
- Número de telefone pessoal
- Número de Fax
- Número de telefone comercial
- Número de telefone celular

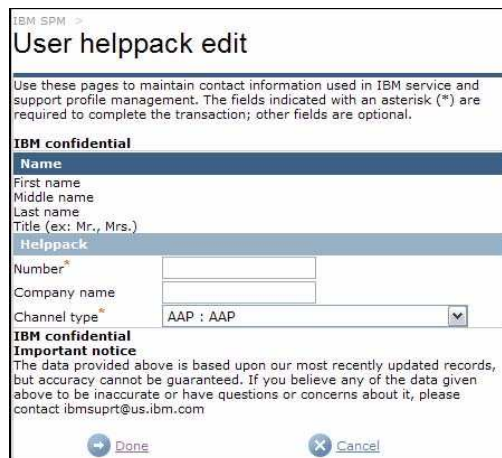
Seção **Comments**

- Comentários

Passo 5: Para acrescentar um helppack, clique no link **Add helppack** do menu **Actions**, à direita.



Aparece a página **User helppack edit**.

A screenshot of a web page titled "User helppack edit". The page contains a form with several fields. The "Name" section includes fields for "First name", "Middle name", "Last name", and "Title (ex: Mr., Mrs.)". The "Helppack" section includes a "Number" field with a red asterisk, a "Company name" field, and a "Channel type" dropdown menu. Below the form, there is an "Important notice" section with a warning message and a contact email address. At the bottom of the page, there are "Done" and "Cancel" buttons.

Passo 6: Complete as seguintes seções, de maneira apropriada, e clique em  **Done**.

Nota: Os campos exigidos estão marcados com um asterisco vermelho (*).

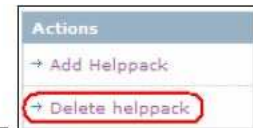
- Número *
- Nome da companhia
- Tipo de canal *

A tela **Helppack user create** é renovada e aparece o helppack adicionado.

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

Passo 7: Para adicionar outros helppacks, repita os passos 5 e 6. Caso contrário, siga para o 8

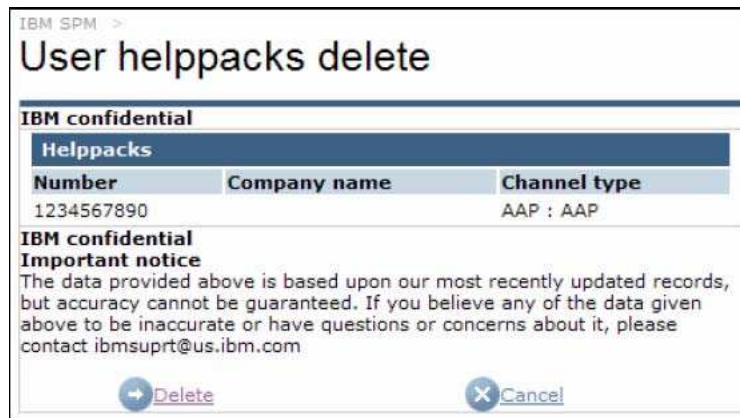
Step 8: To delete a helppack, place a check mark next to the corresponding helppack and click **Delete helppack** from the right **Actions** menu. Otherwise continue to step 12.



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

Passo 8: Para apagar um helppack, faça um sinal de conferição ao lado do helppack correspondente e clique em **Delete helppack**, no menu **Actions**, à direita. Do contrário, siga para o passo 12.

Aparece a página **User helppack delete**.



Passo 11: Para confirmar o apagamento do helppack, clique em **Delete**. Para cancelar o apagamento clique em **Cancel**.

A página **Helppack user create** é renovada com as atualizações de helppack.

Passo 12: Para finalizar a criação de helppack, clique em **Update**.

O helppack foi criado. Aparece a página **SPM IBM** de Boas-vindas.

4.2.5. Aprovações Pendentes

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Consulte a seção 2.0 – Acessando o Sítio SPM – para mais informações.

Passo 2: Dê um clique no link **Action** do Menu de Navegação SPM. As subcategorias de Action são listadas.

Nota: *Você poderá não ver todos os subitens Action contidos na lista. Sua visibilidade das Subcategorias Action depende dos privilégios de usuário que lhe foram designados.*

Passo 3: Clique no link **Pending approvals** da lista de subcategorias Action.

Nota: *Sua visibilidade desse link depende dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.*

Aparece a página **Pending approvals**.



IBM SPM > Action >

Pending approvals

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

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

4.2.5.1. Aprovações de Companhias

Como são criadas as Aprovações Pendentes de Companhias?

As Aprovações Pendentes de Companhias são criadas quando um usuário detentor de privilégios **Submit** cria uma nova companhia. (Consulte a seção 4.2.1 Create BP/SP/OSP/WESS Company para obter informações adicionais sobre a criação de uma nova companhia.

Passo 4: Para acessar as aprovações pendentes de companhias, clique no link **Company approvals**. Do contrário, pule para o passo 9.

Aparece a 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

Passo 5: Para rever a aprovação de uma determinada companhia, dê um clique no link **Company Name** desejado.

Aparece a página **Company Approval Request View**. Para rever e aprovar/rejeitar mais de uma companhia de uma vez, passe para o passo 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

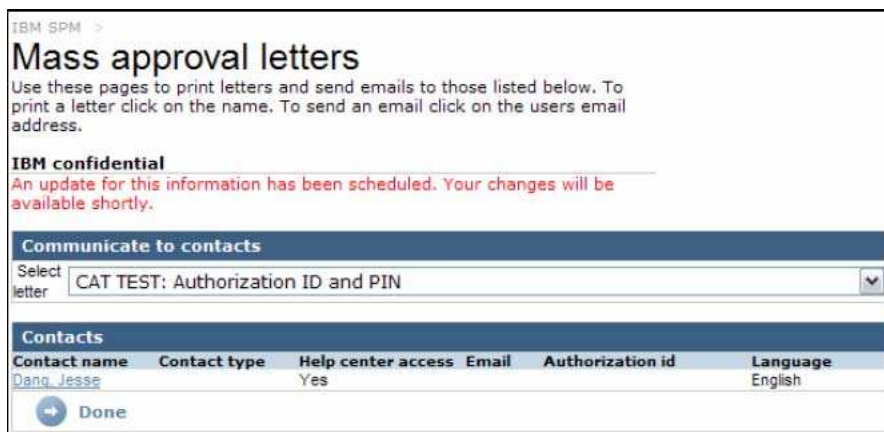
Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 6: Analise as informações da companhia e clique em  **Approve** ou em  **Reject**, de forma adequada.

Se a companhia for aprovada, seu status muda para **aprovado**. Caso não for associado qualquer contato à companhia aprovada, reaparece a página **Pending company approvals view**, e a companhia aprovada não mais constará da lista.

Se um contato for associado à companhia aprovada, aparece a página **Mass approval letters**.

Selecione a carta adequada do campo **Select letter**, e clique em  [Done](#). Aparece a página **Pending company approvals view**, e a companhia aprovada não mais constará da lista.






Se a companhia for rejeitada, seu status muda para rejeitada.

Reaparece a página **Pending company approvals view**, e a companhia rejeitada não mais consta da lista.

Passo 7: Para aprovar ou recusar múltiplas companhias de uma vez, faça um sinal de conferição ao lado das companhias que deseja aprovar/recusar ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias listadas.

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

Passo 8: Clique em  [Approve](#) ou em  [Reject](#), como for mais apropriado. Se um contato for associado a uma companhia aprovada, aparece a página **Mass approval letters**. Selecione a carta adequada do campo **Select letter**, e Clique em  [Done](#).

Surge a página **Pending Company Approvals View** e as companhias aprovadas ou recusadas NÃO aparecem. O status da companhia é mudado para aprovado ou rejeitado, de acordo.

4.2.5.2. Renovações de Direitos

Como são criadas as Aprovações Pendentes?

Durante a noite, rodamos nosso agente que compara a data de hoje à data de expiração da companhia. Se a data de expiração ocorrer no período de 15 dias contados a partir de data de hoje, a companhia é colocada na lista Aprovações de Direitos.

Passo 9: Para acessar a lista de renovações de direitos, clique no link **Entitlement renewals**. Do contrário, pule para o passo 14.



Aparece a página **Pending entitlement renewals view**.

Passo 10: Para rever uma determinada companhia visando sua renovação, dê um clique no link **Company Name** correspondente. Aparece a página **Company mass entitlement renewals request**. Para rever a aprovação/rejeição de mais de uma companhia de uma só vez, passe para o passo 12.

Passo 11: Reveja as informações da companhia e clique em  **Approve** ou em  **Reject**, da forma mais adequada.

Reaparece a página **Pending entitlement renewals view** e a companhia selecionada não mais consta da lista.

Passo 12: Para rever múltiplas companhias de uma só vez, faça um sinal de conferição ao lado da(s) companhia(s) que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias mostradas.

Passo 13: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending entitlement renewals view** e as companhias selecionadas não mais constam da lista.

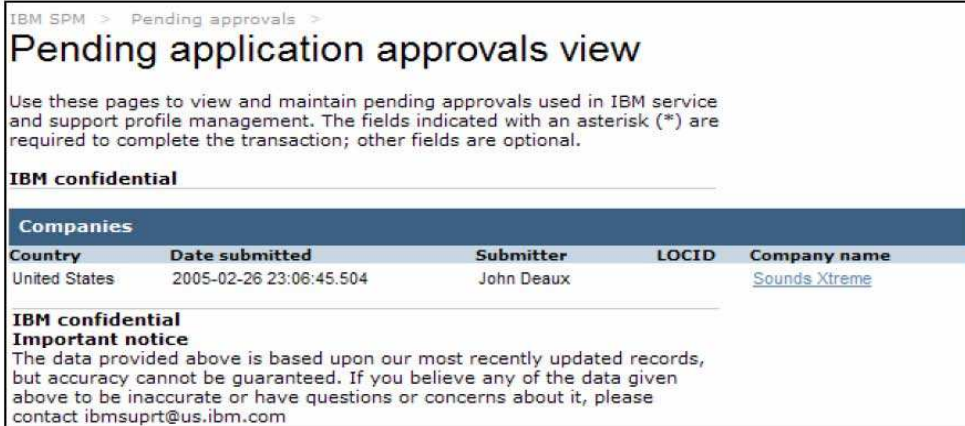
4.2.5.3. Aprovações de Solicitações

Como são criadas as Solicitações SP Pendentes?

A Solicitação SP é enviada ao contato de companhia requisitante. Quando o receptor preenche e submete a solicitação, é criado o cadastro pendente. Consulte a seção 4.2.2 **Crie uma Solicitação de SP** para obter mais informações sobre como submeter uma solicitação.

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

Passo 14: Para acessar as renovações de solicitações de SP pendentes, clique no link **Application approvals**.

Aparece a página **Pending application approvals view**.

Passo 15: Clique no link **Company name** desejado.

Aparece a página **Service partner application approval request**.

Passo 16: Revise as informações da companhia. Navegue pelas abas usando o botão  **Next**. Ao terminar a revisão da solicitação, clique em  **Approve** ou em  **Reject**, da forma mais adequada.

Se a solicitação for aprovada, aparece a página **Create company** contendo as informações da solicitação. Finalize o processo de criação da companhia SP seguindo os passos descritos na seção 4.2.1 Create BP/SP/OSP/WESS Company deste documento.

Se a solicitação for recusada, a página **Pending application approvals view** é renovada e a solicitação rejeitada não mais aparece.

4.2.6. Mudanças Pendentes

Se uma companhia ou um contato for mudado ou atualizado há a necessidade de um usuário com privilégios de **Submit administrator** revisar e aprovar ou rejeitar a mudança feita. Além disso, os cadastros de usuários Internos também devem ser revisados e aprovados.

Passo 1: Acesse o sítio SPM. Consulte a seção 2.0 – Acessando o Sítio SPM – para mais informações.

Passo 2: Dê um clique no link **Action** do Menu de Navegação SPM. As subcategorias de Action são listadas.

Nota: *Você poderá não ver todos os subitens Action contidos na lista. Sua visibilidade das subcategorias Action depende dos privilégios de usuário que lhe foram designados.*

Passo 3: Clique no link **Pending changes** da lista de subcategorias **Action**.

Nota: *Sua visibilidade desse link depende dos privilégios de usuário que lhe foram consignados.*

Surge a página **Pending changes view**.

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. Mudanças de Companhia

Como são criadas as Solicitações de Mudanças de Companhias Pendentes?

As Solicitações de Mudanças de Companhia Pendentes são criadas quando um usuário com privilégios internos de **Submit** ou um usuário externo com privilégios Admin SP ou OSP faz uma mudança em uma companhia.

Passo 4: Para acessar as mudanças pendentes de companhias, clique no link **Company changes**. Do contrário, pule para o passo 9.

Aparece a tela **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

Passo 5: Para rever as mudanças de uma companhia, clique no link **Company Name** desejado. Do contrário, pule para o passo 7.

Surge a 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 support level	Warranty Service Partner

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 6: Analise as mudanças da companhia e clique em **Approve** ou em **Reject**, da forma mais apropriada.

Nota: As mudanças são marcadas com o texto **em vermelho** debaixo da entrada original no 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

Reaparece a página **Pending company changes view**, e a companhia selecionada não mais consta da lista.

Passo 7: Para rever múltiplas companhias de uma só vez, para aprovação de mudança, faça um sinal de conferição ao lado da(s) companhia(s) que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias mostradas.

Passo 8: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending company changes view** e a companhias selecionadas não mais constam da lista.

4.2.6.2. Mudanças de Associação de Contato de Companhia

Como são criadas as Solicitações Pendentes de Mudanças de Associação de Contatos das Companhias?

As Solicitações de Mudanças Pendentes de Associação de Contatos de Companhias são criadas quando um usuário com privilégios internos de **Submit** ou um usuário externo com privilégios Admin SP ou OSP fazem uma mudança na associação de contato de uma companhia.

Passo 9: Para acessar as mudanças pendentes de contatos de companhias, clique no link **Company contact association changes**. Do contrário, pule para o passo 14.

Aparece a tela **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	NWD MicroAge	hardy, jean-eric	Delete
<input type="checkbox"/>	Chile	2/10/05	Juan Villouta	V88884	Edap 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.

Passo 10: Para rever as mudanças de associação de contato de uma companhia, clique no link **Company name** desejado. Do contrário, pule para o passo 12.

Aparece a 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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 11: Faça uma revisão das mudanças dos detalhes de associação e clique em  **Approve** ou em  **Reject**, como for apropriado.

Nota: As mudanças são marcadas com o texto em **vermelho** abaixo da entrada original na aplicação SPM.
 Os apagamentos são indicados com linhas de separação **vermelhas** (- - -).

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

Claim authority	No

Reaparece a página **Pending company contact association changes view** e a companhia selecionada não faz mais parte da lista.

Passo 12: Para rever múltiplas companhias de uma só vez para aprovação de mudanças de associação de contato, faça um sinal de conferição ao lado das companhias que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias mostradas.

Passo 13: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como apropriado.

Reaparece a página **Pending company contact association changes view** e as companhias selecionadas não mais fazem parte da lista.

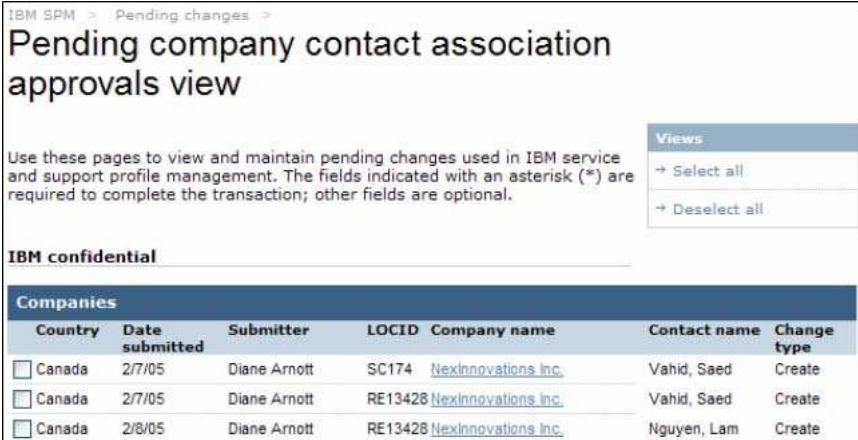
4.2.6.3. Aprovações de Associação de Contato de Companhia

Como são criadas as Solicitações Pendentes de Aprovação de Associação de Contato de Companhia?

As Solicitações Pendentes de Aprovação de Associação de Contato de Companhia são criadas quando um usuário com privilégios internos de **Submit** ou um usuário externo com privilégios Admin SP ou OSP cria uma associação de contato para uma companhia existente.

Passo 14: Para acessar as aprovações de associação de contato pendentes, clique no link **Company contact association approvals**. Do contrário, pule para o passo 22.

Aparece a tela **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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 15: Para reconsiderar as aprovações de associação de contato de companhia de uma determinada companhia, clique no link **Company name** desejado. Do contrário, pule para o passo 22.

Aparece a 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: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 16: Faça uma revisão das informações e clique em  **Approve** ou em  **Reject**, de forma mais adequada.

Se a associação de contato de companhia for rejeitada reaparece a página **Pending company contact association approvals view**, e a companhia recusada desaparece da lista. Continue no passo 22.



Se a associação de contato de companhia for aprovada, aparece a página **Approval letter**. Selecione a carta adequada no 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

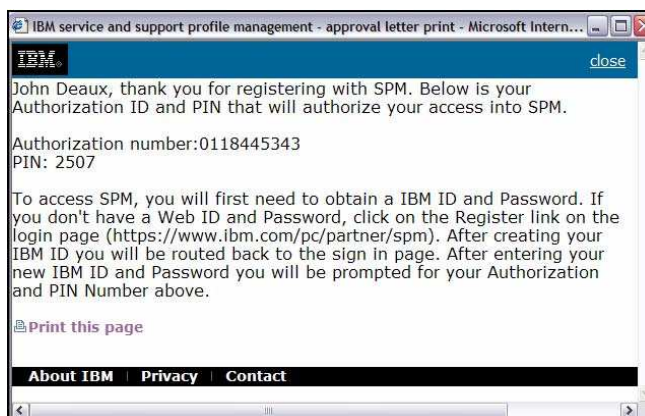
First name	Saed
Middle name	
Last name	Vahid
Title (ex: Mr., Mrs.)	Mr.
Send to email:	
Contact type	
Help center access	Yes

 Done

Passo 17: Para imprimir a carta escolhida, dê um clique no link **Print letter** do menu Actions, à direita. Do contrário, pule para o passo 18.



Aparece uma nova janela de navegação com a carta selecionada.



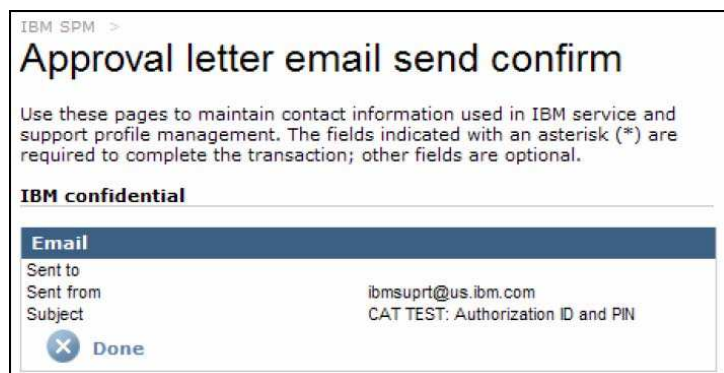
Para imprimir a carta, clique em  **Print this page**. Feche a janela de navegação.

Passo 18: Para enviar a carta por correio eletrônico, clique no link **Send eMail** do menu Actions, à direita. Do contrário, pule para o passo 19.



Nota: Um endereço eletrônico deve ter sido fornecido durante o processo de criação de contato para que uma correspondência eletrônica seja enviada.

Surge a página **Approval letter email send confirm**.





Clique em  **Done**. Reaparece a página **Approval letter**.

Passo 19: Clique em  **Done**.

Reaparece a página **Pending company contact association approvals view** e a companhia aprovada não mais consta da lista.

Passo 20: Para reconsiderar múltiplas companhias de uma vez para aprovação de associação de contato, faça um sinal de conferição ao lado das companhias que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias mostradas.

Passo 21: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado. Reaparece a página **Pending company contact association view** e as companhias selecionadas não mais fazem parte da lista.

4.2.6.4. Mudanças de Contatos em Massa de Companhia

Como são criadas as Mudanças Pendentes de Contatos em Massa de Companhias?



As Mudanças de Contato em Massa Pendentes de Companhia são criadas quando um usuário com privilégios internos de **Submit** ou um usuário externo com privilégios Admin SP ou OSP passa um contato para ou retira um contato de uma associação de contato de companhia.

Passo 22: Para acessar as aprovações pendentes de associação de contato de companhia, clique no link **mass contacts relocates**. Do contrário, pule para o passo 27.

Aparece a tela **Pending mass contacts relocates view**.



Passo 23: Para rever mudanças de contatos em massa de uma determinada companhia, dê um clique no link **Company name** desejado. Do contrário, pule para o passo 25.

Aparece a página **Company mass contacts relocates request**.

Passo 24: Faça uma revisão dos detalhes de mudança de contato e clique em  **Approve** ou em  **Reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending mass contacts relocates view**, e a companhia selecionada não consta mais da lista.

Passo 25: Para rever múltiplas companhias de uma vez para aprovação de mudanças de contatos em massa faça um sinal de conferição ao lado das companhias que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias mostradas.

Passo 26: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending mass contacts relocates view** e as companhias selecionadas não mais constam da lista.

4.2.6.5. Toda as Mudanças de Companhia

O link **All company changes** permite que você reveja todas as mudanças de companhia e de associação de contatos de uma só olhadela.

Passo 27: Para acessar todas as aprovações de mudanças de companhias, clique no link **All company changes**. Do contrário, pule para o passo 32.

The **Pending all company changes view** screen is displayed.

IBM SPM > Pending approvals >
Pending all 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

Component type	Date submitted	Submitter	Country	City	Original location	Future location	Channel	Change type
LOCID:GB00102 Company Name:SP 3 Cat test								
<input type="checkbox"/> Company	2/25/05	Cat Catty	United Kingdom	Greenock	GB00102	SP 3 Cat test		Update
LOCID:HU00801 Company Name:Nador Rendszerhaz Kft.								
<input type="checkbox"/> Company	1/11/05	Zoltan Lozsan	Hungary	Budapest	HU00801	Rendszerhaz Kft	WSP	Update
LOCID:NL00301 Company Name:AAC Cosmos B.V. -noord-								
<input type="checkbox"/> Company	2/8/05	Idwer Wiersma	Netherlands	Zwolle	NL00301	AAC Cosmos B.V. -noord-	WSP	Update
<input type="checkbox"/> contact association	2/8/05	Idwer Wiersma	Netherlands	Zwolle	NL00301	AAC Cosmos B.V. -noord-	WSP	Update
LOCID:PK00102 Company Name:ABM InfoTech								
<input type="checkbox"/> Company	8/24/04	Bilal Ahmad Dakielan	Karachi	PK00102	ABM		WSP	Update

Note: This is a portion of the page contents.

Step 28: To review company changes for an individual company, click on the **Company** component type link. Otherwise skip to step 29.

Aparece a tela **Pending all company changes view**.

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 28: Para rever as mudanças de contato de uma determinada companhia, dê um clique no link **Company component type**. Do contrário, pule para o passo 29.

Surge a página **BP/SP/OSP/WESS company change request**. (Consulte a seção 4.2.6.1 – **Mudanças de Companhias** para obter mais informações sobre a aprovação ou rejeição de mudanças de companhias.

Passo 29: Para reconsiderar as mudanças de associação de contato de companhia de uma companhia individual clique no componente **Company contact association** do link. Do contrário, pule para o passo 30.

Aparece a página **Company contact association**. Consulte a seção 4.2.6.2 – Mudanças de Associação de Contato de Companhia para obter mais informações sobre a aprovação de mudanças de associação de contato de companhia.

Passo 30: Para rever múltiplas companhias e associações de contato de companhias de uma vez para fazer a aprovação ou rejeição em massa, faça um sinal de conferição na(s) caixa(s) **Component type** ao lado da(s) companhia(s) que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todos os **component types** mostrados.

Passo 31: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending all companies change view**, e os **component types** selecionados não mais constam da lista.

4.2.6.6. Mudanças de Contato

Como são criadas as Solicitações de Mudanças Pendentes de Contato de Companhia?

As Solicitações de Mudanças Pendentes de Contato de Companhia são criadas quando um usuário com privilégios internos de **Submit** ou um usuário externo com privilégios Admin SP ou OSP faz uma mudança num contato (Dá um clique no link **Edit** ao lado do contato). Esses cargos incluem: privilégios administrativos de BP Admin 2, WESS Admin 2, TSAR & WESS Rep, e privilégios administrativos externos de SP & OSP.

Passo 32: Para acessar as solicitações de mudanças de contato pendentes, clique no link **Contact changes**. Do contrário, pule para o passo 27.

Aparece a página **Pending contact changes view**.

Base location	Base locationCountry	Date submitted	Submitter	Contact name	LOCID	Base location Company name	City	Change type
<input type="checkbox"/>	Canada	2/8/05	Greg Nutchey	O'neil, Mark	RE12991	CompuSmart Vancouver	Vancouver	Update
<input type="checkbox"/>	Canada	2/8/05	Greg Nutchey	Chan, Vincent	RE12991	CompuSmart Vancouver	Vancouver	Update
<input type="checkbox"/>	Netherlands	1/10/05	Mr. Francis van der Hoeven	Dorsman, Jeroen	NL02101	Issue Information Technology B.V.	Rotterdam	Update
<input type="checkbox"/>	Netherlands	1/10/05	Mr. Francis van der Hoeven	Dorsman, Jeroen	NL02101	Issue Information Technology B.V.	Rotterdam	Update
<input type="checkbox"/>	Netherlands	1/10/05	Mr. Francis van der Hoeven	Dorsman, Jeroen	NL02101	Issue Information Technology B.V.	Rotterdam	Update

Note: This is a portion of the page contents.

Step 33: To review contact changes for an individual contact, click on the desired **Contact name** link. Otherwise skip to step 35.

Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 33: Para rever as mudanças de um contato individual, dê um clique no link **Company name** desejado. Do contrário, pule para o passo 35.

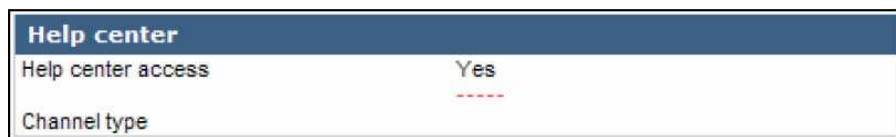
Aparece a página **Contact change request**.



Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.

Passo 34: Faça uma revisão das informações e clique em **Approve** ou em **Reject**, da forma apropriada.

Nota: As mudanças são marcadas com o texto em **vermelho** abaixo da entrada original na aplicação SPM.
Os apagamentos são indicados com linhas de separação **vermelhas** (- - -).



Reaparece a página **Pending company changes view**, e o contato selecionado não mais consta da lista.

Passo 35: Para reconsiderar múltiplos contatos de uma vez para fazer a aprovação de mudança de contato, faça um sinal de conferição ao lado dos contatos que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todos os contatos mostrados.

Passo 36: Clique em **Mass approve** ou em **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending contact changes view** e os contatos selecionados não estão mais listados.

4.2.6.7. Mudanças de Associação de Certificação de Contatos

Como são criadas as Solicitações de Mudanças Pendentes de Associação de Certificação de Contatos?

As Solicitações de Mudanças Pendentes de Associação de Certificação de Contatos são criadas quando um usuário com privilégios administrativos **externos** de SP ou OSP faz uma mudança numa associação de certificação de contato existente.

Passo 37: Para acessar as mudanças pendentes de associação de certificação de contato, clique no link **Contact certification association changes**. Do contrário, pule para o passo 42.

Aparece a tela **Pending contact certification association changes view**.



Passo 38: Para rever as mudanças de associação de certificação de contato de uma companhia individual dê um clique no link **Contact country** desejado. Do contrário, pule para o passo 40.

Aparece a página **Contact certification association request**.



Nota: Esta é apenas uma parte do conteúdo da página.



Passo 39: Reveja os detalhes de associação de certificação de contato e clique em  **Approve** ou em  **Reject**, como for mais apropriado.

Nota: As mudanças são marcadas com o texto em **vermelho** abaixo da entrada original na aplicação SPM. Os apagamentos são indicados com linhas de separação **vermelhas** (- - -).

Association detail	
Certification number	
Certified	
Date taken	2/14/04
Expiration date	2/14/05

Reaparece a página **Pending company contact association changes view** e a companhia selecionada não faz mais parte da lista.

Passo 40: Para rever múltiplas mudanças de uma vez para aprovação de mudança de associação de contato, faça um sinal de conferição ao lado dos contatos que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todas as companhias mostradas.

Passo 41: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending contact certification association changes view** e os contatos selecionados não mais fazem parte da lista.

4.2.6.8. Aprovações de Associação de Certificação de Contato

Como são criadas as Solicitações Pendentes de Aprovação de Associação de Certificação de Contatos?



As Solicitações Pendentes de Aprovação de Associação de Certificação de Contatos são criadas quando um usuário com privilégios administrativos **externos** de SP ou OSP cria uma associação de certificação de contato.

Passo 42: Para acessar as aprovações de associação de certificação de contatos pendentes, clique no link **Contact certification association approvals**. Do contrário, pule para o passo 47.

Aparece a página **Pending contact certification association approvals view**.



Passo 43: Para analisar as associações de certificação de contato de um contato individual, dê um clique no link **Contact** desejado. Do contrário, pule para o passo 45.

Aparece a página **Contact certification association request**.

Passo 44: Faça uma revisão dos detalhes de associação de certificação de contato e clique em  **Approve** ou em  **Reject** como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending company contact certification association approvals view** sem o contato selecionado na lista.

Passo 45: Para reconsiderar as múltiplas associações de certificação de contatos, faça um sinal de conferição ao lado dos contatos que deseja rever ou clique no link **Select all** do menu **Actions**, à direita, para selecionar todos os contatos mostrados.

Passo 46: Clique em  **Mass approve** ou em  **Mass reject**, como for mais apropriado.

Reaparece a página **Pending contact certification association approvals view** e os contatos selecionados não mais fazem parte da lista.

4.2.6.9. Cadastros de Usuários Internos

Como são criadas as Solicitações Pendentes de Cadastros de Usuários Internos?

As Solicitações Pendentes de Usuários Internos são criadas quando um usuário interno se cadastra para acessar o SPM na página Internal User Registration.

Passo 47: Para acessar as mudanças pendentes de associação de certificação de contatos, clique no link **Contact certification association changes**.

Aparece a página **Pending internal user registrations view**.



IBM SPM > Pending changes >

Pending internal user registrations 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

Country	Date submitted	Submitter	Comments
Canada	12/17/04	last, test	Access requested for Authorized Service Partner and
Canada	12/17/04	url, tst	Access requested for
United Kingdom	1/17/05	Koets, Koos	Access requested for Authorized Service Partner and InfoTips
United Kingdom	1/18/05	Warwei, Ralf	Access requested for Authorized Service Partner and InfoTips
United States	1/18/05	Harris, Scott	Access requested for Authorized Service Partner and InfoTips
United States	1/18/05	Russo, Michelle	Access requested for
United States	1/18/05	Deare, John	Access requested for Other Service Partner and
United States	1/18/05	Hood, Robin	Access requested for Authorized Service Partner and
United States	1/18/05	time, Third	Access requested for Authorized Service Partner and
United States	1/18/05	Time, Forth	Access requested for Authorized Service Partner and
United States	1/18/05	Workfurme, Pleeze	Access requested for Authorized Service Partner and
United States	1/19/05	Wurk, Pleeze	Access requested for
United States	1/19/05	user, tst	Access requested for Authorized Service Partner and

Step 48: To review an internal user registration, click on the desired **Country** link.

The **User registration approval request** page is displayed.

Passo 48: Para rever o cadastro de um usuário interno, dê um clique no link **Country** desejado.

Aparece a página **User registration approval request**.

IBM SPM > Pending changes >

User registration 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
Reference id: 10019287
Authorization id:

Contact	
First name	John
Middle name	
Last name	Deare
Title	

Title/Email	
Job title	
Email	disneyshe@yaho.com

Geography	
Geography	United States
Country	United States
Language	English

Comments	
Access requested for Other Service Partner and	

Comments	

Actions
→ Edit privileges

Passo 49: Para editar os privilégios de usuário, dê um clique no link **Edit privileges** do menu **Actions**, à direita.

Aparece a página **User registration approval request**.



Surge a página **User privileges edit**.

IBM SPM >

User privileges edit

Use these pages to view and maintain user privileges 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

User		Actions
First name	John	→ Add role → Delete roles → Add notification → Delete notifications
Middle name		
Last name	Deare	
Email	disneyshell@yahoo.com	

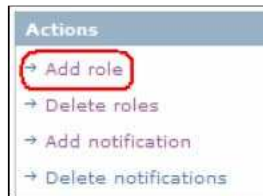
Roles					
Company type	Name	Geographies	Countries	Enterprises	Companies

Notifications			
Company type	Name	Geographies	Countries

Account ownership		Notifications	
Company type	Owner type	Expiration	Change
WESS	Marketing rep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP,OSP	Warranty consultant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WESS	Case coordinator	<input type="checkbox"/>	Routing number: <input type="text"/>

Step 51: To add a role to the user, click on the **Add role** link from the **Actions** menu on the right.

Passo 51: Para acrescentar uma função ao usuário, clique no link **Add role** do menu **Actions**, à direita.



Aparece a página **Add Role**.

IBM SPM >

Add role

Use these pages to view and maintain user privileges 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

User	
First name	John
Middle name	
Last name	Deare
Email	disneyshell@yahoo.com

Role	
Company type*	Authorized Service Partner
Applies to*	Internal
Role*	SP EMEA_CWO_Enterprise

Step 52: Complete the following fields, as appropriate.

Passo 52: Preencha os seguintes campos, de maneira apropriada.

- **Tipo de companhia**
- **Refere-se a**
- **Função**

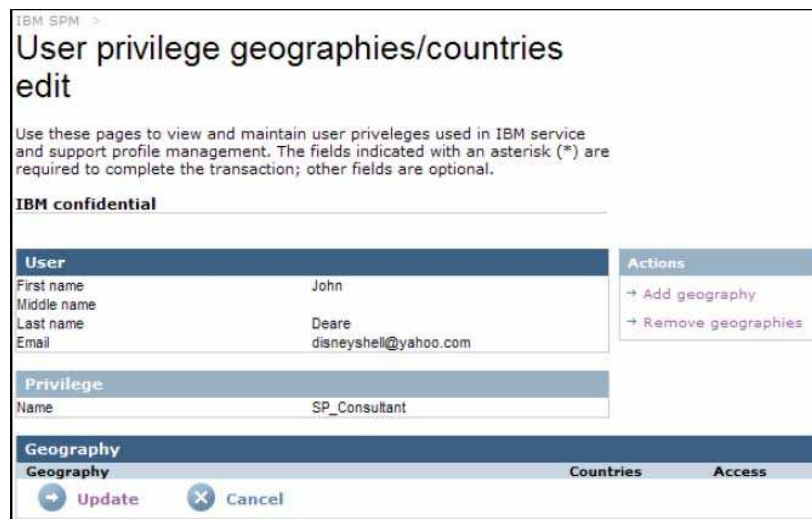
Passo 53: Clique em  **Update**.

Reaparece a página **User privileges edit** mostrando a função selecionada.

Roles						
	Company type	Name	Geographies	Countries	Enterprises	Companies
<input type="checkbox"/>	Authorized Service	SP_Consultant	none	none	none	none
	Partner					

Passo 54: Dê um clique no link **none** da coluna **Geographies** para fazer a associação das localizaçõe(s) geográfica(s) apropriada(s) à função.

Aparece a página **User privilege geographies/countries edit**.



IBM SPM >

User privilege geographies/countries edit



Use these pages to view and maintain user privileges 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

User	
First name	John
Middle name	
Last name	Deare
Email	disneyshe@yaho.com

Privilege	
Name	SP_Consultant

Geography		
Geography	Countries	Access

 **Update**  **Cancel**

Actions

- Add geography
- Remove geographies

Passo 55: Clique no link **Add geography** do menu **Actions**, à direita. Aparece a página **Add user privilege geography**.

IBM SPM >

Add user privilege geography


Use these pages to view and maintain user privileges 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

User	
First name	John
Middle name	
Last name	Deare
Email	disneyshell@yahoo.com

Privilege	
Name:	SP_Constant

Geography	
Geography*	United States

Step 56: Select the applicable geography from the **Geography** pick list. Click  **Update**.

The **User privilege geographies/countries edit** page is displayed.

Passo 56: Selecione a localidade geográfica da lista **Geography**. Clique em  .

Surge a página **User privilege geographies/countries edit**.

IBM SPM >

User privilege geographies/countries edit

Use these pages to view and maintain user privileges 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

User		Actions
First name	John	<input type="button" value="Add geography"/> <input type="button" value="Remove geographies"/>
Middle name		
Last name	Deare	
Email	disneyshell@yahoo.com	

Privilege	
Name	SP_Constant


Geography		
Geography	Countries	Access
<input type="checkbox"/> LA		<input type="checkbox"/>
	Argentina	<input type="checkbox"/>
	Belize	<input type="checkbox"/>
	Bolivia	<input type="checkbox"/>
	Brazil	<input type="checkbox"/>
	Chile	<input type="checkbox"/>
	Colombia	<input type="checkbox"/>
	Costa Rica	<input type="checkbox"/>
	Cuba	<input type="checkbox"/>
	Dominican Republic	<input type="checkbox"/>
	Ecuador	<input type="checkbox"/>
	El Salvador	<input type="checkbox"/>
	Costumele	<input type="checkbox"/>



Step 56: Click the first checkbox to select all countries in the geography, or select individual country checkboxes to assign the role to only select countries within the geography.

Geography		
Geography	Countries	Access
<input type="checkbox"/> LA		<input type="checkbox"/>
	Argentina	<input type="checkbox"/>
	Belize	<input type="checkbox"/>
	Bolivia	<input type="checkbox"/>
	Brazil	<input type="checkbox"/>
	Chile	<input type="checkbox"/>

Passo 56: Faça um sinal de conferição no primeiro quadro de seleção para selecionar todos os países de **Geography**, ou marque os quadros de seleção individuais dos países para consignar a função apenas a determinados países no âmbito de **geography**.

Passo 57: Para adicionar outras localidades geográficas, repita os passos 55 e 56. Do contrário, vá para o passo 58.

Passo 58: Clique em  **Update**.
Reaparece a página **User registration approval request**.

Passo 59: Clique em  **Approve** ou em  **Reject**, como for mais apropriado.
Se o cadastro do usuário for recusado, reaparece a página **Pending company contact association approvals view**, e a companhia rejeitada não mais aparece na lista. Continue no passo 22.

Se o cadastro do usuário for aprovado aparece a página **Approval letter**. Selecione a carta adequada do campo **Select letter**.

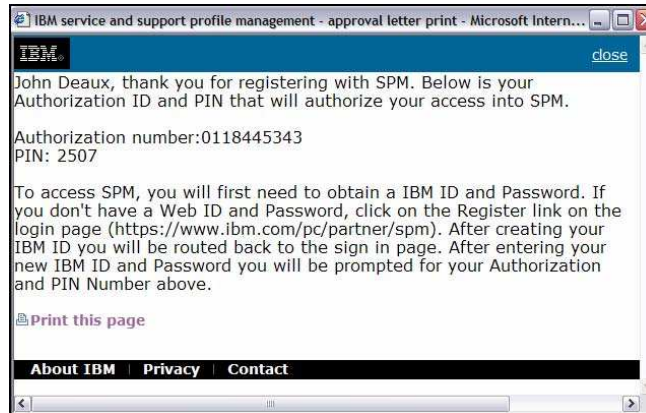


Step 60: To print the selected letter, click on the **Print letter** link on the **Actions** menu on the right. Otherwise skip to step 61.

Passo 60: Para imprimir a carta escolhida, dê um clique no link **Print letter** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 61.



Aparece uma nova janela de navegação com a carta selecionada.



Para imprimir a carta, clique em  **Print this page**. Feche a janela de navegação.

Passo 61: Para enviar a carta por correio eletrônico, clique no link **Send eMail** do menu **Actions**, à direita. Do contrário, pule para o passo 62.



Nota: Um endereço eletrônico deve ter sido entrado durante o processo de criação de usuário para que uma correspondência eletrônica seja enviada.

Surge a página **Approval letter email send confirm**.



Clique em  **Done**. Reaparece a página **Approval letter**.

Passo 62: Clique em .

Reaparece a página **Pending internal user registrations view** e o usuário aprovado não mais faz parte da lista.

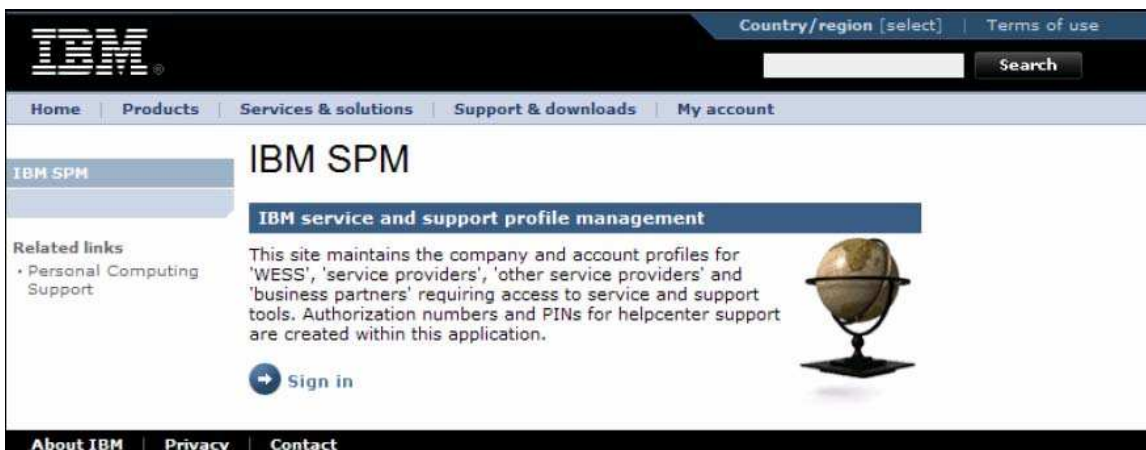
5.0 SAINDO DO SPM

Quando estiver pronto para sair do sítio SPM, não se esqueça de fazer o **Sign out**.

Passo 1: Dê um clique no link **Sign out** do menu esquerdo de navegação.



Aparece a página **IBM SPM**. Você acabou de sair do website SPM.



6.0 NOTA IMPORTANTE

Esta **não** é uma versão completa do Guia de Usuários SPM. A versão completa será postada no website SPM, em futuro próximo. Até então, favor entrar em contato com o Representante SPM de sua localidade geográfica caso tenha quaisquer perguntas a fazer relacionadas com uma função não abordada neste Guia.