

## Mis consultas

Permite enviar consultas, visualizar las ya enviadas e intercambiar documentos y gestionar la comunicación con el Soporte administrativo a clientes en un entorno online seguro. Mis consultas está disponible desde Soporte a clientes online y el acceso se realiza a través de “Envíenos un e-mail” y de otras funciones de consulta

- Al iniciar sesión con su ID de usuario y contraseña, el formulario web incluirá automáticamente todos los datos que facilitó al registrarse con IBM
- Acuse de recibo automático y por correo electrónico al formular una consulta, con un número de seguimiento y un enlace al envío
- Recepción de una respuesta por correo electrónico con un enlace a los detalles de la consulta en el plazo de un día laborable
- Seguimiento del historial de consultas

## Consultas sobre inventario y mantenimiento

IBM ofrece varias opciones para visualizar y gestionar el inventario:

- En Estados Unidos, Inventory OnLine permite visualizar el inventario del hardware y software instalado, ver información sobre mantenimiento y alquiler, y solicitar actualizaciones.
- En Europa, permite ver las máquinas instaladas y su configuración por ubicación, ver los detalles de los contratos y del nivel de servicio, y solicitar cambios a través de IBM Services Assistant.\*
- Además, clientes de todo el mundo pueden realizar preguntas sobre el inventario en el sitio web de Soporte administrativo a clientes online.

*\* AVISO. IBM Services Assistant Tool for Customers está disponible solamente para determinados clientes IBM.*

## Registro de herramientas electrónicas

Podrá acceder a todas nuestras herramientas web con un mismo ID de usuario y una contraseña de IBM. Por motivos de seguridad, la mayor parte de nuestras herramientas requieren que las primeras veces los usuarios reciban autorización para ver la información pertinente sobre la empresa. El ID de usuario de IBM es el primer paso, sólo se debe obtener una vez y está disponible de forma automática para poder recibir autorización para la herramienta de su elección. Una vez que haya recibido la autorización, simplemente deberá iniciar sesión para ver su información.

Para obtener más información sobre nuestras opciones online, vaya a la página de su país de Soporte a clientes online en:

[ibm.com/customersupport](http://ibm.com/customersupport)



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Corporation  
1 New Orchard Road  
Armonk, New York 10504-1722  
U.S.A.

Produced in the United States of America  
June 2011  
All Rights Reserved

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas registradas de International Business Machines Corp. en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Para obtener una lista actualizada de las marcas registradas de IBM, consulte la sección “Información y marcas registradas” en

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías.

Referencias en esta publicación a productos o servicios IBM no implica que IBM los tenga disponibles en todos los países donde opera.



Please Recycle

## IBM Integrated Supply Chain

# Soporte administrativo a clientes de IBM y herramientas electrónicas



**Eso es. El Soporte administrativo a clientes de IBM y nuestras herramientas electrónicas administrativas proporcionan toda la información necesaria las veinticuatro horas del día. Y, lo mejor de todo, es que estas herramientas ofrecen una opción sin papeles beneficiosa para el medio ambiente.**

### **Soporte administrativo a clientes online**

Encuentre información sobre contratos, pedidos y entregas, facturas y pagos, inventario, mantenimiento y otros servicios.

- Una opción para muchas de sus necesidades administrativas
- Una forma fácil de consultar el estado de sus pedidos, solicitar o revisar sus contratos; comprobar sus facturas y sus estados de cuentas; enviar consultas y controlar su inventario – todo desde nuestras aplicaciones administrativas online.

*Aviso : la disponibilidad y las facilidades de las aplicaciones puede variar en función del país*

- Comuníquese con un representante especializado desde nuestro módulo de contacto **Estamos aquí para ayudarle**

El Soporte administrativo a clientes de IBM online y las herramientas electrónicas administrativas están disponibles a través del sitio web del país en:

[ibm.com/customersupport](http://ibm.com/customersupport)

### **Contracts OnLine**

Contracts OnLine es una solución integrada para la contratación de empresas con IBM, que permite el proceso de contratación de principio a fin para incluir la entrega electrónica, la aprobación interna y la comunicación entre los interlocutores, la firma electrónica y la impresión

- Visualización y proceso de contratos desde cualquier punto y en cualquier momento, sin ninguna inversión adicional en IT.
- Soporte de los procesos de contratación simples y complejos.
- Visualización del estado del contrato en tiempo real y búsqueda, revisión, visualización o impresión de los contratos activos.
- Envío de una notificación por correo electrónico en caso de tener que llevar a cabo una acción o que el contrato esté a punto de caducar
- Mantenimiento de la versión actual de un contrato e historial de fechas y horas.

*AVISO: la disponibilidad varía según cada país. Póngase en contacto con un equipo de Soporte administrativo a clientes o con un representante de IBM para obtener más información sobre esta aplicación interactiva de proceso de contratos.*



**Sea respetuoso con el medio ambiente y utilice sólo la pantalla para trabajar**

### **Order Status OnLine**

Con Order Status Online se beneficiará de la capacidad de consultar, realizar el seguimiento y recibir notificaciones sobre el estado de sus pedidos con IBM hasta su recepción.

- Punto único para todos los productos de hardware y software pedidos en su país e incluso en todo el mundo.
- Enlaces a sitios web de los transportistas para obtener información de los envíos (si el transportista ofrece esta opción).
- Función de búsqueda y consulta ampliada gracias al acceso registrado mediante el ID de IBM, así como la opción de acceder a informes estándar o personalizados
- Imprimir, descargar y enviar por email informes para una más completa planificación.
- También es posible acceder como usuario invitado para obtener información básica

### **Invoices On-Line para IBM**

Acceda a visualizar sus facturas de IBM a través de Internet.

- Visualizar una imagen de una factura de IBM
- Envío o direccionamiento de una copia electrónica a otro usuario
- Descarga de las facturas en una hoja de cálculo para poder preparar los presupuestos, realizar análisis financiero y conciliar las facturas con el inventario con mayor rapidez.
- Revisión y aprobación de las facturas con mayor celeridad para poder agilizar todo el proceso de pago de facturas.

### **Statements OnLine**

Con Statements OnLine puede ver todos sus estados de cuenta con IBM. Además, es posible buscar, visualizar, ordenar y descargar esta información de la forma más adecuada para la empresa.

- Información actualizada sobre facturas, abonos y pagos.
- Enlaces a una copia de la factura o abono de IBM
- Capacidad de descargar información sobre facturas, abonos y pagos