

**eCLAIM L/A
IBM PCD AMÉRICA LATINA**

**Manual
Técnico del
USUARIO**

INDICE

<u>INTRODUCCIÓN</u>	pag 1
Visión general de las características principales del eClaim y sus requisitos.	
Capítulo I	pag 2
<u>NUEVOS USUARIOS DEL eClaim</u>	
No está seguro por donde comenzar ?	
Capítulo II	pag 10
<u>INSTALACIÓN y RED</u>	
Información importante en relación al Ambiente del eClaim.	
Capítulo III	pag 12
<u>PROCESOS</u>	
Visión general del ítem Process en el Menú y la descripción de cada proceso.	
Capítulo IV	pag 21
<u>BASES DE DATOS</u>	
Visión general del ítem Database en el Menú y la descripción de cada tipo de Base de Datos.	
Capítulo V	pag 27
<u>INFORMES</u>	
Visión general del ítem Report en el Menú y la descripción de cada tipo de informe.	
Capitulo VI	pag 35
<u>TRANSFERENCIAS</u>	
Como hacer un upload y un download vía Internet	
Capítulo VII	pag 38
<u>UTILITARIOS</u>	
Visión general del ítem Utility en el Menú y la descripción de cada opción.	
<u>OPCIONES ESPECIALES</u>	pag 39
<u>LAS 20 MAYORES DUDAS SOBRE eCLAIM</u>	pag 40
<u>DICCIONARIO eCLAIM IBM L/A</u>	pag 43
<u>SOPORTE TECNICO DE eCLAIM</u>	pag 46
Lo que Ud. necesita saber antes de llamar al Soporte Técnico del eClaim.	
<u>ABOUT</u>	
Número de licencia de su eCLAIM e informaciones sobre su versión.	

INTRODUCCION

Bienvenido!

Felicidades, usted ha recibido eCLAIM IBM LA! Este software permite una rápida y eficiente apertura y envío de reclamos y pedidos de partes de repuestos por garantía de IBM. eCLAIM suministra el status de los pedidos de repuestos realizados como también una serie de bases de datos y reportes útiles para el manejo de información. Ahora usted tendrá una comunicación directa con IBM para la administración de sus reclamos de garantía.

Visión General

eCLAIM, Advanced Computing permite el envío de reclamos de garantía electrónicamente a IBM. El módulo de eCLAIM proporciona una serie de herramientas valiosas para simplificar el proceso de garantías entre IBM y sus Distribuidores Autorizados de Servicio (CAS). Algunos ejemplos de los servicios y herramientas incluidos en el eCLAIM son:

- Envío electrónico de reclamos y pedidos de repuestos en garantía
- Centralización de los reclamos en una herramienta única para los CAS e IBM
- Status del pago de servicios de atención a garantía
- Información disponible de todos los equipos y repuestos de IBM manejados por su empresa
- Base de datos de sus clientes
- Administrador de informes u reportes

eCLAIM le permite al Distribuidor Autorizado de Servicio IBM, procesar, enviar y controlar todas las actividades relacionadas a la garantía de equipos IBM con un alto nivel de confiabilidad. Esto permite el envío de reclamos rápidamente, acelera su proceso de atención a la garantía y disminuye la frecuencia de reclamos acumulados, proporcionándole a nuestro Distribuidor Autorizado de Servicio IBM una reducción de sus costos de operación.

Requisitos de Hardware y Software

A continuación, la lista de la configuración mínima de hardware y software necesaria para que usted pueda instalar el eCLAIM.

- Computador 486/100Mhz .
- 16 MB de memoria RAM disponible, 250MB max.
- 100 MB de espacio en el disco duro.
- Un módem 28.8 bps
- Windows 95 or 2000
- Conexión Internet

eCLAIM puede también ser utilizado en ambiente de red. Ver INSTALACIÓN y RED en el Capítulo II de este manual.

Si usted es un usuario nuevo, por favor lea USUARIOS NUEVOS DEL eCLAIM en el Capítulo I de este manual.

CAPITULO I: CONCEPTOS BASICOS PARA USUARIOS NUEVOS DE eCLAIM

El objetivo de este capítulo es el de dar al usuario una visión general sobre como funciona eCLAIM y prepararlo para utilizarlo por primera vez.

1.1. Qué es y como funciona eCLAIM

eCLAIM es un paquete de Base de Datos y aplicaciones de comunicación. En su forma básica, eCLAIM permite al usuario suministrar la información de un reclamo de garantía y transmitirla vía Internet para Advanced Computing en California, donde esta información es procesada. Esta sofisticada aplicación, permite que el usuario coloque información correcta por medio de una validación previa hecha en su PC. Con un simple clic de botón, todos sus reclamos y pedidos de repuestos son enviados vía Internet, recibiendo los status de los pedidos anteriores y sincronizando sus bases de datos con los del servidor. eCLAIM permite también que usted consulte solamente sobre la garantía de un determinado número de serie que puede acceder por medio de la pantalla "Warranty Entitlement Lookup

El reclamo de garantia en eCLAIM tiene ocho etapas, las cuales deberán seguirse para dar atención a un equipo IBM:

1. Verificar si el equipo está en la garantía (Entitlement Lookup)
2. Verificar si la parte/repuesto a ser ordenado es compatible con el equipo que está siendo atendido.
3. Verificar si su empresa está capacitada para atender el tipo de equipo en cuestión.
4. Pedir el repuesto y enviar el reclamo vía Internet.
5. Verificar posibles pedidos para el mismo equipo en los últimos 30 días.
6. Verificar si el repuesto solicitado fue devuelto al stock de IBM.
7. Proporcionar el estudio de satisfacción de sus clientes
8. Informar cuando el reclamo este completamente cerrado y listo para pago

A pesar de que eCLAIM hace la verificación de la compatibilidad del repuesto que está siendo pedido, usted también puede obtener esta información antes de comenzar el reclamo. Puede encontrar esta información dentro de "Bill of Materials"o "BOM List". Usted encontrará esta opción en el menú Database adentro de las Bases de Datos de las Máquinas y Repuestos de IBM. Esta información es enviada por el servidor de eCLAIM que actualizara su base de datos cada vez que usted ejerza la funcion de "download" diariamente (disponible en el menú "Transfer").

1.2. Instalación de eCLAIM

1.2.1 Primera Instalación de eCLAIM con Disquettes

- 1) Después de instalar los discos de eCLAIM, Windows creará un grupo de programas con tres iconos: eCLAIM, eCLAIM Update Structures y eCLAIM Help.
- 2) Haga clic en el eCLAIM para ejecutar el programa.
- 3) En la primera pantalla usted tendrá en el lado izquierdo, la lista de fabricantes que usan eCLAIM
- 4) Haga clic en el icono IBM L/A o bien, vaya al menú en MFG List y seleccione IBM L/A.

- 5) Aparecerá una pantalla pidiendo el número de serie de su software.
 - 6) Escriba el número que se encuentra en el primer disco de instalación y haga clic a OK.
 - 7) La pantalla de Acceso aparecerá.
 - 8) La primera vez que este accedendo solamente el usuario ADMINISTRADOR estará registrado y sin ninguna contraseña definida. No escriba nada y haga clic sobre el OK nuevamente.
 - 9) La pantalla del eCLAIM IBM L/A aparecerá con el siguiente menú:
- 10) Process Databases Reports Transfer Utility About Exit
- 11) Además del Menú, una serie de iconos de colores aparecerán abajo de las opciones indicadas anteriormente. Estos iconos son "shortcuts" (atajos) para los ítems principales colocados en el Menú. Es necesario, como primer paso, hacer el Download del Servidor de eClaim para sincronizar todas sus Bases de Datos.
 - 12) Para lograr esto, usted necesita conectar su PC al Internet. Cuando esté conectado, haga clic en el Icono Download o por medio del menú - Transfer, Download. Lo restante es automático.
 - 13) Al finalizar su primer download, usted podrá desconectar su PC de Internet y hacer clic en Database, Business Partner para verificar las informaciones de registro de su empresa.
 - 14) Después de esta etapa, usted deberá hacer un backup o respaldo de información (ZIP o ARJ) completo del directorio C:\aclaim3. Guarde el backup en un lugar seguro.
 - 15) En el caso de que usted tenga algún problema de hardware o software y tenga que instalar nuevamente el eCLAIM, usted no podrá hacerlo por medio de los discos como la primera vez.
 - 16) Después de la primera instalación, los discos quedan inutilizables. Use su backup para instalar nuevamente el sistema en caso necesario. Todos los archivos del eCLAIM son instalados en el directorio mencionado anteriormente. Ningún archivo será instalado en su directorio C:\Windows, por lo tanto, no habrá problemas al instalar nuevamente vía Backup.

En resumen los primeros pasos de la primera instalación de eCLAIM son:

- ✓ Haga clic en el icono eCLAIM en el Grupo de Programas creado para ejecutar el software
- ✓ En la primer pantalla haga clic en el cuadro IBM L/A o vaya al menú MFG List y elija IBM/LA
- ✓ En la próxima pantalla coloque el número de serie que se encuentra en el primer disco de eCLAIM
- ✓ En la pantalla de Acceso no escriba nada, solamente haga clic en OK
- ✓ Conecte su PC a Internet
- ✓ Vaya al menú Transfer y haga clic en Download o haga clic directamente en el icono de colores Download
- ✓ Haga un Backup del directorio C:\aclaim3 y guárdelo en un lugar seguro
- ✓ Usted ya está preparado para comenzar. Buena suerte!

1.2.1 Reinstalación de eCLAIM

Si tiene Internet Explorer 4 o superior, puede acceder los archivos de eCLAIM por medio de la dirección anexa: <ftp://ibmladlr:RLDALMBIEDS@ftp.eclaim.com/ILADISK/> . Si prefiere utilizar el programa FTP la información que necesitará se encuentra a continuación:

La dirección: ftp.eclaim.com
El usuario: el ibmladlr
La contraseña: RLDALMBIEDS
El directorio: ILADISK

Para la reinstalación, siga las siguientes instrucciones:

- 1) Haga un backup eCLAIM3 " .
- 2) Después de haber hecho el backup, borre el directorio " eCLAIM3 " .
- 3) Copia todos los archivos de el directorio Disk1 para a un disquete.
- 4) (descompacte los archivos * .zip en los directorios con el mismo nombre: Ejemplo.: disk1.zip - en directorio Disk1)
- 5) Haga click en " setup.exe " del directorio Disk1 " .
- 6) Haga un click en "Continue"
- 7) Ponga el nombre del usuario y haga click en " OK "
- 8) Seleccione el directorio donde quiere instalar eCLAIM y haga un click " OK "
- 9) Haga un click en el Botón Grande (el Icono de una computadora) para empezar la copia de los archivos.
- 10) Al termino de la instalación haga un click en " OK "
- 11) Haga un click "Inicio ", " Programas " y después en eCLAIM3 para empezar el programa.
- 12) Seleccione IBM LA.
- 13) Cuando la pregunta " Do you want to install a demo version of eCLAIM ", click en NO.
- 14) Inserta el disquette que había copiado al principio de la Instalación en el paso 3 y haga un click en OK.
- 15) Digite el Serial del usuario y haga un click en "OK".
- 16) Va en la opción "transfer" " y " Upload / Download " .
- 17) Verifique que si este conectado al Internet.
- 18) Haga un click en el botón "Internet".
- 19) En caso de ser necesario, use el Update Structure.
- 20) Verifique en "Database" / "Business Parter" que el nombre del usuario es suyo. En caso de no tener ningun nombre o información del CAS haga nuevamente el download. Si el usuario es otro, comuníquese al centro de soporte de IBM inmediatamente.
- 21) Al termino de los pasos anteriores avise el support para crear un archivo con sus claims.
- 22) IBM Soporte creará un archivo para actualizar sus claims.
- 23) Ha terminado la instalación y puede trabajar normalmente con eclaim. Bien Hecho!

1.3. Soporte

Existen tres niveles de soporte para los CAS (Centro Autorizado de Servicio):

Primer Nivel es el punto focal en IBM a nivel local

Segundo Nivel de soporte localizado en Brasil, presta servicio después de que el problema es delegado por el soporte de primer nivel

Tercer Nivel de soporte es Advanced Computing que se encuentra en California USA y la comunicación con ellos es por medio del Soporte de Segundo Nivel.

Vease Anexo 1 para conocer los contactos actuales

1.4. Funcionamiento de eCLAIM

eCLAIM es una aplicación de 32-bit desarrollada para trabajar sobre Windows 95 y 2000 (se recomienda Win2K). Las bases de datos de eCLAIM son actualizadas por medio del proceso de download, ningún disco adicional le será enviado. En el caso de que usted permanezca por más de un día sin acceder sus reclamos o bien hacer upload, no debe dejar de hacer el download diariamente para mantener su base de datos siempre actualizada.

A continuación presentamos los puntos básicos que se deben conocer para entender el funcionamiento básico de ECLAIM3:

1.4.1. Sistema Stand Alone Versus Network

eCLAIM puede trabajar en un PC como también en su red. Después de instalar el sistema en la unidad C de su servidor, mueva el directorio entero para la unidad deseada y después deberá crear el icono del eCLAIM en cada estación.

1.4.2. eCLAIM en una desktop Stand Alone

eCLAIM puede ser ejecutado en Win95/98 o NT como un sistema Stand Alone. eCLAIM creará un subdirectorio reclamo ECLAIM3 en su unidad C. Verifique si su PC se encuentra dentro de los requisitos mínimos de configuración de Hardware y Software.

1.4.3. eCLAIM en red

Verifique con el administrador de su red los tipos de acceso que usted tiene en la red. eCLAIM requiere acceso completo en todo su directorio (ECLAIM3) y subdirectorios. Después de instalarlo en el servidor, usted tendrá que crear el icono de eCLAIM en cada estación.

1.4.4. Mover eCLAIM para un ambiente de red

En el caso de que usted instale el eCLAIM como Stand Alone y después desee moverlo para el servidor, no instale nuevamente los discos. Haga solamente una XCOPY del directorio en su estación para la unidad deseada en el servidor. Cuando el directorio sea transferido por completo al servidor, cambie las cualidades de su icono para que ahora acvесе directamente al eCLAIM del servidor.

1.4.5. Como agregar estaciones de red

Después de la instalación en el servidor, usted deberá crear el icono en cada estación indicándolo para el directorio del eCLAIM en su servidor.

1.4.6. Riesgos al reinstalar el eClaim

Una vez instalado el software, y completado el download, usted deberá anotar el número de serie que está en el primer disco y destruir los discos. Instalar nuevamente el eClaim puede causar serios problemas de sincronismo con el Servidor de eClaim dando como resultado la pérdida de informaciones, pedidos de repuestos y actualizaciones de sus bases de datos.

1.5. Como verificar la garantía de una máquina IBM

IBM recomienda a sus Business Partners verificar la garantía del equipo antes de hacer el reclamo en eCLAIM. eCLAIM le ofrece esta opción colocando el tipo/modelo y número de serie

en la pantalla del “Entitlement Lookup” que creará un archivo, lo envía vía Internet, investiga el número de serie y suministra el resultado.

1.5.1. Iniciando la pantalla de Entitlement Lookup

La pantalla de “Entitlement Lookup” puede ser accesada por medio del menú PROCESS o a través del icono que está en la barra de iconos. Esta pantalla posee un botón de Upload/Internet para que usted pueda hacer su búsqueda en las bases de datos.

1.5.2. Colocando el tipo/modelo y número de serie

Usted encontrará un campo para ingresar el tipo + modelo y otro para el número de serie. Si por error ingresa un tipo de máquina no válida, aparecerá una pantalla con todos los tipos válidos para que usted elija el correcto. Seleccione uno y cierre la pantalla. El número de serie deberá tener 7 dígitos. Después de completar los dos campos, haga clic en el botón ADD. Usted podrá agregar más de un tipo/modelo y serie. Después de haber colocado todos, constate si su PC está conectada al Internet y haga clic en el botón Internet.

1.5.3. Verificando la respuesta

Después de recibir la respuesta del Servidor de eClaim, usted podrá ahora desconectar su PC de Internet. Para cada número de serie escrito, podrá observar la información en los campos bajo el título “Entitlement Results”. Los campos que deben ser verificados son: Warranty End Date (fin de la garantía) y el SDF Description (descripción del tipo de garantía). En el caso que eCLAIM informe que el número de serie no fue encontrado, deberá seguir es siguiente procedimiento:

- ✓ Verificar si el número de serie fue escrito correctamente.
- ✓ Verificar si el número de serie enviado es igual al de la etiqueta del tipo/modelo y número de serie en la máquina del Cliente.
- ✓ En el caso de que los procedimientos “a” o “b” no solucionen el problema, usted tendrá que quedarse con una copia de la Factura de Compra del Cliente para enviarla vía fax a IBM cuando se le solicite.

1.6. Como enviar un reclamo

eCLAIM es una solución electrónica, por lo tanto, no hay necesidad del uso de papel. Usted no tendrá necesidad de imprimir el reclamo de garantía y enviarlo a IBM. Sus reclamos serán enviados automáticamente vía Internet. Con este sistema, IBM acelerará el proceso de pago del trámite de reclamos de garantía. Es importante tener en cuenta que IBM requiere que los CAS mantengan toda la información relativa a los servicios efectuados en reclamos de garantía por un período de tres años. En algunos países, IBM podrá solicitarle a sus Business Partners el envío del Estudio de Satisfacción del Cliente con la firma del Cliente.

1.6.1. Iniciando la pantalla Warranty claim

Después de iniciar eCLAIM y hacer clic en IBM L/A, aparecerá la pantalla de acceso. Si usted está usando eCLAIM por primera vez, no necesita escribir la contraseña para el Administrador. Haga clic en OK dejando, en el campo de la contraseña, el espacio en blanco. Si usted ya ha configurado los usuarios, haga clic en la flecha próxima al campo del Nombre del Usuario para mostrar la lista de usuarios, seleccione el usuario, escriba la contraseña. Ahora usted estará dentro del módulo IBM L/A de eCLAIM. La primera vez que se encuentre dentro de eCLAIM,

este le exigirá que haga el primer download. En el caso de que ya lo haya hecho, haga clic en el icono de colores W o PROCESS, Warranty claim

1.6.2. Creando un reclamo nuevo

Haga clic en el icono W o PROCESS, Warranty claim para abrir la pantalla de apertura de reclamos. eCLAIM siempre muestra el último reclamo hecho en el sistema. Considerando que usted no haya hecho ningún reclamo, la pantalla de reclamos aparecerá en blanco. Haga clic en ADD, un reclamo nuevo aparecerá en la pantalla con algunos campos completos. Complete los espacios en blanco como si usted estuviese comenzando un reclamo en papel. La mayoría de los campos son obligatorios, como tipo/modelo, número de serie y FRUs necesarios, deberán ser suministrado por el técnico que está reparando el equipo. Los campos del tipo de transacción (Service Site y Type of Service) tienen una lista de opciones. Haga clic en la flecha al lado del campo para acceder esta lista. Otros campos, como FRUS y tipo/modelo, en el caso de que sean escritos incorrectamente, aparecerá una pantalla para que usted seleccione el modelo o Fru correcto. Cuando usted salve el reclamo, eCLAIM dará validada localmente la información y hará una lista de cualquier ítem que pueda estar equivocado o que falte completar. Haga clic en “Volver a edit” para efectuar los cambios necesarios y salve nuevamente. Si no ha recibido ningún mensaje de error, el reclamo estará listo para ser enviado al Servidor de eClaim.

1.6.3. Salvando el reclamo - Status de reclamos.

Al salvar el reclamo el eCLAIM lo incluirá en la base de datos para hacer upload. Si estuviese faltando algún ítem el le informará cual es. En el caso de que usted no lo tenga a la mano en ese momento, usted puede hacer clic en “Save as is”. En este caso, su reclamo tendrá el status de “Not Submitted”, lo cual significa que no se procesara su reclamo hasta que se termine de completar el reclamo en todos sus campos. Observe la descripción de cada status eCLAIM. (Información: el campo de status está localizado en la parte superior derecha de la pantalla de “Warranty claim” y el nombre del campo es STATUS)

- Not Submitted: reclamo salvado en su PC con información incorrecta o faltante. Es necesario que usted entre en este reclamo nuevamente, coloque la información correcta, o lo que esté faltando y salve nuevamente. Solamente de esta manera el status pasará a “Open”. IBM nunca recibirá un reclamo que esté en su PC con el status de “Not Submitted”.
- Open: reclamo salvado, todos los campos obligatorios están completos y toda la información es correcta. Los reclamos con status “Open” están listos para ser enviados, solamente esperando el upload vía Internet.
- Transfer: reclamo recibido por Servidor de eClaim, es decir, el sistema ha realizado con éxito el upload del reclamo que estaba en status “Open”. Ahora está en IBM.
- Acknowledged or Rejected: reclamo recibido por IBM, número de serie verificado, pedidos anteriores verificados y pedido de repuesto procesado en el sistema de repuestos de IBM Brasil. Este es uno de los momentos mas críticos y decisivos de su operación, usted deberá hacer clic en el botón “ACK” o “Reject” (barra inferior de la pantalla Warranty claim) del reclamo para verificar el status real de el reclamo, es decir, toda la información necesaria para concluir la atención al cliente. En el caso de que el campo POP esté marcado, usted deberá enviar la fatura por fax a IBM y reenviar el reclamo.

- Closed: repuesto recibido, equipo arreglado y entregado al cliente, estudio de satisfacción realizado, fecha de la solución, recibo y entrega del repuesto colocado y reclamo cerrado. Todo esto a través de la opción en el menú PROCESS, “Closing claims”.
- Closed/pay: reclamo cerrado en su PC y repuesto BAD recibido por IBM.
- Paid: todo el proceso concluido, el reclamo listo para ser pagado por IBM. Al final del mes usted imprimirá un informe con todos los reclamos con status “Paid”, preparará la factura de Servicio y la mandará a IBM para recibir su cheque.
- Cancel: un reclamo con este status significa que no será posible procesarlo nuevamente. Los motivos posibles son: repuesto no devuelto para IBM y facturado, repuesto devuelto para IBM como bueno sin que haya un código de autorización adjunto al reclamo. Recuerde que usted puede reparar un equipo sin necesidad de cambiar un repuesto (“Labor Only Claim”) para esto, bastará llamar al soporte de IBM y obtener un código de autorización. Coloque este código en la pantalla de reclamo en el campo reclamo “Authorized Code”, esquina inferior derecha.

1.6.4. Uploading

Cuando usted tenga uno o más reclamos terminados, con status “Open”, conecte su PC al Internet y haga clic en Upload o en el menú TRANSFER, Upload. eCLAIM compactará todos sus reclamos con status “Open” y los transferirá para al servidor de eclaim vía Internet. Después de transferir el paquete con todos los reclamos, el Servidor de eClaim enviará automáticamente la nueva información: mensajes y status de pedidos anteriores. Después del mensaje de ok usted podrá desconectarse de Internet y verificar nuevos mensajes y/o los status de los reclamos enviados antes de este último upload. Los reclamos enviados en este último upload ahora recibirán el status de “Transfer”.

1.7. Como pedir un repuesto

Pedir un repuesto en eCLAIM es tan fácil como abrir un reclamo ya que la opción de colocar el FRU queda dentro de la misma pantalla de “Warranty claim”

1.7.1. El campo para pedir repuestos se encuentra en la pantalla Warranty claim

En la pantalla de reclamos usted encontrará una pantalla donde podrá colocar el FRU necesario. Al insertar un FRU en este campo, eCLAIM enviará esta información a la Central de Repuestos de IBM y su pedido sera procesado automáticamente. En el próximo download (aproximadamente 20 minutos después) usted recibirá el status del reclamo y el del repuesto. eCLAIM L/A permitirá que usted pida solamente un FRU por reclamo. En el caso de que tenga necesidad de pedirse más de un FRU, deberá pedir solamente el primer FRU y después llamar al Soporte CAS para obtener autorización, hacer el “Call Screening” y pedir los demás repuestos.

1.7.2. El repuesto correcto para el modelo de máquina correcto

IBM siempre se preocupa en lo relativo a que el FRU solicitado sea compatible con la máquina que está siendo arreglada. Al escribir el número del FRU en la pantalla de pedidos (“Warranty

claim”) eCLAIM verificará localmente si el FRU es compatible o no. En el caso de que no lo sea, el presumirá que usted escribió el FRU incorrectamente y hará una lista de todos los repuestos que son compatibles para el tipo/modelo colocado al principio de el reclamo. En este caso, usted recibirá el siguiente mensaje “Part not compatible with the unit repaired”. En el caso de que usted no identifique el repuesto correcto, verifique con el técnico que atendió el equipo. En el caso de que el error continúe, llame para el Soporte CAS IBM para identificar el FRU correcto.

1.7.3. Tipos de servicios y códigos de transacciones

Al abrir un reclamo es necesario que usted coloque correctamente el tipo de servicio y atención al cliente. En caso contrario, el reclamo será rechazado después del upload. Preste atención a la compatibilidad entre el tipo de servicio seleccionado y los datos colocados en la pantalla de reclamo. Para todas las excepciones será necesario obtener un código de autorización de IBM. Las opciones del campo “Service Site” son On-site or Carry-in. Ver a continuación las opciones del campo “Type of Service Performed”:

Type of Service:

01	Default Warranty	Garantía estándar donde usted cambia el repuesto suministrado por IBM y es reembolsado por IBM el servicio de acuerdo con el valor de cada máquina
02	Parts only Warranty	Garantía solamente de repuestos donde usted cambia el repuesto suministrado por IBM y el cliente paga por el servicio.
03	Labor only Warranty	Sin cambio de repuestos: es decir, cuando usted repara el equipo del cliente sin necesidad de cambiar el repuesto. En este caso, usted necesita obtener un código de autorización del soporte CAS IBM antes de terminar el pedido.
04	ECA	Atención especial por problemas de Ingeniería. eCLAIM accionará esta opción automáticamente.
07	Support only	Solamente para uso de IBM.

1.8. Status de un pedido completado

Los status de reclamos y pedidos realizados se encuentran en la propia pantalla del eCLAIM (“Warranty Form). Bastará localizar el reclamo deseado, comprobar si el status del mismo está registrado como “Acknowledged” y hacer clic en el botón ACK.

Para los pedidos procesados en nuestra central de repuestos, usted podrá recibir cuatro tipos de status de acuerdo con la lista a continuación:

Status de los Pedidos de Repuestos:

- 1 = recibirá el repuesto en aproximadamente 48 horas
- 2 = recibirá el repuesto en aproximadamente 72 horas

- 3 = importación. (Soporte CAS IBM podrá informarle el plazo en estos casos)
- 4 = mensaje de error - FRU no existe (entrar en contacto con Soporte CAS IBM)

1.8.1. Abriendo la pantalla de reclamos y verificando los status de cada pedido.

Usted podrá abrir la pantalla de reclamos a través del icono de colores W o en el menú PROCESS, Warranty claim. Cuando la pantalla sea mostrada, usted estará automáticamente en el último reclamo abierto y salvado. Haga clic en el botón FIND para localizar el pedido deseado, o haga clic en el botón BROWSE, seleccione el campo WCSTATUS y coloque ACK y haga clic en BROWSE IT. Usted verá en la pantalla todos sus reclamos que están con el status Acknowledged. Anote los números y vuelva de uno en uno a la pantalla principal.

1.8.2. Recibiendo (Downloading) los status de el reclamos y nuevos updates.

Durante su próximo upload o download todos los reclamos que estén con status "Transferred" recibirán el status de "Acknowledged". Si usted estuviera aguardando el status de algun(os) reclamo(s) y no tuviera ningun nuevo reclamo para hacer el upload, conecte su PC a Internet, vaya al menú TRANSFER, Download o haga clic en el icono de colores de Download y todos los nuevos status y/o los mensajes serán enviados para su máquina a través del Internet. Después de recibirlos usted puede desconectar su PC del Internet. Es muy importante que usted controle los reclamos con status de ACK diariamente ya que IBM puede estar esperando algun tipo de acción por su parte, como por ejemplo, el envío de la factura para poder terminar de procesar el reclamo y enviar el repuesto.

1.8.3. Verificando los "Acknowledgments"

Al verificar un reclamo con status "Acknowledged" haga clic en el botón ACK. Aparecerá una pantalla con toda la información relacionada a su reclamo. Para mayor información sobre esta pantalla y sobre sus procedimientos, ver el Manual de Operación de eCLAIM que se envió junto con el kit de instalación de eClaim.

1.9. Eclaim en el Internet

Es importante mencionar que existe un sitio de internet donde se puede obtener información seguimiento, validacion y reporte de eCLAIM. El sitio web es: wca.eclaim.com.

Las principales funciones que podemos encontrar en esta página son:

- Entitlement incluyendo Barcodes de FRU's
- Performance Scorecards
- Información sobre certificación de técnicos

Para acceso a estos sitios web consulte con su contacto focal de IBM.

CAPITULO II: INSTALACIÓN Y RED

Una vez instalado y hecho el primer download, el Servidor de eClaim en Advanced Computing sincronizará su eCLAIM con el Servidor. Usted no debe instalar eCLAIM en más de una máquina. Si usted lo llegase a hacer, la sincronía entre el Servidor y su eCLAIM se perderá. En caso de que necesite utilizar el eCLAIM en más de un equipo, bastará instalarlo en la unidad (drive) de su servidor y crear los iconos en cada estación. Para instalarlo en el servidor, cada usuario necesitará tener acceso total al directorio del eCLAIM de la red. Verifique antes con el Administrador de su Red.

2.1. Moviendo eCLAIM a otro directorio

En caso que ya haya instalado eCLAIM en un sistema stand-alone y mas tarde decida instalarlo en la red, podrá mover el directorio de eCLAIM de esta máquina stand-alone para su servidor. Será suficiente con hacer una XCOPY ECLAIM3 para la unidad (drive) de la red y todos los directorios y subdirectorios serán transferidos al Servidor. Después de transferir el directorio al servidor, cree el icono de eCLAIM en cada estación, indicando el directorio de la red.

2.2. Ambiente especifico Win95 y 2000

2.2.1. Instalando para un usuario único (stand-alone) en Windows 95/2000:

Coloque el Disco 1 del eCLAIM y escriba a:\setup en una pantalla MS-DOS o haga clic en Inicio, ejecutar y escriba a:\setup. Asegúrese que el disco 1 este en la unidad apropiada. Durante la instalación, se le preguntará sobre la unidad y el directorio de destino. Aconsejamos instalarlo en el directorio y unidad sugeridos por el sistema, y después, en caso de que sea necesario, mueva el directorio entero para otra unidad (drive). Cuando finalice la instalación, el grupo de programas de eCLAIM aparecerá con tres iconos: eCLAIM, eCLAIM Update Structures y Help. Para mayores informaciones haga clic en Help. Por favor no reinstale eCLAIM con los diskettes en cada estación. No se olvide de hacer, semanalmente, el backup de todo el directorio eCLAIM.

2.2.2. Instalando para varios usuarios (en red) en Windows 95/2000:

Coloque el Disco 1 de eCLAIM y escriba a:\setup en una pantalla MS-DOS o haga clic en Inicio, Ejecutar y escriba a:\setup. Asegúrese que el disco 1 este en la unidad apropiada. Durante la instalación, se le preguntará sobre la unidad y directorio de destino, en este momento usted deberá colocar la unidad (drive) correcta de la red. En el caso de que este instalando desde el propio servidor, seleccione la unidad (drive) del servidor en el cual el sistema deberá ser instalado. Después de colocar la unidad correcta haga clic en CONTINÚE. Cuando termine la instalación, el grupo de programas de eCLAIM aparecerá con tres iconos: eCLAIM, eCLAIM Update Structures y Help. Para mayores informaciones haga clic en Help. Por favor no reinstale eCLAIM con los diskettes en cada estación. No se olvide de hacer, semanalmente, el backup de todo el directorio eCLAIM.

Nota Importante:

En el caso que instale eCLAIM en un servidor Novell, usando estaciones Windows 95, usted podrá recibir el siguiente mensaje:

The specified volume does not support long file

names. You must select a drive which supports long file names, or force the use of short file names. To force short file names, Exit now and restart setup using the /F command line option.

OK

Si esto sucede, reinstale el sistema en la unidad (drive) C y después de terminar la instalación traslade el directorio completo para la unidad (drive) de la red seleccionada por medio del comando XCOPY en la pantalla MS-DOS.

2.3. AYUDA

Este Manual Técnico del eCLAIM IBM L/A / Help le proporcionará al usuario, en cualquier momento, una serie de temas disponibles. Esta herramienta usa el modelo Standard de Help en Windows 95. Para obtener información/ayuda bastará hacer clic en el tema deseado y el sistema le mostrará otra pantalla con la información solicitada. Esta herramienta fue desarrollada con base en todos los Menús del eCLAIM para mejorar su búsqueda. Por ejemplo, si usted solicita ayuda para consultar el ítem "Bill of material" (BOM List), seleccione el punto Database del Help y enseguida el ítem Bill of material.

Otra alternativa es buscar en la lista indexada con todos los puntos de este Help. Para esto, bastará con hacer clic en la carpeta de "Search" y escribir la palabra deseada. La aplicación hará una lista con todos los puntos que tienen alguna relación con la palabra que usted escribió. Seleccione la opción que sea lo más semejante a la duda que usted tiene, al final de la misma pantalla haga clic en "Display". El ítem "Report Builder" en el menú Database tiene también un Help en inglés.

CAPITULO III: PROCESOS

El menú PROCESS le permitirá acceder las siguientes funciones: **revisar cuales son realmente las menus de processos**

3.1. ENTITLEMENT LOOKUP

Entitlement Lookup le permite al Business Partner, a través del Internet, determinar si un número de serie está dentro de garantía. En el momento de la consulta, su PC debe estar conectada al Internet así como tener a la mano uno o varios tipos, modelos y números de serie de el/los equipos que investiga. Usted recibirá una respuesta del servidor de eClaim informándole si el (los) equipo (s) están o no dentro de la garantía y cual es la fecha de su expiración.

3.1.1. Consulta de Garantía

3.1.1.1. La pantalla de consulta de garantía

Después de hacer clic en la opción “Entitlement Lookup” en el menú PROCESS, la pantalla de consulta aparecerá. Usted estará viendo una gran área en blanco donde aparecerá el mensaje de retorno de la consulta y también dos pequeñas áreas donde deberá colocar el tipo/modelo y número de serie del equipo.

En el caso de que el tipo/modelo no sea encontrado o sea incorrecto, una pantalla aparecerá con todos los tipos y modelos con validez. Seleccione el correcto y después escriba el número de serie. Utilice la tecla “TAB” para moverse de campo o haga clic en el campo que desea llenar.

Cuando usted termine de escribir el Número de Serie se iluminará el botón ADD. Haga clic en el o presione “Enter” para adicionar la primer máquina a la lista de consulta. Repita el mismo proceso para todas las máquinas que desear consultar. En el caso que quiera borrar alguna máquina que ya esté incluida en la lista de búsqueda, haga clic dos veces en el tipo/modelo de máquina.

3.1.1.2. Como enviar la consulta de garantía de un número de serie

Cuando usted termine de ingresar todas las máquinas a la lista, haga clic en el botón Internet (en ese momento su PC ya tiene que estar conectada al Internet). Ahora usted podrá ver en la esquina superior derecha de su pantalla una sección mostrando el status de los archivos que están siendo enviados y recibidos por el servidor de eCLAIM. Cuando termine, usted recibirá un mensaje de finalización.

Su consulta será realizada en menos de 2 minutos y los resultados serán guardados en su PC. Haga clic en cada máquina de la lista (en el caso de que haya hecho consultas sobre más de una) para ver el status de garantía.

3.1.1.3. Analizando los Resultados

Al concluir la consulta, usted podrá ver la siguiente información sobre cada máquina:

- Tipo y Modelo de la Máquina (“Machine type and model Number”)

- Número de Serie (“Serial number”)
- Fecha inicial de la Garantía (“Warranty Initial Date”)
- Fecha final de la Garantía (“Warranty End Date”)
- Descripción de la Garantía (“SDF Description”)

Nota: Usted no necesita enviar la factura o mandar un fax en base al resultado de esta búsqueda, pero en el caso de que la garantía este vencida o el número de serie no sea localizado por el servidor de eClaim, usted deberá quedarse con una copia de la factura de compra del cliente como comprobante. eCLAIM le pedirá que usted imprima la carátula de fax y la envíe por fax a IBM junto con la copia de la factura de compra, esto se hará después de que usted haga el pedido del repuesto y lo envíe a IBM. No envíe el fax sin la carátula suministrada por el propio eCLAIM.

En el caso de que usted no reciba respuesta o reciba el status de un modelo diferente al consultado, contacte el soporte CAS IBM.

3.2. WARRANTY CLAIM

Warranty claim es la opción mas importante del menú PROCESS. En esta opción usted podrá abrir, editar y consultar el status de todos sus reclamos de garantía y pedidos de repuestos. A continuación la descripción de cada una de las opciones de este menú:

3.2.1. Flujo del Proceso de Reclamos

A continuación encontrara el flujo de los reclamos de garantía creados en el eCLAIM de su PC.

- a) B.P. crea un nuevo reclamo de garantía
- b) eCLAIM verifica si toda la información digitada esta correcta
- c) eCLAIM verifica si no dejó de completar algun campo obligatorio
- d) B.P. salva el reclamo e eCLAIM separa en el log de información por enviar via internet
- e) B.P. se conecta al Internet y hace un upload en eCLAIM
- f) Todos los reclamos de garantía son enviados
- g) El servidor de eClaim envia status de los pedidos anteriores y nuevos mensajes
- h) B.P. se desconecta del Internet
- i) El servidor de eClaim verifica la garantia del equipo y pedidos anteriores para la misma máquina
- j) El servidor de eClaim envia mensaje a IBM Parts Center
- k) IBM pide la pieza y actualiza el status
- l) El servidor de eClaim actualiza el status de la pieza para el próximo download que haga el B.P.
- m) B.P. se conecta nuevamente y efectua un upload/download para recibir los status de los pedidos hechos anteriormente y enviar los nuevos

Desde el envío del reclamo hasta cuando se recibe status, el tiempo de respuesta deberá ser entre 20 y 30 minutos. Este tiempo dependera de la cantidad de reclamos de garantía que están siendo procesados.

Todos los reclamos abiertos recibirán, cuando estén correctos, el status de “open”. Los reclamos con status “Not Submitted” no serán enviados a IBM. Usted debe editarlos y corregir o adicionar la información necesaria para que se procesen.

Los reclamos “open” serán salvados en un log de reclamos a ser enviados por Internet. Para enviarlos usted debe conectar su PC a Internet y accionar la función “Upload” en menu “TRANSFER”. Después de finalizar el upload, el servidor de eClaim hará el download automático del status, mensajes o actualizaciones a la base de datos. En la próxima conexión usted podrá recibir el status de esos últimos reclamos de garantía enviados.

Para saber si un reclamo fue transferido, vaya a la pantalla de reclamos y verifique si el status del mismo cambió de “open” a “transfer”. Para saber si el status de un reclamo ya fue enviado por eCLAIM Server, vaya hasta la pantalla de reclamos y verifique si el status del mismo cambio de “transfer” a “acknowledged”. En el último caso, usted debe hacer click en el botón ACK que está en la barra inferior de la pantalla para verificar los detalles del reclamo. En el caso que el sistema solicite el envío de la factura de compra, recibirá una alerta en la misma pantalla de ACK solicitando el envío de la misma (POP= proof of purchase).

3.2.2. Abriendo reclamos fuera de eCLAIM

Existen dos opciones para abrir nuevos reclamos en eCLAIM:

- 1) Accesando la pantalla “Warranty Claim” del menu “PROCESS”
- 2) Si usted utiliza otro sistema para crear nuevos reclamos, eCLAIM ofrece un recurso donde puede importar esos reclamos de otro sistema, através de un archivo ASCII (TXT). Esta opción esta disponible en el menu “TRANSFER”, “Import Warranty Claims”.

IBM recomienda la primera opción y la utilización de eCLAIM como herramienta única de apertura y seguimiento de reclamos, así como para evitar errores al importar archivos ASCII de otro sistema.

3.2.3. Componentes de la pantalla de Reclamos

Los principales componentes de la pantalla de reclamos son:

- Campo de Status
- Sub-Pantalla para Pedir Partes (FRUs)
- Tipo de Servicio Realizado

3.2.4. Status de Reclamos

Un reclamo puede pasar por varios status: “Not Submitted”, “Open”, “Transfer”, “Acknowledged”, “Closed”, “Closed/Pay”, “Paid”, “Cancel” y “Rejected”.

3.2.4.1. Not Submitted

Reclamo salvado en su que contiene datos erroneos o incompletos. Para que el reclamo en “Not Submitted” pase al status de “Open”. Es necesario corregir o llenar la información faltante en el reclamo, porque de lo contrario IBM jamás recibirá lo recibirá.

3.2.4.2. Open

Reclamo salvado, con todos los campos obligatorios completos y correctos. Estos reclamos con status “Open” están listos para ser enviados, solamente esperando ser enviados por Internet.

3.2.4.3. Transfer

Reclamo recibido por el servidor de eClaim, o sea, el sistema ha realizado, con éxito, el upload del reclamo que estaba con status "Open". Ahora está en IBM.

3.2.4.4. Acknowledged or Rejected

Reclamo recibido por IBM donde ya paso por todos los análisis del servidor: número de serie, pedidos anteriores y pedido de repuesto procesado, etc. Este es uno de los momentos más críticos y decisivos para su operación. En este momento, usted deberá hacer clic en el botón "ACK" o "Reject" (barra inferior de la pantalla Warranty claim) del reclamo para verificar el status real de el reclamo; si fue rechazado, si usted necesita mandar la factura de compra (POP), si el FRU no existe en el stock, si el pedido fue hecho, cual es el status del pedido, es decir, toda la información necesaria para concluir con el pedido. En el caso en el campo POP este marcado, usted deberá enviar la factura por fax a IBM (POP Report que se describiera en este mismo capítulo) y reenviar el reclamo.

3.2.4.5. Closed

Repuesto recibido, equipo arreglado y entregado al cliente, Estudio de Satisfacción completado, fecha de la solución, recibo y entrega del repuesto colocado y reclamo cerrado. Todo esto a través de la opción "Closing claims".

3.2.4.6. Closed/pay

Reclamo cerrado en su PC y repuesto BAD recibido por IBM.

3.2.4.7. Paid

Todo el proceso concluido. El reclamo esta listo para ser pagado por IBM. Al final del mes deberá imprimir un informe con todos los reclamos con status "Paid", preparará la Factura de Servicio y la mandará a IBM para recibir su pago.

3.2.4.8. Cancel

Un reclamo con este status nunca más se podrá procesar. Las razones por las que los reclamos llegan a este status pueden ser: repuesto no devuelto a IBM y facturado o repuesto devuelto a IBM como bueno sin que haya un código de autorización adjunto. Vea Tipos de Servicio en este mismo capítulo.

3.2.5. Sub-pantalla para pedir partes

eCLAIM le da la opción de pedir partes en garantía por medio de la pantalla Warranty Claim – PROCESS localizado en el submenú bajo el campo "Customer Call/Carry-in". En esta pantalla deberá llenar la información para algunos campos:

- ✓ El número del FRU. En el caso que usted digite un fru que no se encuentre en la base de Datos de FRUs, una pantalla aparecerá para que usted escoja el FRU correcto de acuerdo con el tipo/modelo de la máquina del Cliente.
- ✓ Verificar si la descripción del FRU es la correcta
- ✓ Digitar el código del defecto encontrado en el equipo (precione en F4 en el campo para acceder la tablilla de códigos) en el campo "error code"

3.2.6. Tipo de Servicio

Hay cuatro tipos de servicio que se detallan a continuación:

01	Default Warranty	Llamada también Garantía Estándar donde se cambia la pieza BAD por el remplazo que fue enviado por IBM y el Business Partner es reembolsado por el servicio de acuerdo al valor designado para cada equipo por garantía.
02	Parts only Warranty	Se hace el cambio de la pieza BAD por el remplazo que fue enviado por IBM y el Cliente es responsable por el pago del servicio del Business Partner.
03	Labor only Warranty	Aplica en aquellos casos en que no es necesario cambiar piezas para reparar el equipo. Para poder tramitar este tipo de servicio, es necesario obtener un código de autorización de parte del BP Support en IBM. Este código se debe obtener antes de finalizar el servicio.
04	ECA	Esta opción es accedida por eCLAIM automáticamente y abarca los requerimientos especiales debidos a cambios de ingeniería.

3.2.7. Abriendo un reclamo nuevo en eCLAIM

Los procesos para consultar, crear o editar un reclamo de garantía son similares entre si y pueden ser efectuados en una única pantalla. Para crear un nuevo reclamo, vaya al menú PROCESS y seleccione la opción "Warranty Claims", posteriormente presione el botón Add en la parte inferior de la pantalla de reclamos. Un nuevo número de reclamo será desarrollado automáticamente por el sistema cuando usted termine de completar todos los campos y salvar el reclamo.

3.2.8. Campos de la Pantalla de Reclamos

En la pantalla de reclamos existen dos tipos de campos: los que son automáticamente suministrados por el sistema y aquellos que deben ser llenados. A continuación encontrará los detalles de todos estos campos.

Claim #:	eCLAIM le proporciona este número y para IBM este será la identificación de su reclamo. Al presionar el botón "ADD" la palabra "NEW" aparecerá en ese campo. Al salvarlo, la palabra "NEW" será sustituida por el número del reclamo.
Created:	Es la fecha en que usted ingreso en la comunicación original.
Edited:	Suministrado por el sistema, arroja la última fecha de edición. Este dato es extraido de Win95, por lo que debe asegurarse que la hora y fecha en su equipo este siempre correcto.
Status:	Este campo indica el status del reclamo. El sistema cambiará el status descrito en ese campo conforme la situación del reclamo. Para mayor información de los tipos de status vease "Status de Reclamos" en este mismo capítulo.

BP ID:	Campo obligatorio donde debe colocar el código de su CAS de IBM. En algunos casos este campo puede ser arojado automáticamente por el sistema sin necesidad de intervención.
PIMS ID:	Campo obligatorio donde debe llenar el código de su localidad. Algunos B.P. tendrán más de un PIMS ID.
Location:	Campo automáticamente suministrado con el nombre del B.P. y su ubicación
Technician:	Campo obligatorio donde debe colocar el código del técnico responsable por el servicio a la máquina. Los técnicos serán certificados por IBM de acuerdo con el entrenamiento de Hardware que haya recibido. La tecla F4 le da una lista de opciones.
Password:	Campo obligatorio donde se coloca la clave o password que utilizará el técnico responsable por el servicio de la máquina.
Technician name:	Campo automáticamente suministrado con el nombre del técnico.
Location phone:	Campo automáticamente suministrado con el número de teléfono del CAS y su ubicación.
Mach/Mdl:	Campo obligatorio donde debe digitar el tipo y modelo del equipo que está siendo atendido por garantía. En caso de que usted digite un número inexistente, eCLAIM le presentará una pantalla con todos los tipos y modelos válidos. Los cuatro dígitos de tipo más los tres dígitos del modelo deben ser digitados sin espacio entre ellos. Ejemplo: Tipo 8640 Modelo 0Y0 debe ser digitado como 86400Y0.
S/N:	Campo obligatorio donde debe digitar el número de serie del equipo. Este debe contener tener siete (7) dígitos y es necesario confirmar que este número sea realmente el que pertenece a la máquina por reparar.
Type of Service:	Campo obligatorio que permite que usted escoja el tipo de servicio. Presione en la tecla de al lado del campo para ver la lista. El tipo de servicio debe estar de acuerdo con las características de la máquina y del servicio. Vea la sección "Tipos de Servicio" en este capítulo del manual.
Service Site:	Campo obligatorio que permite que usted escoja si el servicio es On-site o Carry-in. Este campo debe llenarse de acuerdo a las características de la máquina a menos que tenga un código de autorización por parte de IBM por una razón especificada y aprobada.
POP Date:	Campo obligatorio donde debe digitar la fecha de compra del equipo. Esta fecha debe ser la misma descrita en la factura de compra del cliente.

WO #:	Campo opcional para los B.P. para ingresar (si existiera) el numero de reclamo interno o distinto para uso propio. Este numero no afecta ni es referencia para IBM, es de uso exclusivo para el B.P. si lo necesitara.
ECA #:	Este campo deberá quedar sin completar a menos que se esté prestando un servicio de tipo ECA o bien que eCLAIM identifique un ECA para el tipo/modelo digitado y depues de leer la descripcion del ECA se ve la necesidad de prestar servicio en el equipo del cliente. La base de datos de los ECA se encuentra en el menu "DATABASE".
Customer Call / Carry-in:	Campo obligatorio donde se ingresa la fecha y hora en que el cliente dejó el equipo por reparar bajo garantia en las instalaciones del B.P. o bien cuando llamó por telefono para servicio on-site. Esta información debe ser cuidadosamente registrada ya que es de gran utilidad para que el B.P. pueda controlar el tiempo de servicio y solución de todos sus reclamos. Recordamos que IBM verifica esa información a traves del trailer call mediante muestras aleatorias.
Part number:	Este campo es para ingresar el numero de FRU necesario. eCLAIM verificara si este numero es valido y compatible con la maquina que se estara atendiendo. En caso que no sea valido o compatible, el sistema le va a mostrar una pantalla con las opciones posibles o compatibles al tipo y modelo del equipo. Cuando se hace un servicio sin cambio de parte no es necesario ingresar datos en este campo, pero si es necesario un código de autorización que proporciona el departamento de soporte a los Business Partners de IBM (B.P. Suport).
Error Codes:	Campo obligatorio donde se debe especificar el codio del defecto diagnosticado en la maquina del cliente. Teclee F4 para obtener la lista de opciones de errores.
Order #:	Campo automáticamente suministrado por los sistemas de IBM que indica el "número de orden". En la mayoría de los países, este numero queda registrado en la factura que acompaña la parte.
Branch:	Campo automáticamente suministrado que da el codigo de la sucursal.
Ship Status:	Campo automáticamente proporcionada que indica el status de la parte en repuesto que envia IBM. Estos status pueden ser: parte disponible en la sucursal más próxima parte disponible en una sucursal filial del mismo país parte que requiere importación, en estos casos el IBM B.P. Suport podra darle la fecha de disponibilidad mensaje de error, que puede ser porque el FRU no existe y se debe poner el contacto con el IBM Suport para B.P.
Comments:	Este campo es opcional y esta disponible para comentarios de los B.P. para cualquier comentario en relacion al servicio u observaciones hechas por el tecnico que atendio el equipo.

Información del Cliente:	Campo obligatorio donde se deben ingresar todos los datos del cliente, incluyendo el teléfono, la dirección, ciudad y localidad. La veracidad de estos datos es muy importante para asegurar que el trailer call de IBM pueda lograrse sin problemas.
Attention to:	Solo para uso de los técnicos de IBM Global Services
Ship to:	Solo para uso de los técnicos de IBM Global Services
Authorization:	Usted solo tendrá que completar ese campo cuando sea solicitado por IBM. Solamente los funcionarios de IBM pueden pasar ese código, que será utilizado para autorizar algunas excepciones de servicio en garantía. Obs: disponible a partir de Dic/98

3.2.9. Salvando/Guardando

Cuando salva un reclamo, eCLAIM validará localmente la información y mostrará una pantalla indicando si el reclamo fué aceptado o rechazado. Cuando haya sido rechazado, presione el ícono "View & Correct", verifique en la pantalla los campos que presentaron problemas, presione close, cambie los campos necesarios y salve nuevamente. En caso de haber sido rechazado y no pueda corregir el problema en ese momento, presione "Save as is" y despues de obtener la información necesaria, vuelva al reclamo y haga las modificaciones. Salve nuevamente pasar el status a "Open".

Recuerde que solamente los reclamos con status "Open" podrán ser enviados a IBM vía Internet. Presione "Close" para hacer el upload o "ADD" para crear un nuevo reclamo.

3.2.10. Editando un Reclamo

Las opciones para editar un reclamo dependerán del status en que se encuentran. Los claims con status "Open" o "Not submitted" tienen este acceso. Para los otros status, usted solo tendrá derecho a editar algunos campos como: WO#, Error Code y Comments. Los campos editados, no serán vistos por IBM hasta que su reclamo haya sido aceptado y procesado.

Para editar un reclamo, presione en el menú PROCESS, abra la opción "Warranty Claim", especifique el numero de reclamo y modifique los campos necesarios. Al final presione en save para salvar las modificaciones hechas.

La búsqueda de un reclamo puede ser de uno en uno a traves de comandos en la parte inferior de la pantalla, o bien haciendo clic sobre "find" y digitando el número de reclamo.

3.2.11. Consultando un Reclamo

El status de un reclamo se puede verse en la pantalla de reclamos a traves de cuatro opciones:

- En el Menu Report seleccione warranty claims, especifique las fechas de intervalo para consulta y presione "VIEW". En esta pantalla podrá ver todos los reclamos y respectivos status. Anote los números de los reclamos que necesitan ser revistados y vaya al menú PROCESS, seleccione la opción Warranty Claims y busque el reclamo de uno en uno.

- Pasando de uno en uno através de las opciones de navegación en la columna de tareas que queda en la parte inferior de la pantalla de su eCLAIM
- La opción “Find” es la opción más rápida pero es indispensable tener a la mano los números de los reclamos que serán investigados.
- La opción “Browse” es la opción más avanzada ya que puede establecer parametros de investigación a traves de cualquier campo de la pantalla de reclamos. Por ejemplo: si necesita localizar todos los reclamos que están con el status = “acknowledged”, presione el botón browse que se encuentra en la pantalla de reclamos (Warranty Claim), presione el campo “Wcclaim” (bajo la palabra reset) y seleccione el campo “Wcstatus” ponga el parámetro de investigación (=) y al lado el valor de la investigación (ack), haga clique en “Add to Criteria” y “Browse it” para obtener resultado. Verá la lista del reclamos con el status “Ack”.

3.2.12. Cancelando un Reclamo

Si fuera necesario cancelar un reclamo y ya fue enviado vía Internet, tendrá que llamar a IBM para efectuar la cancelación.

Para cancelar un reclamo que todavía no haya sido transferido al servidor de eCLAIM, presione el menú PROCESS, abra la opción “Warranty claim”, escoja el reclamo y presione delete. eCLAIM pedira su confirmación para cancelar y borrar el reclamo.

3.2.13. Cerrando un reclamo

Esta opción permite que coloque la fecha de solución y fecha de entrega de la parte. Solamente los reclamos cerrados serán pagados por IBM.

Para acceder a la pantalla de cierre de reclamos, debe ir al menu PROCESS y seleccionar la opción “Closing Claims”, busque el número del reclamo que quiera cerrar presionando en “ADD” y despues F4 en el campo Claim #, el sistema traerá la lista de reclamos a ser cerrados y seleccione el reclamo deseado. Tambien debera llenar la información siguiente:

- ✓ Parts Received: Fecha y hora en que se recibió la parte de IBM.
- ✓ Solution Time: Fecha y hora en que se entregó la máquina al cliente o bien que se le notifico por teléfono que su máquina estaba a disposición para ser retirada.
- ✓ Carrier Time: Fecha y hora en que el transportista pasó a retirar la parte defectuosa.
- ✓ Realizar un cuestionario de satisfacción completando los campos necesarios.

El Cuestionario de Satisfacción (Customer Survey) es una herramienta gerencial muy importante para el B.P. y para IBM. Son solo 5 preguntas de opcion multiple para el cliente. Estas preguntas son parte del Trailer Call hecho por IBM a sus clientes mensualmente vía teléfono. Esta herramienta proporciona la opinión del servicio de los reclamos.

Para facilitar el proceso, en el momento en el que el cliente vá a retirar el equipo reparado o bien cuando el técnico vaya a atender el servicio On-site, se recomienda llevar el cuestionario impreso y en el momento en que el cliente firma el recibo de garantia tambien pueda contestar el cuestionario. Posteriormente se alimentan los datos recabado en eCLAIM.

Recuerde, despues de cerrar un reclamo es necesario hacer el Upload en el menu Transfer para que IBM pueda recibir la información.

3.2.14. Consideraciones para el manejo de procesos en los reclamos de garantías

- ✓ Puede crear y enviar sus reclamos las 24 horas del día, 7 días por semana.
- ✓ Un reclamo rechazado por el servidor de EClaim no puede ser editado y enviado nuevamente.
- ✓ Los detalles y reglas para abrir un reclamo nuevo y un pedido de repuestos pueden encontrarse en el Manual de Operación de eCLAIM

CAPITULO IV: BASES DE DATOS

El menu DataBase tiene varias bases de datos que contienen la información principal acerca de todos los componentes relacionados con la garantía de los equipos IBM. Con excepción de la base de datos de sus clientes ("Customer") todos los otros son actualizados y gerenciados por IBM.

Cuando ocurra algún cambio o nuevo item en alguna de estas bases de datos, usted estará recibiendo la actualización através del Servidor de eClaim, opción Upload/Download. Es muy importante que usted conecte su PC a Internet y haga un Upload/Download (menu transfer) para garantizar que sus bancos de datos están actualizados con los de IBM.

Recuerde que todas las bases de datos son accedidas y consultadas "Offline", o sea, usted no necesita tener su PC conectada a Internet para accesarlos. Las bases de datos residen en su disco duro. A continuación encontrará la descripción de cada una de las bases que forman parte de eCLAIM:

4.1. MACHINE TYPES/MODELS (Typo/Modelo)

Esta base de datos contiene todos los equipos producidos por IBM, donde el servicio de garantía la ha efectuado el Business Partners.

Use el navegador en la columna de tareas en la parte inferior de esa pantalla para verificar las características de cada máquina o teclee en "Find" o "Browse" para facilitar su consulta.

La pantalla de máquinas, tipos y modelos está dividida en tres secciones: Machine Type Model, Bill of Material y ECA

4.1.1. Machine Type Model

Esta sección tiene contiene información importante en relación a las características de garantía del respectivo equipo con los siguientes campos:

- a) Machine Type Model - Tipo y modelo de la máquina (sin separación)
- b) Description - Descripción del equipo
- c) Brand - Tipo de Máquina : Comercial, Consumidor, Servidores ...
- d) SDF Code - Tipo de garantía del equipo
- e) Reimburse 1,2 e 3 - valor que IBM paga por el servicio
- f) Exception Parts - En esa tabla usted podrá encontrar cuales son los números de parte (Fru's), pertenientes a ese equipo, que posee una garantía diferente de la padrón del mismo. Al lado de cada número de parte, usted encontrará el "Labor rate" correspondiente, que significa el valor a ser reembolsado por IBM para cambiar esa pieza.

4.1.2. Bill of Material

Lista de los Fru's que son compatibles con esa máquina. Para mayores detalles vea la seccion de este manual referente a Bill of Materials.

4.1.3. ECA

Lista de los ECA's existentes para esa máquina. Para mayores detalles vea la sección de este manual referente a ECA.

4.2. PARTS (Partes)

Esta base de datos posee todos los Numeros de Parte (Fru's) de IBM con la descripción de cada una e información de sustitutos.

Los campos de esta base de datos son:

- a) Recuperated part - Para uso de IBM Brasil
- b) Part Number - Número de Parte (Fru)
- c) Substitute part - Número de Parte sustituto, cuando exista.
- d) Part Description - Descripción de la parte
- e) Part Return Flag - Solo para uso de IBM

En la parte inferior de la pantalla del Parts Database, observará la existencia de 12 campos, siendo uno para cada mes del año. eCLAIM le mostrará en esos campos la cantidad que usted consumió de la parte que está siendo consultada en la pantalla.

Ejemplo: Usted está consultando el Fru 73G4526. En el mes de enero usted pidió 30 veces esa parte y 50 veces en el mes de febrero. Esa información es muy útil para que usted gerencie su inventario de partes con más seguridad y programar sus próximas compras para reponer su inventario.

La segunda cartera en esa pantalla "Where Used", le muestra en cuales máquinas esa parte puede ser utilizada.

4.3. BILL OF MATERIALS (Bolsa de Materiales)

"Bill of materials" es un base de datos que vincula la información de la base de datos de las máquinas IBM con todas las partes.

Digitando el tipo y modelo de una máquina usted podrá ver todas las partes que son usadas o compatibles con el modelo consultado.

Es un óptimo recurso para ayudar en la selección del Fru correcto. Esa base de datos es local y no hay necesidad de estar conectado a Internet para accederla. Para acceder esta opción va al menú Database y teclee en Bill of Materials.

4.4. LABOR RATE (Mano de Obra)

Esta base de datos contiene la información relacionada al valor del reembolso que usted recibirá por cada máquina IBM que usted atiende en garantía. Usted verá una lista de letras y valores donde cada letra posee su valor correspondiente en la moneda de su País.

Observe que en en la base de datos “Machine Type/Models” existe una letra en cada fase de garantía del equipo. Use esa base de datos para saber el valor correspondiente a cada letra.

Algunos ejemplos a continuación:

1) Una máquina con 3 años de garantía, siendo el primer año On-Site y el segundo y tercer año, Carry-in, posee 2 fases. La letra de la primera fase indica el valor del reembolso que IBM estará pagando para el primer año On- Site. La letra de la segunda fase indica el valor del reembolso que IBM estará pagando en el segundo y tercer año de garantía Carry-in.

2) Una máquina con 3 años de garantía, siendo los 3 años Carry-in, posee 1 fase. Para este tipo de garantía usted observará que en la base de datos de las máquinas, apenas la letra de la primera fase estará ocupada. Esta letra indica el valor del reembolso que IBM estará pagando para los 3 años de garantía.

3) Una máquina con 3 años de garantía sobre partes y solamente un año para mano de obra. Apenas la primera fase estará ocupada indicando el valor del reembolso que IBM pagará en el primer año. El segundo y tercer años de garantía serán pagos por el cliente y IBM enviará solamente la parte para el Business Partner (CAS).

Observe que en los casos donde la garantía de algunas partes (monitor, mouse, micrófono, sonido, etc) sea diferente de la garantía padrón de la máquina, la letra que indicará el valor del reembolso estará ocupada en la pantalla “Exception Parts”.

Lo mismo ocurre con los ECA's, donde la letra del “Labor Rate” que acompaña cada ECA indica el valor del reembolso que IBM le pagará para ejecutar el servicio. En caso de que el campo del “Labor Rate” esté en blanco, significa que el valor a ser pagado es el mismo padrón de la máquina que está siendo atendida.

4.5. SDF - Service Definition Flag

Esta base de datos relaciona el código SDF encontrado en el base de datos “Machines Type/Models” con la descripción de cada uno. Cada código SDF describe las características de garantía de las máquinas IBM.

Algunos ejemplos de códigos SDF frecuentes:

Código	Nro Fases	Descripción
12B =	1 Phase	= 1 year on-site
12C =	1 Phase	= 1 year carry-in
24C =	1 Phase	= 2 years carry-in
24V =	1 Phase	= 2 years on-site
36D =	1 Phase	= 3 years carry-in
36Y =	1 Phase	= 3 years on-site
36Q =	2 Phases	= 3 years - 1st year on-site and 2nd / 3rd carry-in
36M =	1 Phase	= 3 years Parts and 1 year labor (servicio)
LIF =	1 Phase	= Lifetime Warranty (OBI)

4.6. ECA

ECA significa autorización para reparación debido a cambios de ingeniería. Toda la información suministrada por eCLAIM es confidencial y puede ser accesada solo por los Business Partners. Esta base de datos es la más confidencial de todas y en ningún caso, la información que contiene puede ser accesada o vista por el cliente final.

Al crear un nuevo reclamo cuando usted digite el tipo de modelo del equipo de su cliente, eCLAIM verificará si existe algún ECA para esa máquina. En caso de que exista, usted recibirá un mensaje para verificar las características del ECA. Muchos ECAs pueden ser obligatorios, lo mismo que el problema de la máquina del cliente sea diferente del descrito en el ECA usted deberá ejecutar el servicio para prevenir futuros problemas. Otra forma de consultar los detalles del ECA y la obligatoriedad del mismo es a través de los documentos enviados frecuentemente por Depto de Canales de su País.

En la pantalla del ECA usted podrá observar la descripción de cada uno, los números de parte relacionados a la fecha de inicio y finalización y en algunos casos el valor a pagar por el servicio a través de una letra (vide labor rate).

4.8. COUNTRY (País)

Esta base de datos es para acceso y uso exclusivo de los administradores de eCLAIM en IBM donde se registran las principales reglas de garantía de cada país.

4.11. BUSINESS PARTNERS (CAS)

Esta base de datos contiene toda la información relacionada con Business Partners o Distribuidores Autorizados de Servicio IBM. Usted solo tendrá acceso a la información de su compañía y respectivas localidades. Aquí usted podrá encontrar información de: nombre de la compañía, dirección completa, nombre del Director y Gerente, email, nombre e email del Supervisor de Canales responsable de su empresa en IBM, cantidad de partes que usted está autorizado a pedir por reclamo de garantía sin intervención de IBM por teléfono, tipo de relación con IBM para aceptación de partes en garantía y equipos que su Compañía está capacitada a atender en garantía (por tipo de brand).

En cuanto al tipo de relación con IBM para aceptación de partes en garantía, el eCLAIM LA presenta tres opciones:

- 1) Cross- Business Partner recibe la parte "Good" y después envía la "Bad" a IBM
- 2) Regular - Business Partner lleva la parte "Bad" a IBM y retira la "Good"
- 3) None - Business Partner no está autorizado a pedir partes a través de eCLAIM.

Consulte al encargado de CAS IBM de su País para mayor información.

En esta base de datos, usted encontrará una segunda opción : "Location"

Tecleando en esa opción usted verá todas sus localidades de entrega de partes (la gran mayoría de los Business Partners de IBM tienen solamente una localidad de entregas), la dirección completa de entrega, su matrícula de cliente IBM para efectos fiscales, y todos los datos necesarios para pedir partes en garantía en IBM.

En caso de que usted tenga más de una localidad, teclee en “Browse” o “Find” para acceder las otras.

En caso de que usted tenga más de una localidad de entrega de partes asegúrese de poner el código de localidad (Pims I.D.) correcto al crear un nuevo reclamo en la pantalla “Warranty Claim”.

4.12. TECHNICIAN MASTER (Técnicos)

Esta base de datos contiene la opción de todos técnicos registrados en IBM y Autorizados a atender los equipos IBM en garantía. Cada técnico tendrá su código y clave controlados por IBM.

Es muy importante que al abrir un nuevo reclamo de garantía, usted use el código de técnico que está atendiendo el producto en garantía, en caso contrario usted estará dejando de recibir una información muy importante que eCLAIM podrá suministrarle para mejorar el control de productividad de cada uno de sus técnicos.

Observe que en la parte inferior de esa pantalla usted tiene doce campos, siendo uno para cada mes del año. El número indicado en cada campo significa el número de equipos atendidos por el técnico que está siendo investigado, mes a mes.

4.13. CUSTOMERS (Clientes)

Esta base de datos solo puede ser accesada por su Compañía. Aquí usted tendrá el registro completo de cada uno de sus clientes. Todos los clientes registrados al abrir un reclamo en la pantalla “Warranty eCLAIM” serán automáticamente adicionados en esta base de datos.

En el final de un año, usted tendrá el catastro completo, incluyendo los equipos de cada cliente atendidos a través del eCLAIM.

Los botones para navegar así como las opciones de “Find” y “Browse” siguen el mismo padrón de todos los otros databases de eCLAIM.

4.14. SHIP TO ADDRESSES (Dirección de envío)

Esta base de datos solo puede ser accessada por funcionarios de IBM. Esta permite al técnico IBM informar el sitio de entrega de las partes para un servicio específico.

CAPITULO V: INFORMES

Este menú “REPORTS” permite que Usted accese todos los informes disponibles en eCLAIM IBM/LA así como a un excelente generador de informes relacionado con los reclamos de garantía “Report Builder”.

A continuación encontrará la descripción del generador de informes y cada uno de los informes ya predefinidos:

1. REPORT BUILDER(Generador de Informes)

“Report Builder” le permite crear sus propios informes. Este aplicativo sigue los patrones “standard” de mercado donde Ud. selecciona las bases de datos, los campos necesarios y genera el informe en el formato que prefiera. Los informes patrones ya están disponibles en el mismo menú REPORT. En caso que quiera alguno diferente de los listados, basta usar este aplicativo. Este no altera información en su Base de Datos, luego sientase a voluntad para probarlo.

Use la ayuda de esta opción (en Ingles) para obtener mayor información y poder extraer sus propios informes.

IBM recomienda que solo personas con conocimiento básico en bases de datos y encuestas accesen esta opción.

Vea También: [Database names and contents](#)

2. INFORMES PREDEFINIDOS

2.1 MULTIPLE FAILURES

Este informe detalla el número de intervenciones, realizadas por su empresa, para un determinado tipo/modelo, en un determinado periodo. La información es extraída de su Base de Datos de Atenciones. Muchos Business Partners utilizan esa herramienta para administrar el volumen de atenciones hechas para cada tipo de máquina, ayudando a controlar mejor la productividad de sus técnicos y planear que modelo de equipo requiere más foco en entrenamiento.

NOTA IMPORTANTE: Este informe NO detalla el número de intervenciones realizadas en un mismo número de serie (Parts per Claim), o sea, la información extraída es con relación a un modelo y no un número de serie en específico.

Este informe detalla apenas los modelos que Ud. reparó mas de una vez. La información, en este informe no tiene correlación con las atenciones rechazadas. El objetivo principal es mostrar al Business Partner la tendencia y el histórico con relación a los equipos atendidos.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción de “view”, o sea, Ud. puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, podrá disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

Le recomendamos que no modifique el formato patrón de este informe. En caso que necesite crear el mismo informe en otro formato, consulte el ítem, **Report Builder**, en este manual.

2.1. POP REQUEST COVER SHEET

En los casos en los cuales IBM necesite la copia de la Factura de compra del equipo que este servicio en garantía, un mensaje será enviado por medio de eCLAIM IBM L/A, solicitando que Ud. imprima la capa del fax (“POP Request Cover”) y lo pase por fax junto con la copia de la Factura.

Deberá imprimir la capa del fax solamente cuando sea solicitado y siempre por medio de esta opción en el menú REPORT. El sistema enviará el mismo mensaje, repetidamente, hasta que Ud. entre en esa opción e imprima la capa del fax. Esta capa posee todas las informaciones con relación al reclamo, incluyendo el número del reclamo en el eCLAIM que será impreso en letras grandes para facilitar su control.

Cuando sea recibido por IBM, su fax será analizado y la información será archivada en la Base de Datos de Facturas de IBM. Una vez registrado, ni Ud., ni el Cliente tendrán enviar esa Factura nuevamente a IBM.

Al teclear la opción “POP Request Cover Sheet” en el menú REPORT, notará dos ventanas: la del lado izquierdo (“Available Claims”) lista los reclamos que necesitan Factura; la pantalla del lado derecho (“Selected Claims”) lista los reclamos para los cuales la capa del fax ya fue impresa. Para imprimir una capa, teclee en el reclamo correspondiente en la pantalla de la derecha. Observe que mientras Ud. lo imprima, será transportado para la pantalla de la derecha. En caso que necesite imprimir la capa nuevamente, por cualquier motivo o uno extra, teclee en la línea del reclamo en la pantalla de la derecha y será transportado de nuevo para la pantalla de la izquierda.

Solo tendrá acceso a esa pantalla en caso que tenga algún reclamo para el cual IBM necesite la Factura para comprobar la garantía del equipo.

Alertamos para el hecho de que para todos los pedidos de piezas para opcionales (“OBI”) será necesario presentar la Factura de compra.

Solicitamos que no altere el formato de este informe en su eCLAIM IBM L/A.

2.3 USAGE AND ACTIVITY

Este informe detalla todos sus servicios y pedidos de partes, separando por tipo de reclamo y por técnico. Al teclear en esta opción del menú REPORT, podrá elegir el tipo de informe (por técnico, por máquina, por actividad o los tres), la cantidad de copias y el mes buscado.

NOTA IMPORTANTE: Antes de emitir este informe, Ud. deberá cerrar el mes anterior por medio de la opción “Month-end” en el menú DATABASE.

eCLAIM IBM L/A disponibiliza la opción de “view”, o sea, Ud. podrá ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En esta pantalla, se puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

Le recomendamos que Ud. no debe modificar el formato patrón de este informe. En caso que necesite crear el mismo informe en otro formato, consulte el ítem **Report Builder**, en este manual.

2.4 WARRANTY CLAIMS REPORT

Este informe resume todos los servicios realizados, rechazados, no enviados, dentro de un determinado período. Usted podrá ordenarlo por tipo de status y así gerenciar mejor los reclamos que esperan alguna acción de su parte para que sean finalizados.

IBM L/A le recomienda que acceda a este informe diariamente, al final del día o al principio del día siguiente antes de crear un nuevo reclamo. Para garantizar que su eCLAIM este totalmente actualizado, haga un Download por medio del menú TRANSFER antes de emitir este informe.

Los reclamos con status “N” o “O” necesitan ser revisados, o todavía no fueron enviados para IBM por medio de la opción Upload en el menú TRANSFER. Los dos status indican que IBM todavía no ha recibido estos reclamos. Los reclamos con status “T” ya fueron transferidos por IBM por medio de la opción Upload pero IBM todavía no retornó el nuevo status. Los reclamos con status “A” o “P” poseen información enviada por IBM que necesitan ser revisada y analizada por usted, por medio del botón ACK en la pantalla de “Warranty claim”, en el menú PROCESS. Vea el ítem **WARRANTY CLAIMS** para obtener más detalles sobre los tipos de status y acciones necesarias por parte de los Business Partners.

Resumen :

Status “N” e “O” => reclamos no recibidos por IBM. Revisarlos y hacer Upload;

Status “T” => reclamos transferidos aguardando retorno de IBM. No precisa revisarlos;

Status “A” e “P” => reclamos con status enviados por IBM. Es preciso revisarlos.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción de “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimir. En la pantalla “view”, podrá disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

Le recomendamos que no modifique el formato patrón de este informe. En caso que precise crear el mismo informe y otro formato, consulte el ítem **Report Builder** en este manual.

2.5 YEAR TO DATE

Este informe resume todos los reclamos pagos, mes a mes, durante el año corriente. Solamente los reclamos cerrados y considerados como pagos serán listados en este informe. Para que un reclamo sea considerado pago, es necesario que usted lo envíe a IBM, a fin de mes, la Cuenta/Factura de Servicio, que IBM reciba, la traslade a la base de datos de pagos. Una vez transferido, el status del reclamo será alterado para “Paid” y la información estará disponible en ese informe.

Para acceder a este informe, teclee en la opción "Year to Date" disponible en el menú REPORT.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción de “view”, o sea, podrá ver el informe en la pantalla antes de imprimir. En la pantalla “view”, podrá disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

Le recomendamos que no modifique el formato patrón de este informe. En caso que precise crear el mismo informe en otro formato, consulte el ítem **Report Builder**, en este manual.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción de “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir con el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

Le recomendamos que no modifique el formato patrón de este informe. En caso que precise crear el mismo informe en otro formato, consulte el ítem, **Report Builder** en este manual

2.8 PARTS PER CLAIM (Partes por Reclamo)

Este informe indica el desempeño de cada Business Partner con relación al consumo de partes para un mismo número de serie, dentro de un determinado período. El objetivo de IBM es que la media de partes por número de serie (Parts per Claim) este siempre próximo a 1.0, lo que significa que, en media, Usted gastó solo una parte por número de serie reparado.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

Le recomendamos que no modifique el formato patrón de este informe. En caso que precise crear el mismo informe en otro formato, consulte el ítem **Report Builder**, en este manual.

La información extraída de este informe será usada como Indicador de Desempeño por IBM. Este también le ofrece una importante herramienta de Gerencia.

2.9 FIRST TIME FIX

Este informe indica el desempeño de cada Business Partner con relación al número de intervenciones en un mismo número de serie en los últimos 60 días. El no informa el número de partes cambiadas por atención y sin el número de intervenciones técnicas en un mismo equipo Ese medidor es usado por toda IBM a nivel Mundial y por la mayoría de los fabricantes de electrónicos.

Ejemplo del medidor:

Caso 1: Ud. atendió el mismo equipo 2 veces durante los últimos 60 días. En esas tres intervenciones realizadas cambió 2 partes en cada una. (en este caso no importa el número de partes gastadas por intervención)

Caso 2: Ud. atendió un equipo solamente una vez durante los últimos 60 días no importando el número de partes cambiadas durante esa intervención.

Caso 3: Ud. atendió otro equipo solamente una vez durante los últimos 60 días no importando el número de partes cambiadas durante esa intervención

Suponiendo que esos sean los únicos tres casos atendidos en el mes, o su First Time Fix será: $3 \text{ números de series distintos} / 5 \text{ intervenciones} = 0.6$, o sea, su FTF = 60%.

Hoy la media de América Latina está arriba de los 90% y el objetivo es llegar lo más cerca posible de los 100%, o sea, todos los equipos en garantía siendo reparado solamente una vez dentro de los últimos 60 días.

eCLAIM IBM L/A le ofrese la opción “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

La información extraída de este informe será usada como Indicador de Desempeño por IBM. Este también es una importante herramienta de Gerencia.

2.10 RESPONSE TIME (Tiempo de Respuesta)

Este informe indica el desempeño de cada Business Partner con relación a la media de Tiempo de Atención en un determinado período. El Tiempo de Atención mide, en horas, el período entre la apertura del reclamo hecha por su Cliente (Carry-in o On-site) y a su primera intervención en el equipo.

Es muy importante que digite los campos de fecha y hora del eCLAIM con mucha precisión. Esta información es de extrema importancia para su negocio pues está directamente relacionada con la productividad de sus técnicos que en la mayoría de los casos son los mismos que atienden sus contratos de mantenimiento cerrados y costeados por su empresa.

Le recordamos todavía, que IBM, estará verificando la veracidad de la información registrada en el eCLAIM a través de Auditorías periódicas y del Trailer Call que es hecho con una muestra de sus atenciones mensuales.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

La información extraída de este informe será usada como Indicador de Desempeño por IBM. Este también es una importante herramienta de Gerencia.

2.11 SOLUTION TIME (Tiempo de Respuesta)

Este informe indica el desempeño de cada Business Partner con relación al Tiempo de Respuesta a una Solución en un determinado período. El Tiempo de Solución mide, en horas, el período entre la apertura del reclamo hecha por su Cliente (Carry-in o On-site) y la conclusión y cierre del reclamo. Es muy importante que Ud. digite los campos de fecha y hora del eCLAIM con mucha atención. Esta información es de extrema importancia para su negocio pues está directamente relacionada con la productividad de sus técnicos que en la mayoría de los casos son los mismos que atienden sus contratos de mantenimiento cerrados y costeados por su empresa.

Le recordamos todavía, que IBM, estará verificando la veracidad de la información registrada en el eCLAIM a través de Auditorías periódicas y del Trailer Call que es hecho con una muestra de sus atenciones mensuales.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del archivo a ser impreso.

La información extraída de este informe será usada como Indicador de Desempeño por IBM. Este también es una importante herramienta de Gerencia.

2.12 PARTS NOT RETURNED (Partes no retornadas)

Este informe muestra la lista de las partes pedidas por su empresa, ordenadas por código del técnico que abrió el reclamo en eCLAIM, y todavía no fueron recibidas por IBM. Usted debe controlar este informe de cerca y siempre coincidir con las partes que deberán ser devueltas a IBM. Las divergencias deberán ser tratadas con el representante/supervisor de Canales de IBM.

El plazo de retorno de piezas varía de 10 a 30 días. El número máximo de días que IBM de cada país de Latino América les permite a los Business Partners de devolver las partes se encuentra en el Manual de Operaciones del eCLAIM. Apenas las partes que pasen ese límite de días estarán relacionadas en ese informe. Consulte el departamento de Canales de su país para obtener mayores detalles.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción “view”, o sea, Usted puede ver el archivo en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del archivo a ser impreso.

Nota 1: Ese informe no se aplica en los Países donde los Business Partners entregan la parte “bad” antes de retirar la “good” en el inventario de IBM.

La información extraídas de este informe será usada como Indicador de Desempeño por IBM. Este también es una importante herramienta de Gerencia.

Nota 2: Este relatório estará disponible a partir de Enero/99.

2.13 PARTS RETURNED (Partes devueltas)

Este informe muestra, diariamente, las partes devueltas por Usted y el recibo de las mismas confirmado por el inventario IBM de su localidad. En caso que no se haya devuelto una pieza a IBM, la misma debe constar en ese informe en lo máximo 72 hs.

NOTA IMPORTANTE: Algunos países de Latino América no podrán tener esa información a eCLAIM en esa primera versión. Consulte el Manual de Operaciones para obtener mayores detalles.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción “view”, o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla “view”, puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

2.14 CUSTOMER SATISFACTION (Satisfacción del Cliente)

Este informe le indica al Business Partner el resultado de 100% de las Encuestas de Satisfacción de Clientes hecha a través del eCLAIM, opción “Closing claims”, dentro de un determinado período. Usted

puede extraer a media en relación a los cinco tipos de respuestas obtenidas y también separado por el Brand de la máquina (Consumer, Commercial Desktop, Server, Thinkpads, Printers...).

Para accederlo teclee en la opción "Customer Satisfaction" en el menú REPORT, digite el período deseado y el formato del informe.

eCLAIM IBM L/A le ofrece la opción "view", o sea, Usted puede ver el informe en la pantalla antes de imprimirlo. En la pantalla "view", puede disminuir o aumentar el tamaño de la letra (zoom) sin interferir en el tamaño de la fuente del informe a ser impreso.

La información extraída de este informe será usadas como Indicador de Desempeño por IBM. También le ofrece una importante herramienta de Gerencia.

Nota: Este informe estará disponible a partir de Enero/99.

2.15 Database Names and Contents

Disculpe, esta opción de eCLAIM estará disponible en breve a todos los Business Partner de Latino América. A través de esa opción podrá obtener el nombre y la descripción de cada archivo/base de datos del eCLAIM que quedan residentes en su PC. Estos números lo ayudarán a trabajar con mayor productividad la opción "Report Builder" en el menú REPORT.

Cuando esté disponible, Usted será notificado a través de mensajes recibidos en eCLAIM IBM L/A.

CAPITULO VI: TRANSFERENCIAS

Este menú "TRANSFER" le ofrece importantes funciones para que pueda efectuar el Download y Upload en el eCLAIM. Además podrá utilizar la opción "Export" e "Import" para exportar o importar reclamos de otros sistemas que use para eCLAIM.

En caso que su versión de eCLAIM tenga la opción "Setup Communication" como primera opción del menú, por favor desconsidere esa opción. Esta solo es usada para los Business Partners de Estados Unidos para conectar el Servidor de eClaim a través de una BBS y en el Internet.

Vea a continuación las descripciones de cada ítem disponible en el menú de TRANSFER:

1. DOWNLOAD

Vea las funciones de la opción Download.

- Actualización automática de las Bases de Datos residentes en su PC
 - tipo/modelo y tipo de garantía de los equipos IBM
 - Cambios en su categoría de Business Partner
 - Partes (FRU's)
 - BOM list
- Actualización automática de los status de reclamos y pedidos de partes enviados a IBM
- Actualización de las Facturas que precisan ser enviadas por fax a IBM
- Confirmación de pago
- Recibo de nuevos mensajes de IBM y Advanced Computing.

Nota Importante: En caso de estar más de un día sin enviar un nuevo reclamo, haga download a través de esa opción, una vez al día.

Todas las actualizaciones recibidas a través de Download son diligenciadas de forma automática por su eCLAIM. En el caso que reciba una nueva estructura de base de datos o una nueva versión del software, un mensaje será enviado solicitando que cierre el eCLAIM y ejecute el aplicativo "Update Structures", cuyo icono fue creado en la misma carpeta de eCLAIM y de Help en su Windows 95/98. Para mayores detalles vea **Updating Data Structures**

Procedimientos para hacer un Download.

- 1.1 Entre en el menú TRANSFER y teclee en la opción Download.
- 2.1 No considere toda la información y campos descritos en esta pantalla y precione el botón con nombre de INTERNET. Certifíquese que su PC ya este conectado a Internet.
- 3.1 Durante el download podrá observar una pantalla en la parte derecha superior de la pantalla indicando los archivos que están siendo transferidos a su PC.
- 4.1 Si al acabar Ud. recibe un mensaje de que su software recibió un update, cierre el eCLAIM y abralo de nuevo.

Nota: Al finalizar puede desconectar su PC de Internet. eCLAIM no desconectará su PC de Internet.

2. UPLOAD

Para comenzar cerciorese que su computadora esté conectado a Internet y que Ud. tiene reclamos con status "Open" o cerrados, o sea, listos para ser enviados a IBM.

- 1) Seleccione la opción Upload en el menú TRANSFER
- 2) Teclee el botón INTERNET
- 3) Espere la conclusión del Upload
- 4) Luego ya podrá desconectar su computador de Internet.

Updating Data Structure

En caso que reciba un mensaje de eCLAIM, enseguida de finalizar el Download o al iniciar el sistema, solicitando correr el programa de actualización de estructuras ("Update Structures"), salga del programa y ejecute el icono "Update Structures" localizado en la carpeta del eCLAIM creada por el Windows 95/98, o en caso que no lo localice; entre en el directorio c:\eCLAIM\Ecila y ejecute el archivo ILAUPDT.EXE.

En caso que reciba un mensaje de error (No library found), copie el archivo ILAUPDT.EXE para dentro del directorio c:\eCLAIM

Espere hasta el final de la actualización e inicie el eCLAIM nuevamente.

3. EXPORT

Puede exportar sus reclamos en formato ASCII através de esta opción del eCLAIM. Esa opción es muy útil para aquellos Business Partners que ya poseen un Sistema diferente de Generar Reclamos y prefieran extraer su información a través de ese sistema.

No use ningún otro Aplicativo para abrir las bases de datos originales del eCLAIM. Podrá dañarlas y perder toda sus información. Exporte en ASCII e importe através de cualquier Aplicativo generador de Bases de Datos.

4. IMPORT WARRANTY CLAIMS

Importando reclamos de otro sistema para el eCLAIM.

Caso use otro sistema para abrir sus reclamos, podrá importar los reclamos creados a través de esa opción del eCLAIM.

Para esto, tendrá que crear un archivo ASCII con los mismos campos que serán importados por el eCLAIM. Teclee en la opción "Import" en el menú TRANSFER para verificar los campos necesarios y el número de caracteres para cada uno. En caso que su archivo no posea un espacio en blanco separando los campos, teclee en la opción "Delimiter" para que el eCLAIM cree ese espacio y pueda importarlo con éxito.

Ud. debe colocar el camino y el nombre del archivo antes de teclear en la opción "Delimiter". Una vez importado, en la misma pantalla, verá el número de reclamos importados con éxito y el número que fue asignado. Para cada reclamo importado el eCLAIM colocará automáticamente un número de Reclamo eCLAIM.

Después de finalizar la importación y chequear los errores, valla al menú PROCESS, teclee en "Warranty Screen" y a través del navegador verifique cada uno de los reclamos importados para ver el status. Los que estén con status "Open", significan que pasaron por las primeras verificaciones del eCLAIM y están prontos para ser enviados a IBM. Los que estén con status "Not submitted", significa que no pasaron por las primeras verificaciones y precisan ser verificados, uno a uno. Teclee en el botón "Reject" para saber los motivos del rechazo, altere los valores necesarios y salve de nuevo.

CAPITULO VII: UTILIDADES

El menú de "UTILITY" le permite que accese algunas funciones administrativas del eCLAIM. Esas funciones precisan ser accesadas con frecuencia por el administrador del sistema en el Business Partner.

Solamente el Administrador y/o algún funcionario con buen conocimiento en sistemas deberá tener acceso a este menú. El sistema puede ser altamente perjudicado si personas no instruídas y no entrenadas accesen ese menú e hiciesen alteraciones en su configuración.

Este menú posee las siguientes opciones:

7.1. ARCHIVE FILES

Esta opción le permite borrar sus reclamos más antiguos en eCLAIM. IBM requiere que Usted guarde todos los reclamos hasta por tres años, por lo tanto, esta opción no deberá ser usada por los Business Partner de Latino América durante los primeros tres años del eCLAIM IBM L/A.

El Dealer puede hacer un Archive de sus claims si es que tiene claims de hace 2 años o más. Se crea un archivo local en el disco que puede ser abierto en

7.2. Mantenimiento de eCLAIM

eCLAIM requiere de mantenimiento constante para asegurar su buen funcionamiento. Antes de realizar cualquier mantenimiento, es importante hacer lo siguiente:

- 1) Cerrar TODAS las sesiones de eCLAIM y Polling en su red
- 2) Buscar archivos temporales (y aquellos ajenos a eCLAIM) y borrar estos de su disco. Los ejemplos se adjuntan

<u>Directorio</u>	<u>Tipos de archivos</u>
C:\acsubmfg\acsubmfg\submfg\data	Extensiones .adx, .tmp, .txt, wk1 y .xls Archivos .dbf y .cdx que son puro dígitos. (ejemplos son 00346588.dbf o 02865345.cdx)
C:\temp	Borrar todo
C:\windows\temp	Borrar todo
C:\windows\temporary internet files	Borrar todo
C:\acsubmfg\acsubftp	Borra todo

Esto debe realizarse también en las estaciones que accesan eCLAIM vía la red de su empresa. Luego, se procede con los puntos 2 y 3.

Lo siguiente se debe realizar cada semana en sus instalaciones de eCLAIM:

- El responsable de eCLAIM debe hacer un backup completo de eCLAIM a un disco que no sea el mismo del servidor de eCLAIM
- En la carpeta c:\acsubmfg\acsubmfg\submfg\data, suelen acumularse diferentes tipos de archivos temporales. Se generan archivos *.tmp y otros con extensiones legítimas (.dbf y .cdx), pero cuyo nombre es de puro números. Un ejemplo sería 00102104.cdx o .dbf. Todos estos deben ser borrados cada semana o de acuerdo a la necesidad.
- Archivos temporales también se acumulan en otras subcarpetas de eCLAIM y también en c:\temp, c:\windows\temp y c:\windows\temporary internet files. Estos se acumulan en la máquina de cada usuario de eclaim, aún los que accesan remotamente desde sus PC. Cada usuario debe borrar los temporales de estas carpetas. También, deben ir a IT para revisar lo mismo en el servidor de eCLAIM. Si no quieren ir a IT, también pueden crearse un acceso directo a las carpetas de ese equipo donde suelen acumularse temporales.
- Luego de borrar todos los temporales, el responsable de eCLAIM debe asegurarse de que todos los usuarios salgan de eCLAIM y Polling. Es decir, ninguna aplicación de tipo eCLAIM puede estar corriendo desde el servidor o desde cualquier otro equipo. Luego, se abre eCLAIM en un solo equipo y se corre Fix Damaged Tables y luego Pack and Reindex. Esto es un mantenimiento típico para los sistemas de Fox Pro como es eCLAIM.... Se ha recomendado no seguir esta opción por el momento

2. FIX DAMAGE TABLES

Esta opción permite que haga pequeños arreglos en las bases de datos de eCLAIM. Solamente el administrador o alguien con buen conocimiento técnico deberá ejecutar ese comando y solamente cuando sea solicitado por el propio sistema a través de mensajes como:

- "Unable to open.."
- "Table no ordered.."

Ejecutando este comando el eCLAIM irá procurar por posibles defectos y repararlos automáticamente.

El fix se debe correr en casos extremos cuando nos faltan claims u otro tipo de información. Con esta opción podrá restaurar un backup de su disco y el Fix nos permite restaurar sólo lo que falta. Los pasos son:

- El dealer elige Transfer - Download - Send Files to Tech Support. Acá, debe especificar si son claims, parts, BOM etc.
- El soporte de primer nivel va a wca.eclaim.com\la-ap y prepara un fix
- El Dealer elige Transfer - Download - Retrieve Files from Tech Support y se baja lo necesario

NOTA: el fix sólo restaura los claims en producción. si el Dealer tiene claims muy viejos, estos desaparecerán de su eCLAIM. Es responsabilidad del mismo Dealer hacer el Archive antes

3. PACK AND REINDEX

Esta opción irá compactar, reindexar y eliminar espacios en blanco en todas las Bases de Datos de su eCLAIM.

Deberá ejecutar ese comando cuando le sea solicitado (“reorder or reindex Databases”).

Solamente el Administrador o alguien con buen conocimiento técnico deberá ejecutar ese comando.

5. VERSION CONTROL

Esta opción contiene información importante con relación al sincronismo entre su eCLAIM y el Servidor de eClaim. No altere los datos a no ser cuando solicitado por el Soporte de Business Partners.

OPCIONES ESPECIALES

1. MONTH END (Cierre de Mes)

Esta opción permite que usted haga cierre de las actividades de un mes en eCLAIM. Usted debe ejecutar esa opción en el último día del mes, después de haber finalizado todos los reclamos de garantía, echo el Upload/Download o en el primer día del mes antes de crear un nuevo reclamo.

eCLAIM calculará el número de máquinas atendidas por cada uno de sus técnicos y los números de parte usados. El "Month End" no borrará sus datos.

2. FYI (Para su Información)

IBM y Advanced Computing usarán esta opción frecuentemente para enviar mensajes a los Business Partners. Usted estará recibiendo informaciones del tipo:

- Nuevos releases / Noticias de eCLAIM IBM/LA
- Información Técnica
- Comunicados Oficiales de IBM

Esos mensajes son enviados a usted automáticamente a través de el Download. Usted será avisado siempre cuando lleguen nuevos mensajes y será recordado al cerrar y abrir eCLAIM la cantidad de mensajes nuevos que usted todavía no ha leído. En caso que usted reciba este aviso irá al menú de la base de datos y teclee en la opción FYI. La columna de la izquierda muestra la descripción del mensaje y el número de la columna derecha muestra el número de veces que usted ya pasó por cada mensaje. Si el número contiene un zero, significa que usted todavía no pasó por ese mensaje.

Siempre que reciba mensajes de interés para técnicos, o de la Gerencia, imprímalos y envíelos a los responsables dentro de su Compañía.

Para la próxima versión del eCLAIM IBM/LA estaremos adicionando algunos recursos recursos adicionales en esta base de datos como: enviar un mensaje solo a un Business Partner y permitir el reply de el mensaje a IBM, con comentarios. Usted será notificado cuando esos recursos estén disponibles.

LAS 20 MAYORES DUDAS SOBRE EL USO DE eCLAIM

Esta sección fue creada tomando como base reclamos recientes recibidos por Advanced Computing para aclarar las dudas de los Business Partners de IBM en los EUA y Canadá. Es muy probable que en esta sección, usted encuentre las respuestas para sus dudas. En el caso de que no las encuentre, entre en contacto con el grupo de Soporte CAS IBM.

1. Yo necesito que mas de un empleado use el eCLAIM. Puedo instalar eCLAIM en otras máquinas de mi empresa ?

eCLAIM puede ser usado por varios empleados al mismo tiempo, desde que usted lo instale en el servidor de la red de su empresa. Por favor, ver el ítem "Instalación y Red" de este Manual. No instale eCLAIM en más de una máquina. Usted podrá perder todos sus datos.

2. eCLAIM no está funcionando correctamente. Puedo simplemente reinstalar los discos ?

Al reinstalar eCLAIM, su empresa estará corriendo serios riesgos de perder toda la información almacenada en las Bases de Datos, residentes en su computadora. eCLAIM **NO puede ser reinstalado**. Haga un backup semanal de todo el directorio donde fue instalado eCLAIM y use ese backup en el caso de necesitar reinstalar el software. eCLAIM no instala componentes en el directorio del Windows o Windows\System.

3. Adonde puedo encontrar el Número de Licencia/Serie de eCLAIM?

El número de serie del eCLAIM está localizado en el primer diskette de instalación o en el menú Database, Business Partners, accedendo a la información de su empresa.

4. Puedo instalar eCLAIM solamente para hacer un test y después instalarlo nuevamente para producción ?

Usted puede instalarlo para hacer un test, pero recuerde que no podrá reinstalarlo nuevamente a través de los discos, y si solamente por medio del backup hecho con anterioridad. Durante las pruebas no haga ningún Upload o Download. Para pasar del ambiente de prueba para el de producción, traslade el directorio completo de eCLAIM para la unidad (drive) de su servidor o, en el caso de que usted lo fuese a usar como Stand Alone, puede dejarlo en el mismo directorio.

5. Por que eCLAIM necesita de tanto espacio en el disco duro?

Todas las Bases de Datos Locales del eCLAIM serán almacenadas en su disco duro. Estas bases de datos incluyen: todas las máquinas, FRUs, BOM list y todas el reclamos y clientes registrados.

6. Como hago para realizar un update de la Estructura de eCLAIM Software ?

Dentro del subdirectorio del eCLAIM reclamo ECIBM, usted encontrará un ejecutable reclamo IBMUPDT.EXE. Ejecute este procedimiento solamente cuando sea solicitado después del Download o al iniciar el eCLAIM. Aparecerá un mensaje pidiendo que ejecute el IBM UPDATE STRUCTURES. Durante este update, ningún usuario podrá estar usando eCLAIM.

7. No consigo hacer un upload o download. Por qué ?

Existen varios motivos para que esto suceda . Por favor siga el procedimiento indicado a continuación antes de llamar para el Soporte Bus.Partner.

a. Verifique si su PC está conectado a Internet (para probar entre en cualquier homepage a través de su navegador preferido.)

b. Verifique si no existe otro usuario haciendo upload o download al mismo tiempo que usted lo está haciendo.

8. Como se si todavía estoy haciendo un upload o download en el servidor de eClaim ?

Mientras este conectado, eCLAIM mostrará una ventanilla en la esquina superior derecha de su pantalla con informaciones de los archivos que están siendo transferidos. Cuando esta pantalla desaparezca, usted deberá recibir un mensaje de que esta concluido o de alerta para nuevos mensajes. En el caso de que usted no observe ningún movimiento en la pantalla, puede ser que eCLAIM esté esperando que el servidor de eClaim verifique los archivos o pedidos enviados. Un buen test para estar seguro que el proceso ha finalizado es tratar de abrir otra pantalla del menú en el eCLAIM. Si lo consigue, significa que el proceso termino y que usted ya puede desconectarse de Internet.

9. Cual sería el tiempo normal de Download ?

Varios factores pueden determinar el tiempo de respuesta. Un Módem 28.8 o mayor tendrá un tiempo de respuesta mucho mejor que el de un Módem 14.4. No obstante, sin considerar la velocidad del módem, un download no debería tardar mas que 5 o 6 minutos. La calidad del su Proveedor de Internet es fundamental para la velocidad del download. Si su proveedor tiene una banda baja de transmisión de datos, o la misma estuviese sobrecargada, su tiempo de respuesta sufrirá las consecuencias. Ocasionalmente, el Servidor de eClaim podrá enviarle, vía Internet, un update de su software, o sea, usted estará haciendo una actualización (up-grade) de su eCLAIM automáticamente vía Internet. En este caso puede demorar hasta 30 minutos. En el caso de que pase de este tiempo entre en contacto con el Soporte Bus.Partner.

10. Como puedo saber si el repuesto que pedí a través de eCLAIM está disponible o no ?

Usted deberá entrar en la pantalla de reclamos (Warranty claim), buscar el pedido que fue hecho y hacer clic en el botón ACK.

11. Con que frecuencia recibiré nuevas informaciones de IBM ?

Usted recibirá nueva información automáticamente, en el mismo día en que IBM coloque nuevas máquinas, FRU, ECA , etc. Esto deberá suceder de 3 a 4 veces por semana.

12. Como hago para pedir repuestos fuera de la garantía.

eCLAIM IBM L/A solamente permite pedir repuestos para servicios dentro de la garantía. Estamos trabajando en conjunto con IBM Canadá para examinar la posibilidad de colocar esta opción adicional en el eCLAIM.

13. Y si no encuentro el repuesto que necesito en eCLAIM?

La Base de Datos de repuestos del eCLAIM es actualizada con frecuencia y debería tener todos los repuestos registrados en ella. En el caso de que usted no encuentre el repuesto deseado, trate de identificar el FRU correcto en el Manual Técnico del Equipo (HMM) en el caso de que continúe la duda llame al Soporte Bus.Partner.

14. Para que sirve el ítem “Report Builder” en el menú Report ?

El “Report Builder” permite que usted cree sus propios informes. Esta aplicación sigue los modelos “standard” del mercado, donde usted selecciona las bases de datos para extraer los datos y los campos del informe . Este utilitario tiene, aparte, un Help en Ingles. Los informes patrón ya se encuentran disponibles en el mismo menú REPORT. En el caso de que quiera alguno diferente de los que están en la lista bastará usar esta aplicación. El no modifica las informaciones de sus Bases de Datos, por lo tanto, puede probarlos libremente.

15. Como puedo usar el eCLAIM con otros Fabricantes ?

Todos los fabricantes en la lista de la pantalla inicial del eCLAIM usan este software como su principal vehículo de administración de reclamos en garantía, pero con diferentes recursos y funciones. Por ahora, IBM es la primera a usar el eCLAIM como herramienta para Business Partner en toda la América Latina. En el caso de que desee indicar el eCLAIM para otros fabricantes con los cuales trabaje, bastará con que entren en contacto con Advanced Computing en California.

16. Que debo imprimir y enviar a IBM?

eCLAIM es 100% electrónico. No hay necesidad de enviar papel para ser reembolsado o para recibir un repuesto de IBM. A pesar de esto, IBM en algunos países de América Latina podrá solicitar que usted imprima el Estudio de Satisfacción al cerrar el reclamo, pídale al Cliente para firmar la misma y envíela para IBM vía correo. Ver el Manual de Operaciones de los Business Partners para más detalles.

17. Es necesario el envío del recibo por fax a IBM ?

En algunos casos, el Servidor de eClaim podrá devolver un mensaje (a través del botón ACK) solicitando que usted imprima la carátula del fax a través del propio eCLAIM, en el menú REPORT, "POP Request Cover Sheet" y que la envíe para IBM por fax junto con la copia del Recibo de compra. Además, el eCLAIM enviará un mensaje informando cuantas "carátulas" de fax usted deberá imprimir, o sea, la cantidad de números de series que no fueron encontrados o fueron detectados como Fuera de Garantía y IBM espera que usted mande el Recibo de Compra del Cliente. Mientras usted no imprima la carátula, este mensaje se repetirá y su pedido no será procesado. Recuerde que para todos los pedidos para Opcionales IBM (OBI) será necesario enviar el recibo de compra.

18. El status de mi reclamo está como "Paid" pero yo no recibí pago de IBM. Por qué ?

El status "Paid" en un reclamo significa que el mismo está listo para ser pagado. Por lo tanto usted deberá, a cada fin de mes, hacer un informe, preparar la factura de Servicios y enviarlo a IBM. Solamente así IBM podrá enviarle el cheque o depositar en su Cuenta Corriente, dependiendo del país. El período de cierre del mes o de la semana podrá ser diferente en cada país de América Latina. Entre en contacto con su supervisor en el departamento de Canales de Servicios para obtener más detalles o verifique en su Manual de Operaciones de eCLAIM para los CAS IBM.

19. Como puedo estar seguro que IBM recibió mi reclamo de garantía y saber cual es el status ?

Primero, usted necesita hacer un download para tener las informaciones actualizadas. Después deberá entrar en la pantalla de reclamos ("Warranty claim") y controlar el status de cada reclamo. Solamente el reclamos con status "Not submitted" y "Open" no fueron recibidos por IBM. (Ver ítem - Lo que usted necesita saber - 3. Como enviar un reclamo, en este manual)

20. Con quien debo entrar en contacto para comentar o hacer sugerencias sobre el eCLAIM IBM L/A.

Advanced Computing e IBM América Latina están siempre mejorando y revisando eCLAIM IBM L/A. Por este motivo, su opinión / sugerencia es muy importante. Por ser una empresa americana, las sugerencias deberán ser enviadas al responsable de eCLAIM de IBM América Latina a través del email: aandrade@br.ibm.com. IBM estará acopiando todos los comentarios y sugerencias y analizándolos en conjunto, en reuniones periódicas, con Advanced Computing. Todos los comentarios serán bienvenidos.

DICIONARIO eCLAIM IBM L/A

Inglés

About
ACK
Acknowledged
Activity
ADD
Advanced Computing
Archive Files
ASCII
Attention to
Authorization
Authorized Code
Backup
BAD
Bill of Materials
BOM List
BP ID
Branch
Browse
Business Partners
Call screening

Cancel
Carry-in
Claim
Closed
Closed/pay
Closing claims
Comments
Communication
Control
Customer
Customer Call
Customer Satisfaction
Customer Survey
Database
Database Names and
Contents
Date
Default Warranty
Delete
Delimiter
Display
Download

Español

Sobre
Abreviatura de Acknowledged(Confirmado)
Confirmado
Atividad
Adicione
Nombre de Empresa Propietaria de eCLAIM
Archivar los datos
Formato TXT
Al cuidado de
Autorización
Código de autorización
Copia de seguridad de Datos
Malo
Lista de FRU's por modelo de máquina
Abreviatura de Bill of Materials
Código do Business Partner
Filial - Inventario IBM
Buscar - visualizar ficha a ficha
Autorizadas IBM para atender Garantias (CAS)
Verificación de procedimientos adoptados vía
teléfono.
Cancelación
Servicio a Domicilio
Reclamo(reclamo de garantía)
Cerrado
Cerrado/Listo para ser pago
Reclamo Cerrado
Comentarios
Comunicación
Control
Cliente
Llamado del Cliente
Satisfacción del Cliente
Encuesta Satisfacción de Clientes
Base de Datos
Nombres y Contenido de Base de Datos

Fecha
Garantía Patron
Apagar Borrar
Delimitar
Mostrar en la pantalla
bajar datos(ej: via Internet)

EasyServ	Servicio Garantía ThinkPads en Brasil y Mexico
ECA	Autorización de Cambio de ingeniería
eCLAIM Server	Servidor de eCLAIM en California
ECLAIM3	Software eCLAIM específico para B.P.
Enter	Tecla Enter en teclado
Enter all customer information	Digite toda información del cliente
Entitlement Lookup.	Verificar la garantía de un equipo
Error Code	Código de error
Exit	Salida
Export	Exportar(ej:datos)
Find	Buscar
First Time Fix	Índice de intervenciones en una misma máquina
Fix Damage Tables	Base de datos de máquinas con defectos
FRU	Número Interno de Parte IBM para reparación
FYI	Para su información
IBM L/A	IBM Latino América
Import	Importar datos
Invoice	Fatura / Nota Fiscal de compra
Labor	Mano de obra .
Labor Only Claim	Costo de mano de obra por reclamo de garantía
Labor only Warranty	Garantía sem troca de peça ????????
Labor Rate	tarifa de mano de obra
Level	Nivel
Location ID	Código da Localidad del CAS.
Location phone	Lugar del Telefono del CAS.
Machine type	Tipo da máquina (Ex. 2134)
Mach/Mdl	tipo/modelo da máquina (Ex. 2134-K31)
Model	Modelo da máquina (Ex. K31)
Models Usage	Modelos de máquinas atendidos
Month End	Fin de Mes
Multiple Failures	Mas de una falla
Network	Red
No Access	No Acceso
Not Submitted	No enviado
OBI	Opciones IBM
On-site	No-local (En el taller)
Open	Abierto
Out of Warranty	Fuera de Garantía
Pack	Empaque
Paid	Pago
Part number	Número de parte
Part not compatible with the unit repaired	Parte no compatible con máquina que está siendo reparada
Part status	Estatus de la parte
Parts	Partes
Parts Not Returned	Partes no devueltas

Parts only	Solamente Partes
Parts only Warranty	Solo garantía sobre partes
Parts Returned	Partes devueltas
Parts Stock Lookup	Revisión de inventario de partes
Parts Usage	Uso de partes
Parts Where Used	Partes que fueron utilizadas
Payment	Pago
Phase	Fase
POP Date	Fecha factura de compra
POP Request Cover Sheet	Encabezado de fax que acompaña factura
Process	Processo
PC	Computador Personal / Desktop
Read-Only	Somente lectura
Recuperated Part	Parte recuperada
Reindex	Reindexar
Rejected	Rechazado
Releases	Lanzamientos
Reorder	Reordenar
Reply	Replicar
Report	Informe
Report Builder	Generador de Informes
Reset	Restaurar
Response Time	Tempo de Respuesta/ Servicio
Return Date	Fecha de Devolución
Return Flag	Indicador de fecha de Devolución
SDF	Código que define periodo de garantía
SDF Description	Definición código SDF
Security Setup	Configuración de Seguridad
Selected Claims	Reclamos Seleccionados
Serial number	Número de Serie
Serial number not found	Número de serie no encontrado
Service Site	Local de Servicio
Setup	Configurar
Ship to	Entregar a
Solution Time	Tempo de Solución
Stand Alone	Sistema individual, no conectado a red.
Standard	Universal
Stolen	Robado
Substitute Part	Parte Sustituto
Support only	Unicamente Soporte
S/N	Abreviación de Número de Serie
Table no ordered.	Base de datos no está ordenada.
Technical Support	Suporte Técnico
Technician	Técnico
Technician Master	Banco de datos dos técnicos

Trailer Call	Encuesta telefónica
Transferred	Transferido
Type of Service	Tipo de Servicio
Unable to open	Impedido de abrir
Update Structures	Atualización de Estructuras
Upload	Envio de datos/ via Internet
Usage	Inídice de uso/consumo
User Name	Nombre del usuario
Utility	Utilidad
View	Visualizar
Warranty claim	Reclamo de Garantía
Warranty End Date	Fecha de fin de Garantía
Warranty Form	Formulario de Garantía
Warranty Initial Date	Fecha Inicial de Garantía
WCCLAIM	Nombre de un campo da pantalla de Llamadas
WCSTATUS	Nombre de un campo status de pantalla de llamadas
Write-Read	Acesso para escribir y leer
Year To Date	Fecha a lo que va del presente año

Acerca de Este Manual de Ayuda

Este utilitario de Ayuda fue elaborado por Quintin Powell de Advanced Computing y traducido por Alexandre de Andrade de IBM Latino América.

Le agradeceríamos recibir sus comentarios relacionados a este manual, y como podríamos mejorarlo para las próximas versiones de eCLAIM L/A.

Gracias.

ANEXO 1

Soporte Local

Region	Contacto	Datos
Mexico	Rogelio Bernal Cruz	Tel. (55) 5270 6564 T/L 828 6564 Fax. (55) 5270 6701 / 6705 rbernal@mx1.ibm.com
Brasil	Marcelo Ruiz de Freitas	Tel. 55-011-2132-3785 T/L 6-842-3785 ruiz@br.ibm.com
Argentina Paraguay Uruguay	Gerardo Cazau	Phone: (54)(11) 5070-3231 Fax: (54)(11) 4319-6323 T/L 840-3231 cazau@ar.ibm.com
Ecuador	Byron Bastidas	Tel. 593-3-256-5100 ext 5376 T/L 381-5376 bbastida@ec.ibm.com
Venezuela	Julie Monsalve	Tel: (58-212) 9088690 Fax: (58-212) 9088902 T/L 777-8690 juliem@ve.ibm.com
Colombia	Liliana Calderon	Tel: 57-1-628-1282 T/L 835-1218 lcaldero@co.ibm.com
Peru Bolivia	Carlos Burga	Tel: T/L 625-6163 cburga@pe.ibm.com
Chile	Gonzalo Cordero	Tel: 2006096 Fax: 2006869 T/L 845-6096 gcordero@cl.ibm.com
LCR	Allan Salazar	Tel 506-204-7879 Ext 6593 alsalaza@gbm.net

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
Visión General	3
Requisitos de Hardware y Software	3
CAPITULO I: CONCEPTOS BASICOS PARA USUARIOS NUEVOS DE eCLAIM	4
1.1. Qué es y como funciona eCLAIM	4
1.2. Instalación de eCLAIM	4
1.3. Soporte	6
1.4. Funcionamiento de eCLAIM	7
1.5. Como verificar la garantía de una máquina IBM	7
1.6. Como enviar un reclamo	8
1.7. Como pedir un repuesto	10
1.8. Status de un pedido completado	11
1.9. Eclaim en el Internet	12
CAPITULO II: INSTALACIÓN Y RED	13
2.1. Moviendo eCLAIM a otro directorio	13
2.2. Ambiente específico Win95 y 2000	13
2.3. AYUDA	14
CAPITULO III: PROCESOS	15
3.1. ENTITLEMENT LOOKUP	15
3.2. WARRANTY CLAIM	16
CAPITULO IV: BASES DE DATOS	25
4.1. MACHINE TYPES/MODELS (Typo/Modelo)	25
4.2. PARTS (Partes)	26
4.3. BILL OF MATERIALS (Bolsa de Materiales)	26
4.4. LABOR RATE (Mano de Obra)	26
4.5. SDF - Service Definition Flag	27
4.6. ECA	28
4.8. COUNTRY (País)	28
4.11. BUSINESS PARTNERS (CAS)	28
4.12. TECHNICIAN MASTER (Técnicos)	29
4.13. CUSTOMERS (Clientes)	29
4.14. SHIP TO ADDRESSES (Dirección de envío)	29
CAPITULO V: INFORMES	30
CAPITULO VI: TRANSFERENCIAS	39
CAPITULO VII: UTILIDADES	42
OPCIONES ESPECIALES	45
LAS 20 MAYORES DUDAS SOBRE EL USO DE eCLAIM	46
Advanced Computing e IBM América Latina están siempre mejorando y revisando eCLAIM IBM L/A. Por este motivo, su opinión / sugerencia es muy importante. Por ser una empresa americana, las sugerencias deberán ser enviadas al responsable de eCLAIM de IBM América Latina a través del email: aandrade@br.ibm.com. IBM estará acopiando todos los comentarios y sugerencias y analizándolos en conjunto, en reuniones periódicas, con Advanced Computing. Todos los comentarios serán bienvenidos. DICIONARIO eCLAIM IBM L/A	49
ANEXO 1	54