

ECLAIM L/A
ECLAIM L/A

**MANUAL
TÉCNICO
do
USUÁRIO**

**Lenovo
América Latina**

INTRODUÇÃO	
NOVOS USUÁRIOS DO ECLAIM	Pg. 3
CONCEITOS E PRIMEIROS PASSOS	Pg. 4
1. Do começo ao fim	Pg. 4
2. O que você precisa fazer na primeira vez	Pg. 5
DICIONÁRIO ECLAIM IBM L/A	Pg. 6
O QUE VOCÊ PRECISA SABER	
1. Sistema Stand Alone Versus Network	Pg. 10
2. Como checar a garantia de uma máquina IBM	Pg. 11
3. Como enviar um chamado	Pg. 12
4. Como pedir uma peça.	Pg. 14
5. Como obter o status do pedido feito	Pg. 16
AS 20 MAIORES DÚVIDAS SOBRE O USO DO ECLAIM	Pg. 17
INSTALAÇÃO e REDE	Pg. 20
AMBIENTES ESPECÍFICOS	Pg. 21
AJUDA	Pg. 22
O MENU PROCESS	
ENTITLEMENT LOOKUP	Pg. 24
WARRANTY CLAIM	Pg. 27
Fluxograma do Processo de Chamados	Pg. 28
Componentes da tela de Chamados	Pg. 29
Abrindo um novo chamado	Pg. 31
TABELA DE CODIGO DE ERROS	Pg. 33
Salvando um Chamado	Pg. 35
Editando um Chamado	Pg. 35
Consultando um chamado	Pg. 36
Cancelando um chamado	Pg. 36
CLOSING CLAIMS	Pg. 37
O Menu DATABASE	
MACHINE TYPES/MODELS	Pg. 39
PARTS	Pg. 40
BILL OF MATERIALS	Pg. 41
PARTS WHERE USED	Pg. 42
LABOR RATE	Pg. 43
SDF	Pg. 44
ECA	Pg. 45
BUSINESS PARTNERS	Pg. 49
TECHNICIAN MASTER	Pg. 50
CUSTOMERS	Pg. 51
SHIP TO ADDRESSES	Pg. 52
MONTH END	Pg. 53
FYI	Pg. 54
REPORT	
REPORT BUILDER	Pg. 56
MULTIPLE FAILURES	Pg. 57
POP REQUEST COVER SHEET	Pg. 58

USAGE AND ACTIVITY	Pg. 59
WARRANTY CLAIMS REPORT	Pg. 60
YEAR TO DATE	Pg. 61
PARTS PER CLAIM	Pg. 63
FIRST TIME FIX	Pg. 64
RESPONSE TIME	Pg. 65
SOLUTION TIME	Pg. 66
PARTS NOT RETURNED	Pg. 67
PARTS RETURNED	Pg. 68
CUSTOMER SATISFACTION	Pg. 69
Database Names and Contents	Pg. 70
TRANSFER	
DOWNLOAD	Pg. 72
UPLOAD	Pg. 74
Updating Data Structure	Pg. 76
EXPORT	Pg. 77
IMPORT WARRANTY CLAIMS	Pg. 78
UTILITY	
ARCHIVE FILES	Pg. 80
FIX DAMAGE TABLES	Pg. 81
PACK AND REINDEX	Pg. 82
THE SECURITY SETUP	Pg. 83
VERSION CONTROL	Pg. 84
TECHNICAL SUPPORT	
About Help	Pg. 86

INTRODUÇÃO

Bem-vindo!

Parabéns! Você recebeu um [software](#) que provê rapidamente e de modo mais eficiente a abertura e submissão de chamados e pedidos de peças, em garantia, para a [IBM: ECLAIM IBM L/A](#). [ECLAIM](#) provê os [status](#) dos pedidos de peças realizados como também uma parte completa de banco de dados com cada modelo de equipamento e outras informações importantes da [IBM](#). Agora você poderá se comunicar com a [IBM](#) através do [ECLAIM IBM L/A](#).

Visão Geral

Com o [ECLAIM](#), a [Electronic Data Systems](#) possibilita a Submissão dos Chamados de Garantia Eletronicamente para a [IBM](#). O módulo de [ECLAIM](#) provê uma série de valiosas ferramentas para simplificar o processo de garantia entre a [IBM](#) e seus [Business Partners](#). Veja alguns exemplos dos serviços e ferramentas inclusos no [ECLAIM IBM L/A](#):

- Submissão de Chamados e Pedidos de Peças em Garantia Eletronicamente
- Centralização dos chamados em uma única ferramenta para o [Business Partner](#) e [IBM](#).
- [Status](#) de Pagamento dos Atendimentos em Garantia
- Consulta a todos os equipamentos e peças da [IBM](#), atendidos por sua empresa
- Banco de Dados dos seus Clientes
- Gerenciador de Relatórios

[ECLAIM](#) proporciona ao [IBM Business Partners](#), processar, submeter e acompanhar todas as suas atividades relacionadas a Garantia de Equipamentos [IBM](#) em um alto padrão de confiabilidade. Isso assegura rápidas submissões de chamados, acelera o seu processo de atendimento à Garantia e diminui a frequência de recusa de chamados, proporcionando ao nosso [Business Partner](#) uma redução de custo operacional ao fazer negócios em garantia com a [IBM](#).

Requerimentos de [Hardware](#) e [Software](#)

Abaixo a lista da mínima configuração de [hardware](#) e [software](#) necessário para que você possa instalar o [ECLAIM](#).

- 486/100Mhz computer.
- 16 MB [of](#) available RAM memory.
- 100 MB [of](#) hard disk space.
- mouse (highly recommended).
- modem 28.8 bps
- [Windows 95 / 98](#) or NT 4.0
- [Internet](#) Connection

CONCEITOS E PRIMEIROS PASSOS

Este capítulo tem como objetivo dar uma visão geral ao usuário de como o [Eclaim](#) funciona e prepará-lo para utilizar o [Eclaim](#) pela primeira vez.

1. Do começo ao fim

[Eclaim](#) é um pacote de Bancos de Dados e aplicativos de comunicação. Em sua forma básica, [Eclaim](#) permite ao usuário imputar as informações de um chamado em garantia e transmiti-lo via [Internet](#) para a [Electronic Data Systems](#) na Califórnia, onde essas informações serão processadas. Esse sofisticado aplicativo, permite que o usuário insira as informações corretas, através de uma pré-validação feita em seu [P.C.](#). Através de um simples clique de botão, todos os seus chamados e pedidos de peças são enviados via [Internet](#), recebendo os [status](#) dos pedidos anteriores e sincronizando os seus bancos de dados com os do servidor. Isto tudo sem necessidade de intervenção do usuário. **Lembre-se que ao finalizar esse processo, você pode se desconectar da [Internet](#).**

[Eclaim](#) também permite que você apenas consulte a garantia de um determinado número de série. Basta entrar na tela de “[Warranty Entitlement Lookup](#)”, digitar o tipo/modelo e série e clicar o botão de [Internet](#). Neste momento o [Eclaim](#) irá acessar o servidor, fazer a consulta e em poucos minutos você terá a resposta com todos os dados da máquina com relação à garantia. Você pode inserir apenas um número de série ou vários. O tempo de resposta do servidor será praticamente o mesmo.

[Eclaim](#) foi desenvolvido em torno de 8 etapas que você deve seguir para atender um equipamento [IBM](#):

1. Verificar se o equipamento está em garantia ([Entitlement Lookup](#))
2. Verificar se a peça a ser pedida é compatível com o equipamento que está sendo atendido.
3. Verificar se sua empresa está capacitada a atender o tipo de equipamento em questão.
4. Pedir a peça e enviar o chamado via [Internet](#)
5. Verificar possíveis pedidos para o mesmo equipamento nos últimos 30 dias
6. Verificar se a peça solicitada foi devolvida aos estoques da [IBM](#)
7. Proporcionar a Pesquisa de Satisfação de seus Clientes
8. Informar quando o chamado está completamente fechado e pronto para ser pago pela [IBM](#)

Apesar do [Eclaim](#) verificar a compatibilidade da peça que está sendo pedida com o equipamento que está sendo atendido, você também pode obter essa informação antes de iniciar o chamado. Dentro do [Eclaim](#) essa opção é chamada de “[Bill of Materials](#)” ou “[BOM List](#)”. Você encontra essa opção no menu [Database](#) dentro dos Bancos de Dados das Máquinas e Peças da [IBM](#). Essas informações são enviadas pelo [Eclaim Server](#), com frequência. Caso você fique mais de um dia sem submeter chamados ([upload](#)) não deixe de fazer o [download](#) disponível no menu [Transfer](#).

2. O que você precisa fazer na primeira vez

Quando instalar os disquetes do [Eclaim](#), você verá uma mensagem perguntando se deverá ser instalado a versão DEMO. *Atenção, responda “NO” a esta pergunta.* Após a instalação o Windows irá criar um Grupo de Programas com três ícones: [Eclaim](#), [Eclaim Update Structures](#) e [Eclaim Help](#). Clique no [Eclaim](#) para executar o programa. Logo na primeira tela, você terá, ao lado esquerdo da tela, a lista de fabricantes que usam o [Eclaim](#). Clique no ícone [IBM L/A](#) ou vá ao menu em [MFG List](#) e depois selecione [IBM L/A](#). Uma janela irá aparecer solicitando o número de série do seu [software](#). Digite o número que se encontra no primeiro disquete de instalação, certificando-se de digitar apenas os números, e depois clique [OK](#). Após essa etapa, a tela de Login irá aparecer. Na primeira vez, apenas o usuário ADMINISTRADOR está cadastrado e sem nenhuma senha definida. Não digite nada e clique em [OK](#) novamente. A tela do [ECLAIM IBM L/A](#) irá aparecer com o seguinte menu:

[Process](#) [Databases](#) [Reports](#) [Transfer](#) [Utility](#) [About](#) [Exit](#)

Além do Menu, uma série de ícones coloridos irão aparecer logo abaixo das opções acima. Esses ícones são “shortcuts” para os principais itens inseridos no Menu. O primeiro passo necessário é fazer o [Download](#) do [Eclaim Server](#) para sincronizar todos os seus Bancos de Dados. Para isso, você precisa conectar o seu [P.C.](#) na [Internet](#). Quando conectado, clique no Ícone [Download](#) e depois em [Internet](#) ou através do menu - [Transfer](#), [Download](#) e depois [Internet](#). O restante é automático. Ao finalizar o seu primeiro [download](#), você pode desconectar o seu [P.C.](#) da [Internet](#) e clicar em [Database](#), [Business Partner](#) para verificar as informações cadastrais de sua empresa. Após essa etapa, você deve fazer um [backup](#) (ZIP ou ARJ) completo do diretório [C:\aclaim3](#). Guarde o [backup](#) em um lugar seguro. Caso você tenha algum problema de [hardware](#) ou [software](#) e tenha que reinstalar o [Eclaim](#), você não poderá fazê-lo através dos disquetes como da primeira vez. Após a primeira instalação os disquetes ficam inutilizados. Use seu [backup](#) para reinstalar o sistema. Todos os arquivos do [Eclaim](#) são instalados no diretório mencionado acima. Nenhum arquivo é instalado em seu diretório [C:\Windows](#), portanto não haverá problema em reinstalar via [Backup](#).

Segue abaixo um resumo dos primeiros passos:

- Clique no ícone [Eclaim](#) no Grupo de Programas criado para executar o [software](#)
- Na primeira tela clique no quadrinho [IBM L/A](#) ou vá ao menu [MFG List](#) e escolha [IBM/LA](#)
- Na próxima tela coloque o número de série que está em seu primeiro disquete do [Eclaim](#)
- Na tela de Login não digite nada, apenas clique em [OK](#)
- Conecte seu [P.C.](#) na [Internet](#)
- Vá ao menu [Transfer](#) e clique em [Download](#) ou clique diretamente no ícone colorido [Download](#)
- Faça um [Backup](#) do diretório [C:\aclaim3](#) e guarde em um lugar seguro
- Você está pronto para começar. Boa Sorte !

DICIONÁRIO ECLAIM IBM L/A

Alguns termos usados nesse Manual e nas telas do [Eclaim](#) podem ser novos ou desconhecidos por vocês. Abaixo listamos alguns deles e algumas traduções para que você use como referência:

Inglês	Português
About	Sobre
ACK	Abreviatura de Acknowledged
Acknowledged	Confirmado
Activity	Atividade
ADD	Adicione
Electronic Data Systems	Nome da empresa proprietária do Eclaim
Archive Files	Arquivar os dados
ASCII	Formato padrão TXT
Attention to	Aos cuidados de
Authorization	Autorização
Authorized Code	Código de autorização
Backup	Copiar os seus dados
BAD	Ruim
Bill of Materials	Lista de FRU's por modelo de máquina
BOM List	Abreviatura de Bill of Materials
BP ID	Código do Business Partner
Branch	Filial - Estoque IBM
Browse	Folheie - visualizar ficha a ficha
Business Partners	Autorizadas IBM para atender à Garantia
Call screening	Verificação dos procedimentos adotados via telefone.
Cancel	Cancelamento
Carry-in	Balcão
Claim	Chamado
Closed	Fechado
Closed/pay	Fechado/Pronto para ser pago
Closing claims	Fechando os chamados
Comments	Comentários
Communication	Comunicação
Control	Controle
Customer	Cliente
Customer Call	Chamado do Cliente
Customer Satisfaction	Satisfação de Cliente
Customer Survey	Pesquisa de satisfação de Clientes
Database	Banco de dados
Database Names and Contents	Nomes de banco de dados e Conteúdos
Date	Data
Default Warranty	Garantia Padrão
Delete	Apagar
Delimiter	Delimitar
Display	Exibir / Mostrar na tela
Download	Receber dados via Internet
EasyServ	Procedimento de garantia IBM p/Thinkpad
ECA	Autorização de troca de Engenharia
Eclaim Server	Servidor do Eclaim na Califórnia

Eclaim3	Software Eclaim específico para B.P.
Enter	Tecla Enter do teclado
Enter all customer information	Digite toda informação do cliente
Entitlement Lookup.	Pesquisar a garantia de um equipamento
Error Code	Código de erro
Exit	Saída
Export	Exportar dados
Find	Achar
First Time Fix	Índice de intervenções na mesma máquina
Fix Damage Tables	Reparar base de dados com defeito
FRU	Número da Peça IBM para reparo
FYI	Para sua informação
IBM L/A	IBM América Latina
Import	Importar dados
Invoice	Fatura / Nota Fiscal de compra
Labor	Reembolso pelo atendimento.
Labor Only Claim	Atendimento sem troca de peça
Labor only Warranty	Garantia sem troca de peça
Labor Rate	Valor do reembolso pelo atendimento
Level	Nível de Suporte
Location ID	Código da Localidade do B.P.
Location phone	Telefone de localidade do B.P.
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	Fim de Mês
Multiple Failures	Mais de uma falha na mesma máquina
Network	Rede
No Access	Nenhum Acesso
Not Submitted	Não Submetido
OBI	Opcionais IBM
On-site	No-local
Open	Aberto
Out of Warranty	Fora de Garantia
Pack	Empacotar
Paid	Pago
Part number	Número da peça
Part not compatible with the unit repaired	Peça não compatível com o Tipo/Mdl do equipamento que está sendo consertado
Part status	Status da peça
Parts	Peças
Parts Not Returned	Peças não devolvidas ao estoque
Parts only	Somente troca de peças
Parts only Warranty	Garantia somente para reposição da peça
Parts Returned	Peças devolvidas
Parts Stock Lookup	Pesquisar a disponibilidade de uma peça nos estoques da IBM
Parts Usage	Quantidade consumida de cada peça
Parts Where Used	Onde esta peça pode ser usada

Password	Senha
Payment	Pagamento
Phase	Fase
POP Date	Data de compra na Fatura/Nota Fiscal
POP Request Cover Sheet	Capa do fax que acompanha a Fatura / Nota Fiscal de compra
Process	Processo
P.C.	Computador Pessoal / Desktop
Read-Only	Somente leitura
Recuperated Part	Peça recuperada
Reindex	Reindexar
Rejected	Rejeitado
Releases	Lançamentos
Reorder	Reordenar
Reply	Resposta
Report	Relatório
Report Builder	Construtor de Relatório
Reset	Reajuste / “Zerar”.
Response Time	Tempo de Restosta/Atendimento
Return Date	Data de retorno
Return Flag	Indicador se a peça deve ser devolvida
SDF	Código que define o padrão de garantia
SDF Description	Descrição do código SDF
Security Setup	
Selected Claims	Reivindicações selecionadas
Serial number	Número de série
Serial number not found	Número de série não achou
Serial Numbers	Números de série
Service Site	Conserte Local
Service Site	Conserte Local
Setup	Configurar
Ship to	Local de entrega
Solution Time	Tempo de Solução
Stand Alone	Sistema unitário, não ligado em rede.
Standard	Padrão
Stolen	Roubado
Substitute Part	Peça Substituta
Support only	Chamado de apenas Suporte
S/N	Abreviação de Número de Série
Table no ordered.	Base de dados não está ordenada.
Technical Support	Suporte Técnico
Technician	Técnico
Technician Master	Banco de dados dos técnicos
Trailer Call	Pesquisa de Satisfação de Cleiente feita via telefone pela IBM
Transferred	Transferido
Transfer.	Transferir
Type of Service	Tipo de Serviço
Type of Service Performed	Tipo de Serviço que está sendo Executado
Unable to open	Impossibilitado de abrir

Update Structures	Atualização de Estruturas
Upload	Envio de dados via Internet
Usage	Índice de uso/consumo
User Name	Nome de usuário
Utility	Utilidade
Version	Versão
View	Visualizar
Warranty claim	Chamado em Garantia
Warranty Claims Rejection	Rejeição de um Chamado em Garantia
Warranty End Date	Data de Fim da garantia
Warranty Form	Formulário de garantia
Warranty Initial Date	Data Inicial da garantia
WCCLAIM	Nome de um campo da tela de chamados
WCSTATUS	Nome do campo status da tela de chamados
Write-Read	Acesso para ler e inserir
XCOPY	Comando do DOS para copiar o diretório e todos os seus sub-diretórios
Year To Date	Do começo do Ano até a data presente

O QUE VOCÊ PRECISA SABER

Eclaim3 é uma aplicação 32-bit desenvolvida para rodar em **Windows95/98** e NT. Os bancos de dados do **Eclaim** são atualizados através do processo de **download**. Nenhum disquete adicional será enviado. Caso você fique mais de um dia sem abrir novos chamados e fazer o **upload**, não deixe de fazer o **download** para manter sua base de dados sempre atualizada.

SUPORTE - O departamento de Business Partner Suporte (Suporte Autorizadas) na IBM irá prover o suporte Level 1 para o Eclaim. Caso seja necessário, o suporte Level 2 será contactado, também no Brazil e em último caso o Level 2 irá entrar em contato com a Electronic Data Systems na California

1. Sistema Stand Alone Versus Network

Eclaim3 pode rodar em apenas um **P.C.** como também em sua rede. Após instalar o sistema no drive C do seu servidor, mova o diretório inteiro para o drive desejado e depois aponte o ícone do **Eclaim** em cada estação.

a) O que você precisa saber para rodar o Eclaim em um desktop Stand Alone.

Eclaim3 pode rodar em **Win95/98** ou **NT** como um sistema **Stand Alone**. **Eclaim3** irá criar um sub-diretório chamado **ECLAIM3** no seu drive C. Verifique se o seu **P.C.** atende as necessidades mínimas de configuração de **Hardware** e **Software**.

b) O que você precisa saber para rodar o Eclaim em rede.

Verifique com o administrador de sua rede os tipos de acesso que você tem na rede. O **Eclaim3** requer acesso completo em todo seu diretório (**ECLAIM3**) e sub-diretórios. Após instalar no servidor, você terá que apontar o ícone do **Eclaim** em cada estação.

c) O que você precisa saber para mover o Eclaim para um ambiente de rede.

Caso você instale o **Eclaim3** como **Stand Alone** e depois deseje mover para o servidor, não reinstale os disquetes. Apenas faça um **XCOPY** do diretório em sua estação para o drive desejado no servidor. Quando o diretório for transferido por completo ao servidor, altere as propriedades de seu ícone para que agora acesse diretamente o **Eclaim3** do servidor.

d) O que você precisa saber para adicionar estações de rede.

Após a instalação no servidor você deverá criar o ícone em cada estação apontando para o diretório do **Eclaim** em seu servidor.

e) Riscos de reinstalar o Eclaim

Uma vez instalado o **software** e completar o **download** você pode anotar o seu número de série que está no primeiro disquete e destruir os disquetes. Reinstalar o **Eclaim** pode causar sérios problemas de sincronismo com o **Eclaim Server** resultando em perda de informações, pedidos de peças e atualizações de suas bases de dados.

2. Como checar a garantia de uma máquina IBM

A IBM incentiva os seus [Business Partners](#) a checar a garantia do equipamento antes de abrir o chamado no [Eclaim](#). [Eclaim](#) lhe oferece uma opção onde você insere o Tipo/Modelo e número de série na tela de “[Entitlement Lookup](#)” que irá criar um arquivo, enviá-lo via [Internet](#), pesquisar o Número de Série e fornecer o resultado.

a) Iniciando a tela de [Entitlement Lookup](#)

A tela de “[Entitlement Lookup](#)” pode ser acessada através do menu [PROCESS](#) ou através do ícone listado na barra de ícones. Essa tela possui um botão de [Internet](#) para que você possa fazer a pesquisa em nossos bancos de dados.

b) Inserindo o tipo/modelo e número de série

Você irá encontrar um campo para digitar o tipo + modelo e outro para digitar o número de série. Se você digitar um tipo de máquina não válido, uma janela aparecerá com todos os tipos válidos para que você escolha o correto. Escolha um e feche a janela. O número de série deverá ter 7 dígitos. Após completar os dois campos, clique no botão [ADD](#). As informações digitadas irão aparecer na janela ao lado. Você pode inserir outros e ir adicionando um a um. Após ter inserido todos, verifique se seu [P.C.](#) está conectado na [Internet](#) e clique no botão [Internet](#).

c) Verificando a resposta

Após receber a resposta do [Eclaim Server](#), você já pode desconectar o seu P.C da [Internet](#). Para cada número de série digitado, você poderá observar a informação nos campos abaixo do título [Entitlement Results](#). Os campos que devem ser verificados são: [Warranty End Date](#) (fim da garantia) e o [SDF Description](#) (descrição do tipo da garantia). Caso o [Eclaim](#) informe que o número de série não foi achado, você deve seguir os seguintes procedimentos:

- a) verificar se o número de série foi digitado corretamente;
- b) verificar se o número de série passado confere com a etiqueta de tipo/modelo e número de série na máquina do Cliente;
- c) caso os procedimentos “a” ou “b” não solucionem o problema, você terá que ficar com uma cópia da Nota Fiscal do Cliente para passar por [fax](#) para a [IBM](#) quando for solicitado.

3. Como enviar um chamado

Eclaim é uma solução eletrônica portanto não há a necessidade de uso de papel. Você não terá necessidade de imprimir os chamados e enviá-los à **IBM**. Seus chamados serão submetidos automaticamente via **Internet**. Não haverá mais a necessidade de preencher a Relatório de Atendimento. Com isso a **IBM** irá acelerar o processo de pagamento. Atende para o fato que a **IBM** requer que seus Parceiros mantenham todas as informações com relação aos serviços prestados em garantia por três anos. A **IBM** de alguns países poderá requisitar aos seus **Business Partners** o envio da Pesquisa de Satisfação do Cliente com a assinatura do Cliente.

a) Iniciando a tela **Warranty claim**

Depois de inicializar o **Eclaim** e clicar em **IBM L/A**, a tela de login aparecerá. Se você está usando **Eclaim** pela primeira vez, não precisa digitar a senha para o Administrador. Clique **OK** deixando o espaço em branco no campo de senha. Se você já configurou os usuários, clique na seta próximo ao campo de Nome de Usuário para expor a lista de usuários, selecione o usuário, então digite a senha. Você está agora no módulo **IBM L/A** do **Eclaim**. A primeira vez no **Eclaim** lhe exigirá que faça o primeiro **download**. Caso já tenha feito, clique no ícone colorido **W** ou **PROCESS, Warranty claim**

b) Criando um novo chamado / Digitando as informações em cada campo.

Click no ícone **W** ou **PROCESS, Warranty claim** para abrir a tela de abertura de chamados. **Eclaim** sempre expõe o último chamado feito no sistema. Considerando que você não tem nenhum chamado, a tela de chamados aparecerá em branco. Clique em **ADD**. Um novo chamado aparecerá na tela com alguns campos já pré-preenchidos. Preencha os espaços em branco como se você estivesse abrindo um chamado em papel. A maioria dos campos obrigatórios, como Tipo/Modelo, número de série, e **FRU** necessário, deverá ser fornecido pelo técnico que está consertando o equipamento. Os campos de tipo de transação (**Service Site** e **Type of Service**) possuem uma lista de opções. Clique a seta ao lado do campo para acessar essa lista.. Outros campos, como **FRUS** e Tipo/Modelo, caso sejam digitados incorretamente, uma janela aparecerá para que você escolha o modelo ou **Fru** correto. Após a inclusão do **FRU**, você terá que selecionar o código de defeito (clique em **F4** no campo **ERROR CODE** para acessar a lista de códigos). O campo “Comment” é para seu uso exclusivo. Insira nele informações que julgar necessária para seu controle. Ao lado dessa janela estão os dados do Cliente. Preencha todos os campos.

c) Salvando o chamado - **Status dos chamados**.

Quando você salvar o chamado, **Eclaim** validará localmente as informações inseridas e mostrará uma janela indicando se o chamado foi aceito (Accepted) ou rejeitado (Rejected). Caso tenha sido rejeitado, clique no ícone “View & Correct”, verifique na tabela os campos que apresentaram problemas, clique em close, altere os campos necessários na tela de chamados e salve novamente. Somente quando o sistema retornar a mesma janela como “Accepted” você poderá clicar em “SAVE AS IS” e fazer o upload do chamado. Caso tenha sido rejeitado e você não possa corrigir o problema neste momento, clique em “SAVE AS IS” e depois de obter a informação necessária, volte ao chamado e faça as modificações necessárias. Fique atento para os chamados com status “Not Submitted”. Esse status significa que você salvou um chamado rejeitado e ainda não alterou as informações necessárias. Somente os chamados com status “Open” poderão ser enviados à **IBM** via Internet.

a a descrição de cada **Status** do **Eclaim**. (Dica: o campo de **status** fica localizado no canto superior direito da tela de “**Warranty claim**” e o nome do campo é **STATUS**)

Not Submitted: Chamado salvo em seu [P.C.](#) com informações incorretas ou faltantes. É necessário que você entre nesse chamado novamente, coloque as informações corretas e faltantes e salve novamente. Só assim o [status](#) passará para “Open”. A [IBM](#) nunca irá receber um chamado que está em seu [P.C.](#) com o [status](#) de “Not Submitted”.

Open: Chamado salvo, todos os campos obrigatórios preenchidos e todas as informações estão corretas. Estes chamados com [status](#) “Open” estão prontos para serem enviados, apenas aguardando que você os envie via [Internet](#).

Transferred: Chamado recebido pelo [Eclaim Server](#), ou seja, o sistema realizou o [upload](#) do Chamado que estava com [status](#) “Open” com sucesso. Agora é com a [IBM](#).

Acknowledged: Chamado recebido pela [IBM](#), número de série verificado, pedidos anteriores para o mesmo número de série verificado e pedido de peça processado no sistema de peças da [IBM Brazil](#), caso o chamado tenha passado por todas as análises do Servidor. Esse é um dos momentos mais críticos e decisivos para sua operação. Neste momento você deverá clicar no botão “[ACK](#)” (barra inferior da tela [Warranty claim](#)) do chamado para verificar o real [status](#) do chamado, se foi rejeitado, se você precisa enviar a nota fiscal, se o [FRU](#) não existe no estoque, se o pedido foi feito, qual o [status](#) do pedido, ou seja, toda a informação vital para conclusão do atendimento.

Closed: Peça recebida, equipamento reparado e entregue ao cliente, Pesquisa de Satisfação realizada, datas de solução, recebimento e entrega da peça inseridos e chamado fechado. Tudo isso através da opção no menu [PROCESS](#) , “[Closing claims](#)”.

Closed/pay: Chamado fechado em seu [P.C.](#) e peça [BAD](#) recebida pela [IBM](#).

Paid: Todo processo concluído. Chamado pronto para ser pago pela [IBM](#). Ao final do mês você irá imprimir um relatório com todos os chamados com [status](#) “Paid”, prepara a Nota Fiscal de Serviço e envia para a [IBM](#) para receber o cheque.

Cancel: Um chamado com esse [status](#) significa que não será possível como reprocessá-lo. Os motivos possíveis são: peça não retornada para a [IBM](#) e faturada, peça retornada para a [IBM](#) como boa sem haver um código de autorização associado ao chamado. Lembre-se que você pode reparar um equipamento sem a necessidade de trocar a peça (“[Labor Only Claim](#)”). Para isso basta ligar no Suporte da [IBM](#) e obter um código de autorização. Coloque esse código na tela de chamado no campo chamado “[Authorized Code](#)”, canto direito inferior.

d) **Uploading.**

Quando você tiver um ou mais chamados finalizados, com [status](#) “Open”, conecte seu [P.C.](#) na [Internet](#) e clique em [Upload](#) or menu [TRANSFER](#), [Upload](#) e depois em [Internet](#). O [Eclaim](#) irá compactar todos os seus chamados com [status](#) “Open” e transferí-los para o [Eclaim Server](#) via [Internet](#). Após transferir o pacote com todos os chamados, o [Eclaim Server](#) irá enviar automaticamente todas as informações novas, mensagens, [status](#) de pedidos anteriores. Após a mensagem de [ok](#), você pode se desconectar da [Internet](#) e verificar novas mensagens e/ou os [status](#) dos chamados enviados anteriormente a esse último [upload](#). Os chamados enviado nesse último [upload](#) agora passarão a receber o [status](#) de “[Transferred](#)”.

4. Como pedir uma peça.

Pedir uma peça no [Eclaim](#) é tão simples como abrir um chamado, aliás a opção de inserir o [FRU](#) fica dentro da mesma tela de “[Warranty claim](#)”

a) O campo para pedir peças encontra-se na tela [Warranty claim](#)

Na tela de chamados você irá encontrar uma janela onde poderá inserir o [FRU](#) necessário. Ao inserir um [FRU](#) neste campo, o [Eclaim](#) irá enviar essa informação à Central de Peças da [IBM](#) e seu pedido estará sendo processado automaticamente. No próximo [download](#) (aproximadamente 20 min depois) você receberá o [status](#) do chamado e do pedido da peça. O [Eclaim L/A](#) irá permitir que você peça apenas um [FRU](#) por chamado. Caso haja a necessidade de se pedir mais de um [FRU](#), você deverá pedir apenas o primeiro [FRU](#) e depois ligar para o [Bus.Partners](#) Suporte para obter autorização, fazer o [Call Screening](#) e pedir o restante das peças.

b) A peça correta para o modelo de máquina correto.

A [IBM](#) tem a preocupação de que o [FRU](#) solicitado seja compatível com a máquina que está sendo atendida. Ao digitar o número do [FRU](#) na tela de pedidos (“[Warranty claim](#)”) o [Eclaim](#) irá verificar localmente se o [FRU](#) é compatível ou não. Caso não seja, ele assume que você digitou o [FRU](#) incorretamente e irá listar todas as peças que são compatíveis para o tipo/modelo inserido no começo do chamado. Neste caso você receberá a seguinte mensagem: “[Part not compatible with the unit repaired](#)”. Caso você não identifique a peça correta, verifique com o técnico que atendeu o equipamento. Caso o erro persista, ligue para o [Bus.Partners](#) Suporte para verificar o [FRU](#) correto.

c) Tipos de serviços e códigos de transações:

Ao abrir um chamado, é necessário que você coloque o tipo de serviço e atendimento corretamente. Caso contrário seu chamado será rejeitado após o [upload](#). Fique atento para a compatibilidade entre o tipo de serviço escolhido e os dados inseridos na tela de chamado. Para todas as excessões será preciso obter um código de autorização da [IBM](#). As opções do campo “[Service Site](#)” são [On-site or Carry-in](#). Veja abaixo as opções do campo “[Type of Service Performed](#)”:

Type of Service:

- 01 Default Warranty - garantia padrão, ou seja, você troca a peça fornecida pela **IBM** e é reembolsado pela **IBM** pelo serviço de acordo com o valor de cada máquina.
- 02 Parts only Warranty - garantia apenas de peças, ou seja, você troca a peça fornecida pela **IBM** e o cliente paga pelo serviço.
- 03 Labor only Warranty - garantia sem trocar a peça, ou seja, quando você repara o equipamento do Cliente sem a necessidade de trocar a peça. Neste caso, você precisa obter um código de autorização do **Bus.Partner** Suporte antes de finalizar o pedido.
- 04 ECA - atendimentos especiais por problemas de Engenharia. O **Eclaim** irá acionar esta opção automaticamente.
- 05 EasyServ Dealer - atendimento padrão **Easyserv**, ou seja, quando você envia o equipamento para ser reparado no **Easyserv** e a **IBM** reembolsa por este serviço.
Atenção, você troca a peça de um **notebook** do tipo Bateria ou **Ac Adapter** não use essa opção. Use a opção 01.
- 06 EasyServ Depot - apenas para uso da **IBM**
- 07 Support only - apenas para uso da **IBM**

Veja alguns exemplos de situações que seriam rejeitadas pelo **Eclaim Server**:

- equipamento possui garantia balcão o chamado foi criado com garantia **on-site**;
- chamado foi criado como "**Labor only**" e possui pedido de peças também;
- equipamento possui garantia **on-site** e o chamado foi criado como "**Parts only**";

5. Como obter o **status** do pedido feito

Os **status** dos chamados e pedidos realizados se encontram na própria tela do **Eclaim** (“**Warranty Form**”). Basta localizar o chamado desejado, verificar se o **status** do mesmo está registrado como **Acknowledged** e clicar no botão **ACK**.

Para os pedidos processados em nossa Central de Peças, você poderá receber quatro tipos de **status** conforme lista abaixo:

Status dos Pedidos de Peça:

- 1 = você irá receber a peça em aproximadamente 48 horas
- 2 = você irá receber a peça em aproximadamente 72 horas
- 3 = importação. (**Bus.Partner** Suporte poderá fornecer o prazo nesses casos)
- 4 = mensagem de erro - **FRU** não existe (contactar **Bus. Partner** Suporte)

a) Trazendo a tela de chamados e verificando os **status de cada pedido.**

Primeira Opção:

Você pode abrir a tela de chamados através do ícone colorido W ou no menu **PROCESS, Warranty claim**. Quando a tela aparecer, você estará automaticamente no último chamado aberto e salvo. Clique no botão **FIND** para localizar o pedido desejado ou clique no botão **BROWSE**, escolha o campo **WCSTATUS** e coloque igual a **ACK** e clique em **BROWSE IT**. Você irá ver na tela todos os seus chamados que estão com o **status Acknowledged**. Anote os números e vá de um em um na tela principal.

Segunda Opção:

Vá ao Menu Report, clique em Warranty Claims, verifique se o intervalo de datas está de acordo com sua necessidade e clique em **VIEW**. Nesta tela você poderá ver todos os seus chamados realizados dentro da data escolhida com os seus respectivos status. Você poderá também imprimir esse relatório..

b) Recebendo (Downloading**) os **status** dos chamados e novos updates.**

Todos os seus chamados que estiverem com o **status “Transferred”** vão receber o **status de Acknowledged** a qualquer momento no seu próximo **upload** ou **download**. Se você estiver aguardando o **status** de algum(s) chamado(s) e não tiver nenhum chamado novo para fazer o **upload**, conecte se **P.C.** na **Internet**, vá ao menu **TRANSFER, Download** ou clique no ícone colorido de **Download**, e todos os novos **status** e/ou mensagens serão enviados para a sua máquina através da **Internet**. Após recebê-lo você pode desconectar o **P.C.** da **Internet**. É muito importante que você monitore os chamados com **status** de **ACK** diariamente pois a **IBM** pode estar esperando alguma ação de sua parte, como por exemplo envio da nota fiscal, para terminar de processar o chamado e enviar a peça.

d) Verificando os “Acknowledgments”

Ao verificar um chamado com **status “Acknowledged”** clique no botão **ACK**. Uma janela aparecerá com todas as informações com relação ao seu chamado. Para maiores informações sobre essa tela e procedimentos, veja o Manual de Operação do **Eclaim** que está sendo enviado neste kit de instalação do **Eclaim** pelo departamento de Canais de Serviços PSS.

AS 20 MAIORES DÚVIDAS SOBRE O USO DO ECLAIM

Esta seção foi criada a partir de recentes ligações recebidas pela [Electronic Data Systems](#) para esclarecer as dúvidas dos [Business Partners](#) da [IBM](#) dos EUA e Canada. É muito provável que você encontre a resposta para a sua dúvida nesta seção. Caso não encontre, entre em contato com o grupo de [Bus.Partner Suporte](#).

1. Eu preciso que mais de um funcionário use o Eclaim. Posso instalar o Eclaim em outras máquinas em minha empresa ?

O [Eclaim](#) pode ser usado por vários funcionários ao mesmo tempo desde que você o instale no servidor de rede de sua empresa. Por favor veja o item “Instalação e Rede” deste Manual. Não instale o [Eclaim](#) em mais de uma máquina. Você poderá perder todos os seus dados.

2. O Eclaim não está funcionando corretamente. Posso simplesmente reinstalar os disquetes ?

Ao reinstalar o [Eclaim](#), sua empresa estará correndo sérios riscos de perder todas as informações armazenadas nos Bancos de Dados, residentes em seu computador. O [Eclaim](#) NÃO pode ser reinstalado. Faça um [backup](#) semanal de todo o diretório onde o [Eclaim](#) foi instalado e use esse [backup](#) no caso de precisar reinstalar o [software](#). O [Eclaim](#) não instala componentes no diretório do Windows ou Windows\System.

3. Onde posso encontrar o Número de Licença/Série do Eclaim?

O número de série do [Eclaim](#) fica localizado no primeiro disquete de instalação ou no menu [Database, Business Partners](#), acessando as informações de sua empresa.

4. Posso instalar o Eclaim apenas para teste e depois instalar novamente para produção ?

Você pode instalar para teste mas atente para o fato de que não poderá reinstalar novamente através dos disquetes e sim somente através do [backup](#) feito. Durante os testes não faça nenhum [Upload](#) or [Download](#). Para passar do ambiente de teste para produção apenas mova o diretório completo do [Eclaim](#) para o drive de seu servidor ou caso você for usar como [Stand Alone](#), pode deixar no mesmo diretório.

5. Por que o Eclaim precisa de tanto espaço no disco rígido ?

Todas os Bancos de Dados Locais do [Eclaim](#) serão armazenados em seu disco rígido. Esses bancos de dados incluem: todas as máquinas, FRUs, [BOM list](#) e todos os chamados e clientes cadastrados.

6. Como faço para fazer um update da Estrutura do Eclaim Software ?

Dentro do sub-diretório do [Eclaim](#) chamado [ECIBM](#), você irá encontrar um executável chamado de [IBMUPDT.EXE](#). Execute esse procedimento somente quando solicitado após o [Download](#) ou ao iniciar o [Eclaim](#). Uma mensagem irá aparecer pedindo que execute o [IBM UPDATE STRUCTURES](#). Durante este [update](#), nenhum outro usuário poderá estar usando o [Eclaim](#).

7. Não consigo fazer um upload ou download. Por que ?

Existem vários motivos para que isso aconteça. Por favor siga o procedimento abaixo antes de ligar para o [Bus.Partner Suporte](#).

- a. Verifique se seu [P.C.](#) está conectado na [Internet](#) (entre em qualquer home-page para testar através do seu navegador de preferência.)
- b. Verifique se não existe nenhum outro usuário fazendo [upload](#) ou [download](#) ao mesmo tempo

8. Como sei se ainda estou fazendo um upload or download no Eclaim Server ?

Enquanto estiver conectado, o [Eclaim](#) mostrará uma janelinha no canto superior direito de sua tela com informações dos arquivos que estão sendo transferidos. Quando essa janela desaparecer você deverá receber uma mensagem de concluído ou de alerta para novas mensagens. Caso você não perceba nenhum movimento na tela pode ser que o [Eclaim](#) esteja esperando que o [Eclaim Server](#) verifique os arquivos ou pedidos enviados. Um bom teste para ter certeza que o processo já finalizou é tentar abrir outra janela do menu no [Eclaim](#). Se conseguir, significa que o processo acabou e você já pode se desconectar da [Internet](#).

9. Qual seria o tempo normal de Download ?

Vários fatores podem determinar o tempo de resposta. Modem 28.8 ou maior terá um tempo de resposta muito melhor do que o Modem 14.4. Contudo, sem considerar a velocidade do modem, um [download](#) não deveria demorar mais do que 5 ou 6 minutos. A qualidade do seu Provedor de [Internet](#) é fundamental para a velocidade do [download](#). Se seu provedor possuir uma banda baixa de transmissão de dados ou a mesma estiver sobrecarregada, seu tempo de resposta será impactado. Ocasionalmente o [Eclaim Server](#) poderá lhe enviar via [Internet](#) um [update](#) do seu [software](#), ou seja, você estará fazendo um up-grade de seu [Eclaim](#) automaticamente via [Internet](#). Nesse caso pode demorar até 30 minutos. Caso ultrapasse esse tempo entre em contato com o [Bus.Partner](#) Suporte.

10. Como fico sabendo se a peça que pedi através do Eclaim está disponível ou não ?

Você deverá entrar na tela de chamados ([Warranty claim](#)), procurar o pedido feito e clicar o botão [ACK](#).

11. Com que frequência receberei novas informações da IBM ?

Você receberá automaticamente novas informações no mesmo dia em que a [IBM](#) inserir novas máquinas, [FRU](#), [ECA](#) e etc. Isso deverá acontecer de 3 a 4 vezes por semana.

12. Como faço para pedir peças fora da garantia.

O [Eclaim IBM L/A](#) só permite pedir peças para atendimentos em garantia. Estamos trabalhando em conjunto com a [IBM](#) Canada para verificar a possibilidade de colocar mais essa opção no [ECLAIM](#).

13. E se eu não achar a peça que preciso no Eclaim?

O Banco de Dados de peças do [Eclaim](#) é atualizado com frequência e deveria ter todas as peças registradas nele. Caso você não encontre a peça desejada, procure identificar o [FRU](#) correto no Manual Técnico do Equipamento (HMM) e caso a dúvida persista ligue para o [Bus.Partner](#) Suporte.

14. Para que serve o item “Report Builder” no menu Report ?

O “[Report Builder](#)” permite que você crie os seus próprios relatórios. Este aplicativo segue os padrões “[standard](#)” de mercado onde você seleciona as base de dados para extrair os dados e os campos do relatório. Este utilitário possui um [Help](#) à parte porém em Inglês. Os relatórios padrões já estão disponíveis no mesmo menu [REPORT](#). Caso queira algum diferente dos listados basta usar este aplicativo. Ele não altera informações de seus Bancos de Dados portanto fique à vontade para experimentá-lo.

15. Como posso usar o [Eclaim](#) para outros Fabricantes ?

Todos os fabricantes listados na tela inicial do [Eclaim3](#) usam este [software](#) como seu principal veículo de gerenciamento de chamados em garantia, porém com diferentes recursos e funções. Por enquanto a [IBM](#) está sendo a primeira a usar o [Eclaim](#) como ferramenta para [Business Partner](#) em toda a América Latina. Caso deseje indicar o [Eclaim](#) para outros fabricantes com os quais trabalhe basta colocá-los em contato com a [Electronic Data Systems](#) na Califórnia.

16. O que devo imprimir e enviar à [IBM](#)?

O [Eclaim](#) é 100% eletrônico. Não há necessidade de envio de papel para ser reembolsado ou receber a peça da [IBM](#). Contudo, a [IBM](#) de alguns países da América Latina poderá solicitar que você imprima a Pesquisa de Satisfação ao fechar o chamado, peça para o Cliente assinar e enviar para a [IBM](#) via correio. Veja o Manual de Operações dos [Business Partners](#) para maiores detalhes.

17. É necessário o envio de nota fiscal por fax para a [IBM](#) ?

Em alguns casos, o [Eclaim Server](#) poderá retornar uma mensagem (através do botão [ACK](#)) solicitando que você imprima a capa do fax através do próprio [Eclaim](#) no menu [REPORT](#), “POP Request Cover Sheet” e envie para [IBM](#) por fax juntamente com a cópia da Nota Fiscal de compra. Além disso, o [Eclaim](#) irá enviar uma mensagem dizendo quantas “capas” de fax você deve imprimir, ou seja, quantos números de séries não foram encontrados ou foram detectados como Fora de Garantia e a [IBM](#) aguarda que você envie a Nota Fiscal do Cliente. Enquanto você não imprimir a capa essa mensagem irá se repetir e seu pedido não será processado. Lembre-se que para todos os pedidos para Opcionais [IBM](#) (OBI) será necessário o envio da nota fiscal.

18. O status do meu chamado está como “Paid” porém eu não recebi da [IBM](#). Por que ?

O status “Paid” num chamado significa que ele está pronto para ser pago. Portanto você deverá, ao final de cada mês, extrair um relatório, emitir a Nota Fiscal de Serviço e enviar para a [IBM](#). Só assim a [IBM](#) poderá enviar o cheque ou depositar em sua Conta Corrente, dependendo do país. O período de fechamento do mês ou semana pode ser diferente em cada país da América Latina. Contate seu supervisor no departamento de Canais de Serviços para obter mais detalhes ou verifique o seu Manual de Operações do [Eclaim](#) para os [Business Partners](#).

19. Como posso ter certeza que a [IBM](#) recebeu o meu chamado e saber qual é o status ?

Primeiro você precisa fazer um [download](#) para ter as informações atualizadas. Depois deverá entrar na tela de chamados (“[Warranty claim](#)”) e verificar o status de cada chamado. Somente os chamados com status “[Not submitted](#)” e “[Open](#)” não foram recebidos pela [IBM](#). (Vide item - O que você precisa saber - 3. Como enviar um chamado, deste manual)

20. Quem devo contactar para comentar ou fazer sugestões sobre o [ECLAIM IBM L/A](#).

A [Electronic Data Systems](#) e a [IBM](#) América Latina estão sempre aprimorando e revisando o [Eclaim IBM L/A](#). Por isso sua opinião / sugestão é muito importante. Por ser uma empresa Americana, as sugestões deverão ser enviadas para o responsável pelo [Eclaim](#) da [IBM](#) América Latina através do email: aandrade@br.ibm.com. A [IBM](#) estará juntando todos os comentários e sugestões e analisando junto com a [Electronic Data Systems](#) em reuniões periódicas. Todos os comentários serão bem vindos.

INSTALAÇÃO e REDE

O [Eclaim software](#) será entregue em disquetes 3.5''. Uma vez instalado e feito o primeiro [download](#) o [Eclaim Server](#) na [Electronic Data Systems](#) irá sincronizar o seu [Eclaim](#) com o Servidor. Você não pode instalar o [Eclaim](#) em mais de uma máquina. Se você fizer isso, todo sincronismo entre o Servidor e seu [Eclaim3](#) irão se perder. Caso você precise usar o [Eclaim](#) em mais de um equipamento basta instalar no drive de seu servidor e criar os ícones em cada estação. Para instalar no servidor, cada usuário irá precisar ter acesso total no diretório do [Eclaim](#) da rede. Verifique antes com o Administrador de sua Rede

Movendo o Eclaim para outro Diretório.

Caso você já tenha instalado o [Eclaim](#) em um sistema stand-alone e decida por instalar na rede mais tarde, você poderá mover o diretório do [Eclaim](#) dessa máquina stand-alone para o seu servidor. Basta fazer um [XCOPY ECLAIM3](#) para o drive da rede e todos os diretórios e sub-diretórios serão transferidos para o Servidor. Após mover o diretório para o servidor crie o ícone do [Eclaim](#) em cada estação apontando o diretório da rede.

Qualquer outra dúvida com relação a instalação do [Eclaim](#) veja o item [Suporte Técnico do Eclaim](#) neste Manual.

AMBIENTES ESPECÍFICOS

Instalando Eclaim3 no Windows95

Instalando para um único usuário (stand-alone) no Windows 95:

Insira seu Disco 1 do Eclaim e digite a:\setup em uma janela MS-DOS ou clique em Iniciar, Executar e digite a:\setup. Certifique-se que o disco 1 esteja no floppy apropriado. Durante a instalação você será questionado o drive e diretório de destino. Aconselhamos instalar no diretório e drive sugeridos pelo sistema e depois, caso seja necessário, mova o diretório inteiro para outro drive desejado. Quando acabar a instalação, o Grupo de Programas do Eclaim irá aparecer com três ícones: Eclaim3, Eclaim Update Structures e Help. Clique no Help para maiores informações. **Por favor não reinstale o Eclaim através dos disquetes em cada estação. Não esqueça de fazer o Backup de todo diretório do Eclaim Semanalmente.**

Instalando para vários usuários (em rede) no Windows 95:

Insira seu Disco 1 do Eclaim e digite a:\setup em uma janela MS-DOS ou clique em Iniciar, Executar e digite a:\setup. Certifique-se que o disco 1 esteja no floppy apropriado. Durante a instalação você será questionado o drive e diretório de destino. **Neste momento você deve colocar o drive correto da rede.** Caso esteja instalando do próprio servidor então escolha o drive do servidor que o sistema deverá ser instalado. Após colocar o drive correto clique em CONTINUE. Quando acabar a instalação, o Grupo de Programas do Eclaim irá aparecer com três ícones: Eclaim3, Eclaim Update Structures e Help. Clique no Help para maiores informações. **Após finalizar a instalação você deve ir em cada estação que for rodar o Eclaim3 e criar o ícone com o diretório da rede para executar o Eclaim3. Por favor não reinstale o Eclaim através dos disquetes em cada estação. Não esqueça de fazer o Backup de todo diretório do Eclaim Semanalmente.**

Dica especial para usuários do Eclaim em Windows 95

Caso você instale o Eclaim num servidor Novell, usando estações Windows 95, você poderá receber a seguinte mensagem:

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

Se isso acontecer reinstale o sistema no drive C e após finalizar a instalação mova o diretório completo para o drive da rede desejado através do comando XCOPY na janela MS-DOS.

Ajuda

Este Manual Técnico do [Eclaim IBM L/A / Help](#) proporciona ao usuário uma série de tópicos disponíveis a qualquer momento. Este utilitário usa o padrão [Standard de Help no Windows 95](#) e fornece a você ferramentas de pesquisas e indexações padrões. Para obter informação/ajuda basta clicar no tópico desejado e o sistema irá lhe mostrar uma outra janela com as informações solicitadas. Este utilitário foi desenvolvido com base em todos os Menus do [Eclaim](#) para facilitar sua procura. Por exemplo, se você precisar de ajuda para consultar o item [Bill of material \(BOM List\)](#), selecione o tópico [Database no Help](#) e em seguida o tópico [Bill of material](#).

Outra alternativa é pesquisar na lista indexada com todos os tópicos deste [Help](#). Para isso basta clicar na pasta de “Search” e digitar a palavra que desejar. O aplicativo irá listar todos os tópicos que possuem alguma relação com a palavra digitada. Escolha a opção que mais parecer com a sua dúvida e no final da mesma tela clique em “[Display](#)”.

O item “[Report Builder](#)” no menu [Database](#) possui um [Help](#) à parte e em inglês.

MENU PROCESS

O menu **PROCESS** permite que você acesse as seguintes funções:

ENTITLEMENT LOOKUP

WARRANTY CLAIM

CLOSING CLAIMS

ENTITLEMENT LOOKUP

Visão Geral

Entitlement Lookup permite ao **Business Partner** determinar se um número de série está em garantia através da **Internet**. Digite um ou vários Tipo, Modelo e Número de Série de um equipamento e envie a solicitação da consulta via **Internet** para obter um retorno imediato. No momento da consulta seu **P.C.** precisa estar conectado na **Internet**. Você irá receber uma resposta do **Eclaim Server** dizendo se o(s) equipamento(s) estão ou não na garantia e qual a data final.

Nota Importante: A resposta recebida vai ser com base na data de consulta. Caso você for preencher o **Eclaim** em outro dia, esta será a nova data válida para a consulta.

Submetendo uma Consulta de Garantia

A Tela

Após clicar a opção “**Entitlement Lookup**” no menu **PROCESS**, a tela de consulta irá aparecer. Você estará vendo uma área grande em branco onde aparecerá a mensagem de retorno da consulta e também duas áreas pequenas onde você deverá inserir o Tipo, Modelo e Número de Série do equipamento. Esses três campos estarão em branco ao abrir a tela de chamados. O cursor estará pronto no campo Mch/Mdl esperando para que você digite o tipo e modelo do equipamento.

Após digitar de um TAB ou clique no campo do “**Serial number**” e digite o número de série. No momento em que você apertar o TAB ou clicar no campo de “**Serial number**” o **Eclaim** vai verificar se o Tipo/Modelo digitado está correto. Caso não esteja uma janela irá aparecer com todos os Tipos e Modelos válidos. Selecione o correto e depois digite o Número de Série.

Assim que você terminar de digitar o Número de Série o botão **ADD** vai ficar iluminado. Clique nele ou pressione o “**Enter**” para adicionar a primeira máquina na lista a ser consultada. Repita o mesmo processo para todas as máquinas que desejar fazer a consulta. Caso queira apagar alguma máquina já inclusa na lista de pesquisa, clique duas vezes no Tipo/Modelo da máquina.

Como enviar a Consulta de Garantia de um Número de Série

Assim que você incluir todas as máquinas na lista, clique no botão **Internet** (neste momento seu **P.C.** já tem que estar conectado na **Internet**). Neste momento você poderá ver no canto superior direito de sua tela uma janela mostrando o **status** e os arquivos que estão sendo enviados e recebidos do **Eclaim Server**. Quando acabar você irá receber uma mensagem de finalização.

Sua consulta será realizada em menos de 2 minutos e os resultados serão salvos em seu **P.C.**. Clique em cada máquina da lista (caso tenha feito a consulta de mais de uma) para ver o **status** de garantia.

Analizando os Resultados

Ao final da consulta você poderá ver as seguintes informações para cada máquina:

- ◆ Tipo e Modelo da Máquina (“**Machine type and model Number**”)
- ◆ Número de Série (“**Serial number**”)
- ◆ Data final da Garantia (“**Warranty End Date**”)
- ◆ Descrição da Garantia (“**SDF Description**”)

Nota: Você não precisa enviar a nota fiscal ou passar um fax baseado no resultado dessa pesquisa, porém caso a garantia esteja vencida ou o número de série não for localizado pelo Eclam Server, você deve ficar com uma cópia da Nota Fiscal do Cliente pois o Eclaim vai pedir a você que imprima a 0Capa do Fax e envie por fax para a IBM junto com a cópia da Nota mas somente após você realizar o pedido da peça e enviar para a IBM. Não envie o fax sem a Capa fornecida pelo próprio Eclaim ou antes do pedido.

Se você não receber nenhuma resposta ou receber o status de um modelo diferente do consultado, entre em contato com [Bus.Partners](#) Suporte.

WARRANTY CLAIM

[Warranty claim](#) é a opção mais importante do menu [PROCESS](#). Nessa opção você poderá abrir, editar e consultar o [status](#) de todos os seus chamados e pedidos de peças. Veja os detalhes abaixo:

Considerações Importantes

- Você pode criar e submeter seus chamados 24hs por dia, 7 dias por semana.
- Um chamado Rejeitado pelo [Eclaim Server](#) não pode ser editado e reenviado.
- Os detalhes e regras para abrir um novo chamado e pedido de peça pode ser encontrado no Manual de Operação do [Eclaim](#) que você está recebendo junto com o Kit de instalação do [Eclaim](#).

Fluxograma do Processo de Chamados

Veja o fluxo dos chamados criados no [Eclaim](#) em seu [P.C.](#)

- 1) B.P. cria um novo chamado =>
- 2) [Eclaim](#) verifica se todas as informações digitadas estão corretas =>
- 3) [Eclaim](#) verifica se você não deixou de preencher algum campo obrigatório =>
- 4) B.P. salva o chamado e [Eclaim](#) separa no log de chamados a serem enviados pela [Internet](#) =>
- 5) B.P. conecta na [Internet](#) e faz um [upload](#) no [Eclaim](#) =>
- 6) Todos os chamados são enviados =>
- 7) [Eclaim Server](#) envia [status](#) dos pedidos anteriores e novas mensagens =>
- 8) B.P. se desconecta da [Internet](#) =>
- 9) [Eclaim Server](#) verifica garantia do equipamento e pedidos anteriores para a mesma máquina => 10) [Eclaim Server](#) envia chamado para a [IBM](#) =>
- 11) [IBM](#) pede a peça e fornece o [Status](#) =>
- 12) [Eclaim Server](#) armazena o [status](#) da peça para o próximo [download](#) do B.P. =>
- 13) B.P. se conecta novamente e efetua um [download](#) ou ao fazer um novo [upload](#) recebe os [status](#) dos pedidos feitos anteriormente.

Do envio do chamado até o recebimento do [status](#) o tempo de resposta deverá ser entre 15 a 30 minutos. Este tempo vai depender da quantidade de chamados que estão sendo processados.

Existem duas opções para abrir novos chamados no [Eclaim](#).

- 1) Você acessa a tela “[Warranty claim](#)” no menu [PROCESS](#) e cria todos os seus chamados digitando todas as informações necessárias.
- 2) Caso você já use outro sistema para criar novos chamados, o [Eclaim](#) oferece um recurso onde você pode importar esses chamados do outro sistema, através de um arquivo ASCII. Você pode acessar essa opção no menu [TRANSFER](#), “[Import Warranty Claims](#)”.

A [IBM](#) aconselha que apenas a opção 1 seja usada para que você possa usar o [Eclaim](#) como ferramenta única de abertura de chamados e para evitar erros ao importar um arquivo ASCII de outro sistema. Todos os chamados abertos receberão, caso estejam corretos, o [status](#) de “[Open](#)”.

Os chamados com [status](#) “[Not Submitted](#)” não serão enviados para a [IBM](#). Você deve editá-los e corrigir ou adicionar a informação necessária.

Os chamados “[Open](#)” serão salvos em um log de Chamados a serem enviados pela [Internet](#). Para enviá-los você deve conectar seu [P.C.](#) na [Internet](#) e acionar a função [UPLOAD](#) ou clicar no botão [INTERNET](#) na sua tela de chamados. Após finalizar o [UPLOAD](#) o [Eclaim Server](#) irá fazer o [download](#) automático de [status](#), mensagens ou atualizações de Bancos de Dados que por você. Somente na próxima conexão você poderá receber os [status](#) desses últimos chamados enviados.

Para saber se um chamado foi transferido vá a tela de chamados e verifique se o [status](#) do mesmo mudou de “[Open](#)” para “[Transferred](#)”. Para saber se o [status](#) de um chamado já foi enviado pelo [Eclaim Server](#), vá a tela de chamados e verifique se o [status](#) do mesmo mudou de “[Transferred](#)” para “[Acknowledged](#)”. Neste último caso, você deve clicar o botão [ACK](#) que fica na barra inferior da tela de chamados para verificar o [status](#) do chamado e do pedido da peça. Caso o sistema acuse a necessidade de envio da Nota Fiscal, você receberá um alerta nessa tela solicitando o envio da Nota Fiscal ([POP](#)).

Componentes da tela de Chamados

Os principais componentes da tela de Chamados são:

- campo de [status](#)
- sub-tela para pedir peça ([FRU](#))
- tipo de serviço realizado

Status dos Chamados

Um chamado pode passar por vários [status](#): “[Not Submitted](#)”, “[Open](#)”, “[Transferred](#)”, “[Acknowledged](#)”, “[Closed](#)”, “[Closes/Pay](#)”, “[Paid](#)”, “[Cancel](#)” e “[Rejected](#)”.

Veja a descrição de cada [Status](#) do [Eclaim](#). (Dica: o campo de [status](#) fica localizado no canto superior direito da tela de “[Warranty claim](#)” e o nome do campo é [STATUS](#))

Not Submitted: Chamado salvo em seu [P.C.](#) com informações incorretas ou faltantes. É necessário que você entre nesse chamado novamente, coloque as informações corretas e faltantes e salve novamente. Só assim o [status](#) passará para “[Open](#)”. A [IBM](#) nunca irá receber um chamado que está em seu [P.C.](#) com o [status](#) de “[Not Submitted](#)”.

Open: Chamado salvo, todos os campos obrigatórios preenchidos e todas as informações estão corretas. Estes chamados com [status](#) “[Open](#)” estão prontos para serem enviados, apenas aguardando que você os envie via [Internet](#).

Transferred: Chamado recebido pelo [Eclaim Server](#), ou seja, o sistema realizou o [upload](#) do Chamado que estava com [status](#) “[Open](#)” com sucesso. Agora é com a [IBM](#).

Acknowledged: Chamado recebido pela [IBM](#), número de série verificado, pedidos anteriores para o mesmo número de série verificado e pedido de peça processado no sistema de peças da [IBM Brazil](#), caso o chamado tenha passado por todas as análises do Servidor. Esse é um dos momentos mais críticos e decisivos para sua operação. Neste momento você deverá clicar no botão “[ACK](#)” (barra inferior da tela [Warranty claim](#)) do chamado para verificar o real [status](#) do chamado, se foi rejeitado, se você precisa enviar a nota fiscal, se o [FRU](#) não existe no estoque, se o pedido foi feito, qual o [status](#) do pedido, ou seja, toda a informação vital para conclusão do atendimento.

Closed: Peça recebida, equipamento reparado e entregue ao cliente, Pesquisa de Satisfação realizada, datas de solução, recebimento e entrega da peça inseridos e chamado fechado. Tudo isso através da opção no menu [PROCESS](#), “[Closing claims](#)”.

Closed/pay: Chamado fechado em seu [P.C.](#) e peça [BAD](#) recebida pela [IBM](#).
(disponível a partir de Dez e somente em alguns países)

Paid: Todo processo concluído. Chamado pronto para ser pago pela [IBM](#). Ao final do mês você irá imprimir um relatório com todos os chamados com [status](#) “[Paid](#)”, prepara a Nota Fiscal de Serviço e enviar para a [IBM](#) para receber o cheque.

Cancel: Um chamado com esse [status](#) significa que não haverá como reprocessá-lo novamente. Os motivos possíveis são: peça não retornada para a [IBM](#) e faturada, peça retornada para a [IBM](#) como boa sem haver um código de autorização associado ao chamado. Lembre-se que você pode reparar um equipamento sem a necessidade de trocar a peça (“[Labor Only Claim](#)”). Para isso basta ligar no Suporte da [IBM](#) e obter um código de autorização. Coloque esse código na tela de chamado no campo chamado “[Authorized Code](#)”, canto direito inferior.

Rejected: O chamado foi rejeitado pelo [Eclaim Server](#). Os motivos estarão descritos na tela de [status](#), ao clicar o botão [ACK](#). Os principais motivos para que o [Eclaim Server](#) rejeite um chamado são: mais de uma peça pedida para a mesma máquina nos últimos 30 dias, peça ou máquina inválida, peça não compatível, número de série irregular ou alguma restrição ao cadastro do [Business Partner](#). Quando isso ocorrer, você pode clicar no botão “[Reject](#)”, e depois clicar em “[other explanation](#)” para verificar a data que a garantia foi expirada.

Sub-tela para pedir peças.

Você pode pedir a peça em garantia necessária para reparar o equipamento na própria tela de chamados do [Eclaim \(Warranty claim](#) no menu [PROCESS](#)). Essa sub-tela fica logo abaixo do campo “[Customer Call/Carry-in](#)” da sua tela de chamados. Digite o [FRU](#), verifique se a descrição do [FRU](#) confere, digite o código do defeito encontrado no equipamento (clique no campo para acessar a tabela de códigos) no campo “[Error Code](#)”. Esses são os únicos campos que você deve preencher nessa sub-tela. Caso você digite um [FRU](#) que não confere com o Banco de Dados de [FRU's](#) do [Eclaim](#), uma tela aparecerá para que você escolha o [FRU](#) correto de acordo com o Tipo/Modelo da máquina do Cliente. Dica. O [status](#) do pedido e o número fornecido pelo sistema de peças da [IBM](#) (Order Number) poderá ser consultado nessa mesma sub-tela após o pedido ter sido submetido via [Internet](#) e o [Eclaim Server](#) ter lhe enviado o [status](#) do mesmo no seu próximo [download](#).

Type of Service:

- 01 Default Warranty** - garantia padrão, ou seja, você troca a peça fornecida pela [IBM](#) e é reembolsado pela [IBM](#) pelo serviço de acordo com o valor de cada máquina.
- 02 Parts only Warranty** - garantia apenas de peças, ou seja, você troca a peça fornecida pela [IBM](#) e o cliente paga pelo serviço.
- 03 Labor only Warranty** - garantia sem trocar a peça, ou seja, quando você repara o equipamento do Cliente sem a necessidade de trocar a peça. Neste caso, você precisa obter um código de autorização do [Bus.Partner](#) Suporte antes de finalizar o pedido.
- 04 ECA** - atendimentos especiais por problemas de Engenharia. O [Eclaim](#) irá acionar esta opção automaticamente.
- 05 EasyServ Dealer** - atendimento padrão [Easyserv](#), ou seja, quando você envia o equipamento para ser reparado no [Easyserv](#) e a [IBM](#) reembolsa por este serviço.
Atenção, você troca a peça de um [notebook](#) do tipo Bateria ou [Ac Adapter](#) não use essa opção. Use a opção 01.
- 06 EasyServ Depot** - apenas para uso da [IBM](#)

Abrindo um novo chamado

O processo para consultar, criar ou editar um chamado de garantia são similares entre si e podem ser executados em uma única tela. Para criar um novo chamado, vá ao menu **PROCESS** e clique na opção “**Warranty Claims**”. Após abrir a tela, clique no botão **ADD** na parte inferior da tela de chamados. Um novo número de chamado será gerado automaticamente pelo sistema quando você acabar de preencher todos os campos e salvar o chamado. Todos os campos estarão em branco ou preenchidos com as informações padrões do sistema. Agora você está pronto para criar um novo chamado. Veja a descrição de cada campo da tela de chamados:

Claim #(Fornecido) *Eclaim* gera esse número e será como o seu número de chamado na **IBM**. Ao clicar o botão **ADD** a palavra **NEW** irá aparecer neste campo. Ao salvá-lo, a palavra **NEW** será substituída pelo número do chamado.

Created (Fornecido): Data em que você criou o chamado originalmente.

Edited (Fornecido): Última data em que o chamado foi editado. Essas datas são extraídas do Win95. Verifique se a data e hora de seu sistema estão corretos.

Status (Fornecido): Este campo indica o **Status** do Chamado. O sistema mudará o **status** descrito neste campo conforme a situação do chamado. Para maiores informações sobre os **status** veja o tópico

Componentes da tela de chamados

BP ID (Preenchimento obrigatório): Você deve inserir o código de seu **Business Partners** na **IBM**. Em alguns casos esse campo poderá vir preenchido automaticamente pelo sistema.

PIMS ID (Preenchimento obrigatório): Neste campo você deve inserir o Código de sua localidade. Alguns **Business Partners** terão mais de um **Location ID** para o mesmo **BP ID**. A peça será entregue sempre de acordo com o **Location ID**. Para maiores detalhes veja no menu **DATABASE**, opção **Business Partner**, e veja as informações de sua empresa.

Location (Fornecido): Nome do **Business Partner** / Localidade

Technician (Preenchimento obrigatório): Insira o código do técnico responsável pelo atendimento da máquina. Serão cadastrados pela **IBM** e de acordo com o treinamento de **hardware** recebido. Os técnicos que atendem aos produtos da PSG em garantia precisam ter sido treinados pela **IBM**.

Password (Preenchimento obrigatório): Senha do técnico responsável pelo atendimento da máquina.

Technician Name(Fornecido): Nome do Técnico

Location phone (Fornecido): Número do telefone do **Business Partner** / Localidade

Mach/Mdl (Preenchimento obrigatório): Digite o Tipo e Modelo do equipamento que está sendo reparado em garantia. Caso você digite um valor inexistente, o **Eclaim** irá lhe fornecer uma janela com todos os Tipos e Modelos válidos. Os quatro dígitos do tipo mais os três do modelo devem ser digitados sem espaço entre eles. Ex. Tipo 8640 e Modelo 0Y0 deve ser digitado como 86400Y0.

S/N (Preenchimento obrigatório): Digite o número de série do equipamento. Tem que ter 7 dígitos. Por favor confira se o número foi digitado corretamente de acordo com a máquina de seu Cliente. Os chamados com números de séries errados serão rejeitados e você terá que criar um novo pois nesse caso não é possível editar e reenviá-lo para o [Eclaim Server](#).

Type of Service: (Preenchimento obrigatório): Este campo permite que você escolha o tipo de atendimento. Clique na seta ao lado do campo para ver a lista. O tipo de serviço deve estar de acordo com as características da máquina e do atendimento. Para maiores detalhes veja o item **Componentes da tela de chamados** neste manual.

Service Site: (Preenchimento obrigatório): Clique na seta ao lado do campo para dizer se o atendimento é [On-site](#) ou Balcão ([Carry-in](#)). O local de atendimento deve estar de acordo com as características da máquina, a menos que você tenha um código de autorização para realizar um atendimento [on-site](#) em uma máquina com atendimento balcão ou caso o seu Cliente possua uma máquina com atendimento [on-site](#) e prefira levar ao seu Balcão. De qualquer maneira você irá receber o reembolso definido para esse tipo de máquina definido no Banco de Dados das Máquinas [IBM](#).

POP Date (Preenchimento obrigatório): Digite a data de compra do equipamento. Esta data deve ser a mesma descrita na Nota Fiscal de Compra do Cliente (Mês/Dia/Ano).

WO # (Opcional): Este campo é opcional para os [Business Partners](#) que usam formulários/sistemas próprios com o seu próprio número de chamado para cada atendimento. Digite o número de chamado do seu sistema para facilitar futuras pesquisas e relatórios. .

ECA #(Opcional): Este campo deverá ficar em branco a menos que você esteja prestando um serviço [ECA](#) ou o [Eclaim](#) identificar um [ECA](#) para o Tipo de Modelo digitado e após ler as descrições do [ECA](#) você verifique a necessidade de fazer o [ECA](#) na máquina do Cliente. Neste caso você deverá digitar um número de [ECA](#) válido. Caso contrário o sistema irá mostrar uma janela com todos os [ECA](#)'s válidos e suas características. Você pode encontrar esse Banco de Dados de [ECA](#) no menu [DATABASE](#), opção [ECA](#).

Customer Call/Carry-in (Preenchimento obrigatório): Digite neste campo a Data e Hora em que o Cliente deixou a máquina em sua empresa ou quando ele ligou solicitando o atendimento [on-site](#). Por favor digite essas informações com cuidados. Ela vai ser de grande utilidade para que sua empresa possa controlar o Tempo de Atendimento e Solução de todos os seus chamados. Lembramos que a [IBM](#) verifica essas informações através do [Trailer Call](#) (Pesquisa de Satisfação via Telefone) feitos mensalmente com seus Clientes, através de amostra aleatória.

Part number (opcional): Digite o [part number](#) ([FRU](#)) necessário. O [Eclaim](#) irá verificar se o mesmo é válido e compatível com a máquina que está sendo atendida. Caso não seja, o sistema irá te mostrar uma janela com todos os [part numbers](#) compatíveis para a máquina e você poderá escolher o correto. Este campo é opcional pois a [IBM](#) permite que você faça um atendimento em garantia sem a troca da peça, mas para isso você precisa de um código de autorização que poderá ser fornecido pelo departamento de [Bus.Partner](#) Suporte Center.

Error Codes (Preenchimento obrigatório): Código do defeito diagnosticado na máquina do Cliente. Este código é dividido em: System, Modifier, Condition, Action. Caso você digite um código que não exista ou em um formato inválido o sistema irá lhe abrir uma janela com todos os códigos corretos e descrições ou pressione F4 para obter a lista de erros.

- **Primeira Lista (Qual o Systema Operacional usado)**

Fail-Code: Operating System	
A	NOT APPLICABLE
B	DOS
C	WINDOWS
D	WINDOWS NT
E	OS2
F	UNIX
G	APPLE II
H	MACINTOSH

- **Segunda Lista (Qual tipo de defeito que a peça apresenta)**

Fail-Code: Modifier	
A	NOT APPLICABLE
B	CONTINUOUS
C	INTERMITTENT
D	FAILS AFTER WARM-UP
E	ENVIRONMENTAL
F	CONFIGURATION - PERIPHERAL
G	DAMAGED

- **Terceira Lista (Qual a condição da Peça)**

Fail-Code: Condition	
101	GOOD PART
102	NO POWER/POWER LIGHT
103	WILL NOT BOOT FROM HDD
104	MECHANICAL
105	DAMAGED
106	SYSTEM HANGS UP
107	INTERMITTENT
108	COSMETIC

- **Quarta Lista (Qual ação vai ser tomada)**

Fail-Code: Action	
A	RETURN
B	ADJUST
C	RESEAT
D	NO ACTION
E	RELOAD
F	CONFIGURE

Order # (Fornecido): este é o “order number” fornecido pelo sistemas de peças da [IBM](#). Este número, na maioria dos países, fica registrado na Nota Fiscal que acompanha a peça.

Branch (Fornecido): código da filial

Ship status (Fornecido): [status](#) da peça fornecido pela [IBM](#).

- 1 = você irá receber a peça em aproximadamente 48 horas
- 2 = você irá receber a peça em aproximadamente 72 horas
- 3 = importação. ([Bus.Partner](#) Suporte poderá fornecer o prazo nesses casos)
- 4 = mensagem de erro - [FRU](#) não existe (contactar [Bus. Partner](#) Suporte)

Return Flag (Fornecido): campo não utilizado pela [IBM](#) América Latina.

Return Date (Fornecido): data em que a peça “bad” foi recebida pela [IBM](#).

Comments (Opcional): Campo disponível para comentários do [Business Partners](#).

Você pode escrever qualquer comentário com relação ao atendimento ou a observações feitas pelo técnico que atendeu à máquina.

Enter all customer information (Preenchimento obrigatório): cadastre todos os dados de seu Cliente, incluindo nome da empresa, nome e **sobrenome** do contato na empresa, endereço, cep, cidade, estado e telefone. A acuracidade desses dados é muito importante para assegurar que o [Trailer Call](#) da [IBM](#) possa ser feito baseado em dados corretos e verdadeiros. Não coloque o telefone de sua empresa ([Bus.Partner](#)) no campo do tel do Cliente.

Attention to: apenas para uso dos Técnicos da [IBM Global Services](#)

Ship to: apenas para uso dos Técnicos da [IBM Global Services](#)

Authorization (Opcional): Você só deverá preencher esse campo quando solicitado pela [IBM](#). Somente os funcionários da [IBM](#) podem passar esse código, o qual será usado para autorizar algumas excessões de atendimento em garantia.
(disponível a partir de Nov/98)

Salvando o Chamado

Quando você salvar o chamado, [Eclaim](#) validará localmente as informações inseridas e mostrará uma janela indicando se o chamado foi aceito (Accepted) ou rejeitado (Rejected). Caso tenha sido rejeitado, clique no ícone “View & Correct”, verifique na tabela os campos que apresentaram problemas, clique em close, altere os campos necessários na tela de chamados e salve novamente. Somente quando o sistema retornar a mesma janela como “Accepted” você poderá clicar em “SAVE AS IS” e fazer o upload do chamado. Caso tenha sido rejeitado e você não possa corrigir o problema neste momento, clique em “SAVE AS IS” e depois de obter a informação necessária, volte ao chamado e faça as modificações necessárias. Fique atento para os chamados com status “Not Submitted”. Esse status significa que você salvou um chamado rejeitado e ainda não alterou as informações necessárias. Somente os chamados com status “Open” poderão ser enviados à IBM via Internet.

Clique em Close para sair do [PROCESS](#) ou selecione [ADD](#) para criar um novo Chamado.

Editando um Chamado

As opções para editar um chamado irão depender do [status](#) em que se encontra o mesmo. Para os [status](#) “[Open](#)” e “[Not Submitted](#)” você possui esse acesso. Para os outros [status](#), você só terá direito a editar alguns campos como: W.O. (número do chamado em sem sistema interno), código do defeito e comentários. Esses campos editados não serão vistos pela [IBM](#), uma vez que o seu chamado já foi aceito e fechado.

Para editar um chamado, clique no menu [PROCESS](#), abra a opção “[Warranty claim](#)”, escolha o chamado e altere os campos necessários. Ao final clique em SAVE para salvar as alterações feitas.

Para localizar um chamado você pode procurá-lo de um em um através dos comandos na parte inferior da tela ou você pode clicar no [Find](#) e digitar o número do chamado do [Eclaim](#). Com o tempo, o seu números de chamados irá aumentar bastante e essa segunda opção será muito mais rápida e eficiente.

Consultando um chamado

Você pode ver o status de um chamado na tela de chamados através de quatro opções:

- 1) Menu Report, selecione Warranty Claims, selecione a data de intervalo para consulta e clique em VIEW. Neste relatório você poderá ver todos os seus chamados e respectivos status. Anote os números dos chamados que necessitam ser revistos e vá ao Menu Process, selecione a opção Warranty Claims e procure o chamado.
- 2) passando de um em um através das opções de navegação na barra de tarefas que fica na parte inferior da tela do seu Eclaim.
- 3) usando a opção "Find". Essa é a opção mais rápida porém você precisa ter em mão os números dos chamados a serem pesquisados.
- 4) usando a opção "Browse". Esta é a opção mais avançada pois você pode estabelecer parâmetros de pesquisa através de qualquer campo da tela de chamados. Por exemplo. Você precisa localizar todos os chamados que estão com o Status = "Acknowledged". Clique em no botão "Browse" que fica dentro da tela de chamados ("Warranty claim"), clique no campo que diz "WCCLAIM" (logo abaixo da palavra "Reset") e selecione o campo "WCSTATUS" (quinto de baixo pra cima), coloque o parâmetro de pesquisa (=) e ao lado o valor da pesquisa (Ack). Agora clique em "Browse It" para obter o resultado. O Eclaim irá mostrar na tela todos os chamados onde o campo de status possui um valor que começa com "Ack".

Cancelando um chamado

Se você precisar cancelar um chamado e o mesmo já tiver sido enviado via [Internet](#) para a [IBM](#), você terá que ligar na [IBM](#) para efetuar o cancelamento. Caso o chamado não tenha sido transferido aí você pode cancelar de acordo com os procedimentos abaixo:

Para cancelar um chamado ainda não transferido para o [Eclaim Server](#), clique no menu [PROCESS](#), abra a opção "[Warranty claim](#)", escolha o chamado e clique em [DELETE](#). O [Eclaim](#) ainda vai pedir sua confirmação para deletar o chamado escolhido.

Para localizar um chamado você pode procurá-lo de um em um através dos comandos na parte inferior da tela ou você pode clicar no [Find](#) e digitar o número do chamado do [Eclaim](#). Com o tempo, o seu números de chamados irá aumentar bastante e essa segunda opção será muito mais rápida e eficiente.

CLOSING CLAIMS

Esta opção permite com que você coloque a data de solução, data de entrega da peça e faça a pesquisa de satisfação com seu Cliente. Somente os chamados fechados serão pagos pela IBM.

Para acessar a tela de Fechamento de Chamados, vá no menu, PROCESS e escolha a opção “Closing claims”. Procure o número do chamado que você irá fechar, clicando em ADD e depois F4 no campo Claim #. O sistema trará a lista de chamados a serem fechados. Escolha o chamado desejado. Você deverá inserir as seguintes informações:.

- 1) Parts Received: Data e hora em que você recebeu a peça da IBM;
- 2) Solution Time: Data e hora em que você entregou a máquina para o seu Cliente ou ligou para ele dizendo que o equipamento estava a disposição para ser retirado;
- 3) Carrier Time: Data e hora em que a transportadora passou para retirar a peça ruim.
- 4) Realizar a pesquisa de satisfação, preenchendo os campos necessários;

A Pesquisa de Satisfação (“Customer survey”) é um ferramenta de gerenciamento muito importante para o Business Partner e para a IBM. São apenas 5 perguntas, onde o seu Cliente escolhe um opção para cada pergunta. Essas perguntas fazem parte do Trailer Call feito pela própria IBM a um amostra de seus Clientes mensalmente, via telefone. Com essa ferramenta, você poderá ter a opinião de 100% dos seus chamados.

Para facilitar o processo no momento em que o Cliente for retirar o equipamento pronto ou quando o seu técnico for encerrar o atendimento on-site, você pode imprimir essas perguntas juntamente com os dados do chamado, através dessa própria tela, pedir para o cliente assinalar a opção de resposta para cada pergunta, assinar o documento e depois você insere as informações no Eclaim.

Lembre-se que você só poderá fechar o chamado após ter assinalado as respostas da Pesquisa de Satisfação.

O departamento de Canais da IBM de alguns países poderá pedir que você imprima todas as pesquisas, peça para o seu Cliente assinar e envie para a IBM ou guarde em sua empresa para futuras auditorias a serem feitas pela IBM em sua Empresa.

Consulte o Manual de Operações do Eclaim para maiores detalhes com relação as regras estabelecidas pelo departamento de Canais de seu país.

ATENÇÃO: Após fechar um chamado você precisa fazer o Upload (Menu Transfer, Upload e depois clique em Internet) para que a IBM receba as informações.

O Menu DATABASE

O menu [Database](#) possui vários Bancos de Dados contendo todas as principais informações com relação aos componentes que envolvem a garantia dos equipamentos da [IBM](#). Com exceção do [database](#) de seus Clientes (“[Customer](#)”) todos os outros são atualizados e gerenciados pela [IBM](#).

Quando houver qualquer mudança ou algum novo item for incluso em algum desses [Databases](#), você estará recebendo a atualização através do [Eclaim Server](#) durante suas conexões ou para fazer [upload](#) de um novo chamado ou apenas para fazer um [download](#) e atualizar os [status](#) dos últimos pedidos feitos e receber novas mensagens.

Caso você fique mais de um dia sem fazer [upload](#) de novos pedidos, é muito importante que você conecte seu [P.C.](#) na [Internet](#) e faça um [download](#) (menu [TRANSFER](#)) para garantir que seus bancos de dados estão atualizados com os da [IBM](#).

Lembre-se que todos os [database](#) são acessados e consultados “off-line”, ou seja, você não precisa estar com o seu [P.C.](#) conectado na [Internet](#) para acessá-los. Eles estão residentes em seu Disco Rígido.

A seguir descreveremos as principais funções e utilidades de cada [Database](#). Basta clicar no [database](#) de seu interesse para obter maiores detalhes.

MACHINE TYPES/MODELS

Este database possui todos os equipamentos produzidos pela IBM, onde o atendimento em garantia é feito pelos Business Partners.

Use o navegador na barra de tarefas na parte inferior desta tela para verificar as características de cada máquina ou ainda clique em FIND ou BROWSE para facilitar a sua consulta.

A tela de Máquinas Tipos e Modelos está dividida em três pastas conforme descrição abaixo:

A) Machine Type/Model (padrão ao abrir o database)

Esta pasta possui informações muito importantes com relação a característica da garantia do referido equipamento. Veja o significado de cada campo:

- 1) Machine Type and Model - tipo e modelo da máquina (sem separação)
- 2) Description - descrição do equipamento
- 3) Brand - tipo da máquina: Comercial, Consumidor, Servidores, Notebooks e etc..
- 4) SDF Code - tipo de garantia do equipamento (vide Database SDF)
- 5) Reimburse 1, 2 e 3 - valor que a IBM paga pelo serviço (vide Database Labor Rate)
- 6) Exception Parts - nessa tabela você poderá encontrar quais são os part numbers (FRU's), pertencentes a esse equipamento, que possuem uma garantia diferente da padrão do mesmo. Ao lado de cada Part Number você irá encontrar o Labor Rate correspondente, o que significa o valor a ser reembolsado pela IBM para trocar essa peça.

B) Bill of Material

Lista dos FRUs que são compatíveis com essa máquina.

Veja também **BILL OF MATERIALS**

C) ECA

Lista dos ECA's existentes para essa máquina.

Veja também **ECA**

PARTS

Este [database](#) possui todos os [part numbers](#) (FRU's) da [IBM](#) com a descrição de cada e informação de substitutos.

Campos:

Recuperated Part: apenas para uso da [IBM](#)

Part number - número do [part number](#) (FRU)

Substitute Part: número do [part number](#) substituto, quando existir

Part Description - descrição da peça

Part Return Flag - apenas para uso da [IBM](#).

Na parte inferior da tela do [Database Parts](#), você irá observar a existência de 12 campos, sendo um para cada mês do ano. O [Eclaim](#) vai mostrar nesses campos a quantidade que você consumiu da peça que está sendo consultada na tela. Exemplo. Você está consultando o [Fru](#) 73G4526, no mês de Jan você pediu 30 vezes essa peça e 50 no mês de Fev. Você irá ver o número 30 no campo Jan e 50 no campo Feb. Essa informação é muito útil para você gerenciar o seu estoque de peças com mais segurança e programar as suas próximas compras para repor seu estoque.

A segunda pasta nessa tela, "Where Used", mostra em quais máquinas essa peça pode ser usada. Para maiores detalhes veja [PARTS WHERE USED](#)

BILL OF MATERIALS

“Bill of Materials” é um Database que cruza as informações do Bando de Dados das máquinas IBM com todas as peças. Digitando o Tipo e Modelo de uma máquina você poderá ver todas as peças que são usadas ou compatíveis com o modelo consultado. É um ótimo recurso para ajudar na escolha do FRU correto. Este Database é local, não havendo necessidade de estar conectado na Internet para acessá-lo.

Para acessar esta opção vá ao menu DATABASE e clique em “Bill of Materials”.

PARTS WHERE USED

Este [Database](#) é muito parecido com o “[Bill of Materials](#)”. Nele você pode obter a informação de todas as máquinas que são compatíveis com um específico [part number](#) (FRU). Este [Database](#) é local, não havendo necessidade de estar conectado na [Internet](#) para acessá-lo.

Para acessá-lo vá ao menu [DATABASE](#), selecione a opção “[Parts](#)”, selecione o [part number](#) desejado e clique na Pasta “[Where Used](#)”. Nesta pasta estarão listadas todas as máquinas que irão aceitar o [part number](#) selecionado.

LABOR RATE

Este [Database](#) possui as informações relacionadas ao valor do reembolso que você irá receber para cada máquina **IBM** que você atender em garantia. Você irá ver uma lista de letras e valores onde cada letra possui o seu valor correspondente na moeda de seu país.

Observe que no [Database](#) “[Machine Type/Models](#)” existe uma letra em cada fase de garantia do equipamento. Use este [Database](#) para saber o valor correspondente a cada letra.

Veja os exemplos abaixo:

1) uma máquina com 3 anos de garantia, sendo o primeiro ano [on-site](#) e o segundo e terceiro balcão possui duas fases. A letra da primeira fase indica o valor do reembolso que a **IBM** estará pagando para o primeiro ano [on-site](#). A letra da segunda fase indica o valor do reembolso que a **IBM** estará pagando no segundo e terceiro anos de garantia balcão.

2) uma máquina com 3 anos de garantia, sendo os 3 anos balcão. Para este tipo de garantia você observará que no [database](#) das máquinas, apenas a letra do primeira fase estará preenchida pois neste caso a garantia só possui uma fase. Esta letra indica o valor do reembolso que a **IBM** estará pagando para os 3 anos de garantia.

3) uma máquina com 3 anos de garantia de peça e somente 1 ano para [labor](#). Apenas a primeira fase estará preenchida indicando o valor do reembolso que a **IBM** estará pagando no primeiro ano. O segundo e terceiro ano serão pagos pelo Cliente e a **IBM** estará enviando somente a peça para o [Business Partner](#).

Observe ainda que nos casos onde a garantia de algumas peças (monitor, teclado, mouse, microfone, caixas de som e etc..) for diferente da garantia padrão da máquina, a letra que indicará o valor do reembolso vai estar preenchida logo abaixo da janela “[Exception Parts](#)” que fica

na mesma tela do [database](#) “[Machine Type/Models](#)” O mesmo acontece com os [ECA's](#) (vide [database](#) “[ECA](#)”), onde a letra do “[Labor Rate](#)” que acompanha cada [ECA](#) indica o valor do reembolso que a **IBM** estará pagando para executar o [ECA](#) descrito. Caso a o campo do “[Labor Rate](#)” esteja em branco significa que o valor a ser pago é o mesmo padrão da máquina que está sendo atendida.

SDF

Este [database](#) relaciona o código [SDF](#) encontrado no [database](#) “[Machines Type/Models](#)” com a descrição de cada um. Cada código [SDF](#) descreve as características de garantia das máquinas [IBM](#). Atualmente, na América Latina, na grande maioria dos casos, usamos o seguinte código:

Código	Qtde Fases	Descrição
12B =	1 Phase =	um ano on-site
12C =	1 Phase =	um ano balcão
12G =	1 Phase =	um ano EasyServ
24C =	1 Phase =	dois anos balcão
24V =	1 Phase =	dois anos on-site
36D =	1 Phase =	três anos balcão
36Y =	1 Phase =	três anos on-site
36Q =	2 Phases =	três anos sendo o 1o on-site e o 2o e 3o balcão
36M =	1 Phase =	três anos para peças e um para o serviço
36Z =	1 Phase =	três anos EasyServ
LIF =	1 Phase =	garantia por tempo indeterminado (Placa de Rede - OBI)

Estes são os mais comuns. Caso veja algum código diferente desses no [database](#) “[Machine Type/Models](#)” entre neste [database](#) (“[SDF](#)”) para saber a descrição.

ECA

ECA significa Autorização para reparo devido a problemas de Engenharia. Todas as informações fornecidas pelo Eclaim são CONFIDENCIAIS e podem ser acessadas apenas pelos Business Partners. Este database é o mais CONFIDENCIAL de todos e em nenhuma hipótese, as informações contidas nele podem ser acessadas ou vistas pelo Cliente Final.

Ao criar um novo chamado, quando você digitar o tipo de modelo do equipamento do seu Cliente, o Eclaim irá verificar se existe algum ECA para esta máquina. Caso exista, você receberá uma mensagem para verificar as características do ECA. Muitos ECA's podem ser obrigatórios e mesmo que o problema encontrado na máquina do Cliente for diferente do descrito no ECA você deverá executar o serviço para prevenir futuros problemas. Outra forma de consultar os detalhes do ECA e a obrigatoriedade do mesmo é através dos documentos enviados frequentemente pelo departamento de Canais de seu país.

“Na tela do ECA você poderá observar a descrição de cada um, os part numbers envolvidos, a data de início e fim e em alguns casos o valor a ser pago pelo serviço através de uma letra (vide database “Labor Rate”) AUTHORIZATION”

Este database é para acesso e uso exclusivo dos funcionários da IBM. É através desse database que serão criados os códigos de autorização para atendimentos especiais ou para liberar o seus chamados rejeitados pelo Eclaim Server.

Latin America Invoice and Stolen SERIAL NUMBERS

Este **database** é para acesso e uso exclusivo dos funcionários da **IBM**. É através desse **database** que serão registrados as notas fiscais enviadas pelos **Business Partners** para validar a garantia dos produtos da PSG. Além das notas fiscais, esse **database** irá conter todos os números de séries dos equipamentos que foram roubados e notificados à **IBM**. Por isso é importante que sempre quando você, **Business Partner**, receber a notificação de algum Cliente que seu equipamento foi roubado, entre em contato com o **Business Partners** Suporte e passe essa informação. Uma vez registrado, o sistema irá barrar os pedidos para estes números de séries em toda América Latina e assionará a Segurança **IBM** para encaminhar o caso via procedimentos legais de cada país.

BUSINESS PARTNERS

Este é o [database](#) que possui todas as informações pertinentes aos [Business Partners](#) da IBM. Você só terá acesso as informações de sua empresa e respectivas localidades. Aqui você poderá encontrar informações como: nome da empresa, endereço completo, nome do diretor e gerente do [Business Partner](#), [email](#), nome e [email](#) do supervisor de Canais responsável por sua empresa na [IBM](#), quantidades de peças que você está autorizado a pedir por chamado sem intervenção da [IBM](#) por telefone, tipo de relacionamento com a [IBM](#) para recebimento de peças em garantia e equipamentos que sua empresa está capacitada a atender em garantia (por tipo de Brand).

Quanto ao tipo de relacionamento com a [IBM](#) para recebimento de peça em garantia, o [Eclaim L/A](#) possui três opções:

- 1) Cross-ship => [Business Partner](#) leva a peça “bad” na [IBM](#) e retira a “good”.
- 2) Regular => [Business Partner](#) recebe a peça “good” e depois envia a “bad” para a [IBM](#).
- 3) None => [Business Partner](#) não está autorizado a pedir peças através do [Eclaim](#).

Ainda neste [database](#), você encontrará uma segunda pasta chamada “[Location](#)”. Clicando nessa pasta você verá todas as suas localidades de entrega de peça (a grande maioria dos [Business Partners](#) da [IBM](#) possui somente uma localidade de entrega), o endereço completo de entrega, sua matrícula de Cliente [IBM](#) para efeitos fiscais, e todos os dados necessários para pedir peças em garantia na [IBM](#). Caso você tenha mais de uma localidade, clique em “[Browse](#)” ou “[Find](#)” para acessar as demais.

Caso você possua mais de uma localidade de entrega de peças assegure-se de colocar o código de localidade (“[PIMS I.D.](#)”) correto ao criar um novo chamado na tela “[Warranty claim](#)”.

TECHNICIAN MASTER

Este [database](#) contém o cadastro de todos os seus técnicos que estão registrados na [IBM](#) e autorizados a atender os equipamentos [IBM](#) em garantia. Cada técnico irá ter o seu código e senha controlados pela [IBM](#).

É muito importante que, ao abrir um novo chamado, você use o código do técnico que está atendendo o produto em garantia, caso contrário você estará deixando de receber uma informação muito importante que o [Eclaim](#) poderá lhe fornecer para melhorar o controle de produtividade de cada um dos seus técnicos.

Observe que na parte inferior dessa tela você tem doze campos, sendo um para cada mês do ano. O número indicado em cada campo significa o número de equipamentos atendidos pelo técnico que está sendo pesquisado, mês a mês.

CUSTOMERS

Este [database](#) só pode ser acessado por sua empresa. Aqui você terá o registro completo de cada um de seus Clientes. Todos os clientes registrados na abertura de um chamado na tela “[Warranty claim](#)” serão automaticamente adicionados nesse [database](#). No final de um ano, você terá o cadastro completo, incluindo os equipamentos de cada Cliente atendidos através do [Eclaim](#). Você pode alterar as informações de seus Clientes através desse [database](#).

Esse valioso [database](#) permite que você faça uma pesquisa para determinado tipo de Cliente e imprima etiquetas para fazer uma Mala Direta. Exemplo. Você quer vender memória de um certo modelo de Aptiva mas não sabe para quem mandar a Mala Direta. Através desse [database](#) você pesquisa todos os seus Clientes que possuem este tipo de Aptiva. Pronto, agora é só imprimir as etiquetas, mandar a mala direta e se preparar para as vendas!

Os botões para navegar assim como as opções de “[Find](#)” e “[Browse](#)” seguem o mesmo padrão de todos os outros [Databases](#) do [Eclaim](#).

SHIP TO ADDRESSES

Este [database](#) só pode ser acessado por funcionários da [IBM](#). Ele permite ao técnico [IBM](#) informar o local de entrega das peças para um atendimento em específico.

MONTH END

Esta opção permite com que você encerre as atividades de um mês no **Eclaim**. Você deve executar essa opção no último dia do mês, depois ter finalizado todos os chamados, feito o **upload** e **download** ou no primeiro dia do mês antes de criar um novo chamado.

Eclaim irá calcular o número de máquinas atendidas por cada um de seus técnicos e os **part numbers** usados. O “Month End” não irá apagar os seus dados, porém você deve rodar os relatórios de “**Parts Usage**” e “**Models Usage**” através do menu **REPORT** (veja o tópico **REPORT** neste Manual) antes de executá-lo.

Resumo:

Todo último dia do mês, após o último atendimento, **upload** e **download**.

- Menu Report - rodar os relatórios “**Parts Usage**” e “**Models Usage**”
- Menu Database - executar o Month End do mês finalizado.

FYI

A [IBM](#) e a [Electronic Data Systems](#) irão usar opção do [Eclaim](#) frequentemente para enviar mensagens aos [Business Partners](#). Você estará recebendo informações do tipo:

- novos [Releases](#) e dicas do [Eclaim IBM L/A](#)
- informações técnicas
- comunicados oficiais da [IBM](#)

Essas mensagens são enviadas à você automaticamente através do [download](#). Você será avisado sempre quando chegarem novas mensagens e será lembrado ao fechar e abrir o [Eclaim](#) a quantidade de mensagens novas que você ainda não leu. Caso receba esse aviso vá ao menu [DATABASE](#) e clique na opção [FYI](#). A coluna da esquerda mostra a descrição da mensagem e o número na coluna da direita mostra o número de vezes que você já passou por cada mensagem. Se o número estiver em branco ou preenchido com zero, significa que você ainda não passou por essa mensagem.

Sempre que receber mensagens de interesse de todos os técnicos ou da gerência, imprima e envie aos responsáveis dentro de sua empresa.

Para a próxima versão do [Eclaim IBM L/A](#) estaremos adicionando alguns outros recursos nesse [database](#), como: enviar uma mensagem para apenas um [Business Partner](#) e permitir o [reply](#) da mensagem à [IBM](#), com comentários. Você será notificado quando esses recursos estiverem disponíveis.

REPORT

Este menu permite que você acesse todos os relatórios padrões disponíveis no [Eclaim IBM L/A](#) assim como a um excelente gerenciador de relatórios chamado “[Report Builder](#)”.

Veja os tópicos abaixo para identificar as características de cada relatório disponível nesse menu.

[**REPORT BUILDER**](#)

[**MULTIPLE FAILURES**](#)

[**POP REQUEST COVER SHEET**](#)

[**USAGE AND ACTIVITY**](#)

[**WARRANTY CLAIMS REPORT**](#)

[**YEAR TO DATE**](#)

[**PARTS PER CLAIM**](#)

[**FIRST TIME FIX**](#)

[**RESPONSE TIME**](#)

[**SOLUTION TIME**](#)

[**PARTS NOT RETURNED**](#)

[**PARTS RETURNED**](#)

[**CUSTOMER SATISFACTION**](#)

REPORT BUILDER

O “[Report Builder](#)” permite que você crie os seus próprios relatórios. Este aplicativo segue os padrões “[standard](#)” de mercado onde você seleciona as base de dados, os campos necessários e gera o relatório no formato que preferir. Os relatórios padrões já estão disponíveis no mesmo menu [REPORT](#). Caso queira algum diferente dos listados basta usar este aplicativo. Ele não altera informações de seus Bancos de Dados portanto fique a vontade para experimentá-lo.

Use o [Help](#) desta opção (em Inglês) para obter maiores informações e poder assim extrair os seus próprios relatórios.

A [IBM](#) recomenda que apenas pessoas com conhecimento básico em bancos de dados e pesquisas acessem essa opção.

MULTIPLE FAILURES

Este relatório detalha o número de intervenções, realizadas por sua empresa, para um determinado Tipo/Modelo, em um determinado período. As informações são extraídas de sua base de dados de atendimentos. Muitos [Business Partners](#) se utilizam dessa ferramenta para administrar o volume de atendimento feito para cada tipo de máquina, ajudando a controlar melhor a produtividade dos seus técnicos e a planejar qual modelo de equipamento requer mais foco em treinamento.

NOTA IMPORTANTE: Este relatório NÃO detalha o número de intervenções realizadas em um mesmo número de série ([Parts per Claim](#)), ou seja, a informação extraída é com relação a um modelo e não um número de série em específico.

Este relatório detalha apenas os modelos que você reparou mais de uma vez. As informações contidas nesse relatório não possuem correlação com os atendimentos rejeitados. O objetivo principal é mostrar ao [Business Partner](#) a tendência e o histórico com relação aos equipamentos atendidos.

O [Eclaim IBM L/A](#) disponibiliza a você a opção de “[view](#)”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “[view](#)”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra ([zoom](#)) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

Recomendamos que você não modifique o formato padrão deste relatório. Caso você precise criar o mesmo relatório em outro formato, consulte o item [Report Builder](#), neste manual.

POP REQUEST COVER SHEET

Nos casos onde a **IBM** necessitar a cópia da Nota Fiscal de compra do equipamento que você estiver atendendo em garantia, uma mensagem será enviada através do **Eclaim IBM L/A**, solicitando que você imprima a capa do **fax** (“**POP Request Cover**”) e passe por **fax** junto com a cópia da Nota Fiscal.

Você deverá imprimir a capa do **fax** somente quando solicitado e sempre através dessa opção no menu **REPORT**. O sistema irá enviar a mesma mensagem, repetidamente, até que você entre nessa opção e imprima a capa do **fax**. Esta capa possui todas as informações com relação ao chamado, incluindo o número do chamado no **Eclaim** que será impresso em letras grandes para facilitar o seu controle.

Quando recebido pela **IBM**, seu **fax** será analisado e as informações serão cadastradas no Banco de Dados de Notas Fiscais da **IBM**. Uma vez registrado, nem você, nem o Cliente precisarão enviar essa Nota Fiscal novamente à **IBM**. Aos **Business Partners** do Brasil, lembramos que todas as Notas Fiscais enviadas por **fax** durante os últimos dois anos já estão cadastradas no **Eclaim IBM L/A**.

Ao clicar a opção “**POP Request Cover Sheet**” no menu **REPORT**, você notará duas janelas: a janela do lado esquerdo (“**Available Claims**”) lista os chamados que necessitam Nota Fiscal; a janela do lado direito (“**Selected Claims**”) lista os chamados em que a capa do **fax** já foi impressa por você. Para imprimir uma capa, clique no chamado correspondente na janela da direita. Observe que assim que você imprimir ele será transportado para a janela da direita. Caso você necessite imprimir a capa novamente, por qualquer motivo, dê um duplo clique na linha do chamado na janela da direita e ele será transportado novamente para a janela da esquerda.

Você só terá acesso a essa tela caso possua algum chamado onde a **IBM** precise da Nota Fiscal para comprovar a garantia do equipamento.

Alertamos para o fato de que todos os pedidos de peças para opcionais (“**OBI**”) será necessário apresentar a Nota Fiscal de compra.

Solicitamos que não altere o formato desse relatório em seu **Eclaim IBM L/A**.

“Depois de enviar a Nota Fiscal e o POP impresso para a IBM, entre novamente no chamado (claim) e clique no botão “salvar”. Você verá que o status mudará de [reject] para [transfer]. Aguarde uma hora e depois faça o download, a partir deste momento você perceberá que o chamado mudará para [Acknowledged] ”

USAGE AND ACTIVITY

Este relatório detalha todos os seus atendimentos e pedidos de peças, separando por tipo de chamado e por técnico. Ao clicar nessa opção do menu [REPORT](#), você poderá escolher o tipo de relatório (por técnico, por máquina, por atividade ou os três), a quantidade de cópias e o mês a ser pesquisado.

NOTA IMPORTANTE: Antes de rodar este relatório você precisa ter fechado o mês anterior através da opção “Month-end” no menu [DATABASE](#).

O [Eclaim IBM L/A](#) disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

Recomendamos que você não modifique o formato padrão deste relatório. Caso você precise criar o mesmo relatório em outro formato, consulte o item [Report Builder](#), neste manual.

WARRANTY CLAIMS REPORT

Este relatório resume todos os seus atendimentos realizados, rejeitados, não enviados, dentro de um determinado período. Você poderá ordená-lo por tipo de [status](#) e assim gerenciar melhor os chamados que aguardam alguma ação de sua parte para serem finalizados.

A [IBM L/A](#) recomenda que você acesse esse relatório diariamente, no final do dia ou no começo do dia seguinte antes de criar um novo chamado. Para garantir que seu [Eclaim](#) esteja totalmente atualizado, faça um [Download](#) através do menu [TRANSFER](#) antes de rodar esse relatório.

Os chamados com [status](#) “N” ou “O” precisam ser revistos ou ainda não foram enviados para a [IBM](#) através da opção [Upload](#) no menu [TRANSFER](#). Os dois [status](#) indicam que a [IBM](#) ainda não recebeu esses chamados. Os chamados com [status](#) “T” já foram transferidos pela [IBM](#) através da opção [Upload](#) mas a [IBM](#) ainda não retornou o novo [status](#). Os chamados com [status](#) “A” ou “P” possuem informações enviadas pela [IBM](#) que precisam ser revistas e analisadas por você, através do botão [ACK](#) na tela de “[Warranty claim](#)”, no menu [PROCESS](#). Veja o item [WARRANTY CLAIMS](#) para obter mais detalhes sobre os tipos de [status](#) e ações necessárias por parte dos [Business Partners](#).

Resumo:

[Status](#) “N” e “O” => chamados não recebidos pela [IBM](#). Revisá-los e fazer o [Upload](#);

[Status](#) “T” => chamados transferidos aguardando retorno da [IBM](#). Não precisa revisá-los;

[Status](#) “A” e “P” => chamados com [status](#) enviados pela [IBM](#). É preciso revisá-los.

O [Eclaim IBM L/A](#) disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

Recomendamos que você não modifique o formato padrão deste relatório. Caso você precise criar o mesmo relatório em outro formato, consulte o item [Report Builder](#), neste manual.

YEAR TO DATE

Este relatório resume todos os chamados pagos , mês a mês, durante o ano corrente. Somente os chamados fechados e considerados como pagos serão listados nesse relatório. Para que um chamado seja considerado pago, é necessário que você envie para a **IBM**, no final do mês, a Nota Fiscal / Fatura de Serviço, a **IBM** receba e confira com o banco de dados de pagamento. Uma vez conferido, o **status** do chamado será alterado para “**Paid**” e as informações estarão disponíveis nesse relatório.

Para acessar esse relatório clique na opção “Year to **Date**” disponível no menu **REPORT**.

O **Eclaim IBM L/A** disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

Recomendamos que você não modifique o formato padrão deste relatório. Caso você precise criar o mesmo relatório em outro formato, consulte o item **Report Builder**, neste manual.

PARTS PER CLAIM

Este relatório reflete a performance de cada **Business Partner** com relação ao consumo de peças para um mesmo número de série, dentro de um determinado período. O objetivo da **IBM** é que a média de peças por número de série (**Parts per Claim**) esteja sempre próximo ao 1.0, o que significa que, na média, você gastou apenas uma peça por número de série reparado.

O **Eclaim IBM L/A** disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

As informações extraídas desse relatório serão usadas como Indicador de Performance pela **IBM**. Ele também fornece a você uma importante ferramenta de Gerenciamento.

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

FIRST TIME FIX

Este relatório reflete a performance da cada **Business Partner** com relação ao número de intervenções em um mesmo número de série nos últimos 60 dias. Ele não informa o número de peças trocadas por atendimento e sim o número de intervenções técnicas em um mesmo equipamento. Esse medidor é usado por toda a **IBM** a nível Mundial e pela maioria dos fabricantes de eletrônicos.

Exemplo do medidor:

Caso 1: Você atendeu o mesmo equipamento 2 vezes durante os últimos 60 dias. Nessas três intervenções realizadas você trocou 2 peças em cada uma. (neste caso não importa o número de peças gastas por intervenção)

Caso 2: Você atendeu um equipamento somente uma vez durante os últimos 60 dias não importando o número de peças trocadas durante essa intervenção.

Caso 3: Você atendeu um outro equipamento somente uma vez durante os últimos 60 dias não importando o número de peças trocadas durante essa intervenção.

Supondo que esses sejam os únicos três casos atendidos no mês, o seu First Time Fix será:

3 números de séries distintos dividido por um total de 5 intervenções = 0.6, ou seja,

o seu FTF = 60%.

Hoje a média da América Latina está acima dos 90% e o objetivo é chegar o mais próximo possível dos 100%, ou seja, todos os equipamentos em garantia sendo reparado somente uma vez dentro dos últimos 60 dias.

O **Eclaim IBM L/A** disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

As informações extraídas desse relatório serão usadas como Indicador de Performance pela **IBM**. Ele também fornece a você uma importante ferramenta de Gerenciamento.

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

RESPONSE TIME

Este relatório reflete a performance de cada **Business Partner** com relação a média do Tempo de Atendimento em um determinado período. O Tempo de Atendimento mede, em horas, o período entre a abertura do chamado feita pelo seu Cliente (Balcão ou **On-site**) e a sua primeira intervenção no equipamento. É muito importante que você digite os campos de data e hora do **Eclaim** com muita atenção. Essas informações são de extrema importância para o seu negócio pois estão diretamente relacionadas com a produtividade dos seus técnicos que na maioria dos casos são os mesmos que atendem os seus contratos de manutenção fechados e custeados por sua empresa.

Lembramos ainda, que a **IBM**, estará verificando a acuracidade das informações registradas no **Eclaim** através de Auditorias periódicas e do **Trailer Call** que é feito com uma amostra de seus atendimentos mensais.

O **Eclaim IBM L/A** disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

As informações extraídas desse relatório serão usadas como Indicador de Performance pela **IBM**. Ele também fornece a você uma importante ferramenta de Gerenciamento.

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

SOLUTION TIME

Este relatório reflete a performance da cada **Business Partner** com relação a média do Tempo de Solução em um determinado período. O Tempo de Solução mede, em horas, o período entre a abertura do chamado feita pelo seu Cliente (Balcão ou **On-site**) e a conclusão e fechamento do chamado. É muito importante que você digite os campos de data e hora do **Eclaim** com muita atenção. Essas informações são de extrema importância para o seu negócio pois estão diretamente relacionadas com a produtividade dos seus técnicos que na maioria dos casos são os mesmos que atendem os seus contratos de manutenção fechados e custeados por sua empresa.

Lembramos ainda, que a **IBM**, estará verificando a acuracidade das informações registradas no **Eclaim** através de Auditorias periódicas e do **Trailer Call** que é feito com uma amostra de seus atendimentos mensais.

O **Eclaim IBM L/A** disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

As informações extraídas desse relatório serão usadas como Indicador de Performance pela **IBM**. Ele também fornece a você uma importante ferramenta de Gerenciamento.

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

PARTS NOT RETURNED

Este relatório irá disponibilizar a lista das peças pedidas por sua empresa, ordenadas por código do técnico que abriu o chamado no [Eclaim](#), e ainda não foram recebidas pela [IBM](#). Você deve controlar esse relatório de perto e sempre conferir com as peças a serem devolvidas para a [IBM](#). As divergências devem ser tratadas com o representante/supervisor de Canais da [IBM](#).

O prazo de retorno de peças varia de 10 a 30 dias. O número máximo de dias que a [IBM](#) de cada país da America Latina permite aos [Business Partners](#) devolver as peças encontra-se no Manual de Operações do [Eclaim](#). Apenas as peças que ultrapassarem esse limite de dias estarão relacionadas nesse relatório. Consulte o departamento de Canais do seu país para obter maiores detalhes.

O [Eclaim IBM L/A](#) disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

As informações extraídas desse relatório serão usadas como Indicador de Performance pela [IBM](#). Ele também fornece a você uma importante ferramenta de Gerenciamento.

OBS: esse relatório não se aplica nos Países onde os [Business Partners](#) entregam a peça “bad” antes de retirar a “good” no estoque da [IBM](#).

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

PARTS RETURNED

Este relatório informa, diariamente, as peças devolvidas por você e o recebimento das mesmas confirmado pelo estoque **IBM** de sua localidade. Caso você tenha devolvido uma peça para a **IBM**, a mesma deve constar nesse relatório em no máximo 72hs.

NOTA IMPORTANTE: Alguns países da América Latina não poderão disponibilizar essa informação ao **Eclaim** nessa primeira versão. Consulte o Manual de Operações para obter maiores detalhes.

O **Eclaim IBM L/A** disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

OBS: esse relatório não se aplica nos Países onde os **Business Partners** entregam a peça “bad” antes de retirar a “good” no estoque da **IBM**.

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

CUSTOMER SATISFACTION

Este relatório fornece ao [Business Partner](#) o resultado de 100% das Pesquisas de Satisfação de Clientes feitas através do [Eclaim](#), opção “[Closing claims](#)”, dentro de um determinado período. Você pode extrair a média em relação aos cinco tipos de respostas obtidas e também separado pelo Brand da máquina (Consumer, Commercial Desktop, [Server](#), Thinkpads, Printers...).

Para acessá-lo clique na opção “[Customer Satisfaction](#)” no menu [REPORT](#), digite o período desejado e o formato do relatório.

O [Eclaim IBM L/A](#) disponibiliza a você a opção de “view”, ou seja, você pode ver o relatório na tela antes de imprimir. Na tela “view”, você pode diminuir ou aumentar o tamanho da letra (zoom) sem interferir no tamanho da fonte do relatório a ser impresso.

As informações extraídas desse relatório serão usadas como Indicador de Performance pela [IBM](#). Ele também fornece a você uma importante ferramenta de Gerenciamento.

OBS: Este relatório estará disponível a partir de Dez/98.

TRANSFER

Este menu oferece importantes funções para que você possa efetuar o [Download](#) e [Upload](#) no [Eclaim](#). Além disso você poderá utilizar a opção “[Export](#)” e “[Import](#)” para exportar ou importar chamados de outros sistemas que você use para o [Eclaim](#).

Caso sua versão do [Eclaim](#) possua a opção “[Setup Communication](#)” com primeira opção desse menu, por favor desconsidere essa opção. Ela será usada apenas para os [Business Partners](#) dos Estados Unidos para conectar com o [Eclaim Server](#) através de uma BBS e não da [Internet](#).

Veja abaixo as descrições de cada item disponível no [Eclaim IBM L/A](#).

[DOWNLOAD](#)

[UPLOAD](#)

[EXPORT](#)

[IMPORT WARRANTY CLAIMS](#)

DOWNLOAD

Para ver as instruções passo a passo, veja a opção [How To Down Load](#).

Veja as funções da opção [Download](#).

- Atualização automática dos Bancos de Dados residentes em seu [P.C.](#)
- Tipo/Modelo e tipo de garantia dos equipamentos [IBM](#)
- Mudanças em seu cadastro de [Business Partner](#)
- Peças (FRU's)
- [BOM list](#)
- Atualização automática dos [status](#) dos chamados e pedidos de peças enviados à [IBM](#)
- Atualização das Notas Fiscais que precisam ser enviadas por [fax](#) para a [IBM](#)
- Confirmação de pagamento
- Recebimento de novas mensagens da [IBM](#) e [Electronic Data Systems](#).

Nota Importante: Caso você fique mais de um dia sem enviar um novo chamado, faça o [download](#) através dessa opção, uma vez ao dia.

Todas as atualizações recebidas através do [Download](#) são gerenciadas de forma automática pelo seu [Eclaim3](#), contudo, caso você receba uma nova estrutura de bando de dados ou uma nova versão do [software](#), uma mensagem será enviada solicitando que você feche o [Eclaim3](#) e execute o aplicativo “[Update Structures](#)”, cujo ícone foi criado na mesma pasta do [Eclaim3](#) e do [Help](#) no seu [Windows 95/98](#). Para maiores detalhes veja [Updating Data Structures](#)

Procedimentos para fazer um [Download](#).

1. Acesse o menu [TRANSFER](#) e clique na opção [Download](#).
2. Desconsidere todas as informações e campos descritos nessa tela e aperte o botão com nome de [INTERNET](#). Certifique-se que seu [P.C.](#) já esteja conectado na [Internet](#).
3. Durante o [download](#) você poderá observar uma janela na parte direita superior da tela indicando os arquivos que estão sendo transferidos para o seu [P.C.](#)
4. Se ao acabar você receber uma mensagem de que seu [software](#) recebeu um [update](#), feche o [Eclaim](#) e abra novamente.

Obs: Ao finalizar você pode desconectar o seu [P.C.](#) da [Internet](#). O [Eclaim](#) não irá desconectar o seu [P.C.](#) da [Internet](#).

How To Down Load

Para começar tenha certeza que seu computador esteja conectado na [Internet](#).

1. Acione a opção [Download](#) dentro do menu [TRANSFER](#)
2. Selecione [INTERNET](#)
3. Aguarde pela conclusão do [download](#)
4. Após finalizar você pode desconectar o seu computador da [Internet](#).

UPLOAD

Para ver as instruções passo a passo, veja a opção [How To UpLoad](#).

Veja as funções da opção [Upload](#).

- Enviar todos os seus chamados à **IBM** via [Internet](#)
- Automaticamente executar o [download](#) logo após finalizar o [upload](#)

Procedimentos para fazer um Upload.

1. Acesse o menu [TRANSFER](#) e clique na opção [Upload](#).
2. Desconsidere todas as informações e campos descritos nessa tela e aperte o botão com nome de [INTERNET](#). Certifique-se que seu [P.C.](#) já esteja conectado na [Internet](#).
3. Durante o [upload](#) você poderá observar uma janela na parte direita superior da tela indicando os arquivos que estão sendo transferidos para o [Eclaim Server](#) via [Internet](#).

Obs: Ao finalizar você pode desconectar o seu [P.C.](#) da [Internet](#). O [Eclaim](#) não irá desconectar o seu [P.C.](#) da [Internet](#).

Upload

Para começar certifique-se que seu computador esteja conectado na [Internet](#) e que você possui chamados com status “Open”, ou seja, prontos para serem enviados à [IBM](#).

- 1) Selecione a opção [Upload](#) no menu [TRANSFER](#)
- 2) Clique no botão [INTERNET](#)
- 3) Aguarde a conclusão do [Upload](#)
- 4) Você já pode desconectar o seu computador da [Internet](#).

Updating Data Structure

Caso você receba uma mensagem do [Eclaim](#), logo após finalizar o [Download](#) ou ao iniciar o sistema pela manhã, solicitando rodar o programa de atualização de estruturas (“[Update Structures](#)”), saia do programa e execute o ícone “[Update Structures](#)” localizados no pasta do [Eclaim](#) criada pelo [Windows 95/98](#), ou caso não localize, entre no diretório [c:\Eclaim3\Ecila](#) e execute o arquivo [ILAUPDT.EXE](#).

Aguarde o final da atualização e inicie o [Eclaim3](#) novamente.

EXPORT

Você pode exportar os seus chamados em formato [ASCII](#) através desta opção do [Eclaim](#). Essa opção é muito útil para aqueles [Business Partners](#) que já possuem um Sistema de Gerenciamento de Chamados e preferirem extrair os seus relatórios através desse sistema.

Não use nenhum outro Aplicativo para abrir as bases de dados originais do [Eclaim](#). Você poderá danificá-las e perder todos os seus dados. Exporte em ASCII e importe através de qualquer Aplicativo gerenciador de Bancos de Dados.

UTILITY

O menu de utilidades permite que você acesse algumas funções administrativas do [Eclaim](#). Essas funções precisam ser acessadas com frequência pelo administrador do sistema no [Business Partners](#).

Somente o Administrador e/ou algum funcionário com bom conhecimento em sistemas deverá ter acesso a este menu. O sistema pode ser altamente prejudicado se pessoas não instruídas e não treinadas acessarem esse menu e fizerem alterações em sua configuração.

Este menu possui as seguintes opções:

[ARCHIVE FILES](#)

[FIX DAMAGE TABLES](#)

[PACK AND REINDEX](#)

[SECURITY SETUP](#)

[VERSION CONTROL](#)

[ABOUT](#)

ARCHIVE FILES

Esta opção permite com que você **delete** os seus chamados mais antigos do **Eclaim**. A **IBM** requer que você guarde todos os chamados por até três anos, portanto, essa opção não deverá ser usada pelos **Business Partner** da América Latina durante os primeiros três anos do **Eclaim IBM L/A**.

FIX DAMAGE TABLES

Esta opção permite com que você faça pequenos reparos nos bancos de dados do [Eclaim](#). Somente o administrador ou alguém com bom conhecimento técnico deverá executar esse comando e somente quando solicitado pelo próprio sistema através de mensagens como:

- “Unable to open..”
- “Table no ordered..”

Executando este comando o [Eclaim](#) irá procurar por possíveis defeitos e repará-los automaticamente.

PACK AND REINDEX

Esta opção irá compactar, reindexar e eliminar espaços em branco em todos os Bancos de Dados do **Eclaim**. Você deve executar esse comando quando solicitado (“**reorder or reindex Databases**”), apesar do comando não ser prejudicial ao sistema.

Somente o Administrador ou alguém com bom conhecimento técnico deverá executar esse comando.

THE SECURITY SETUP

Esta opção permite com que o Administrador (somente o administrador):

- crie a senha do administrador
- crie todos os usuários que irão acessar o [Eclaim](#), com logon e senha
- identifique o tipo de acesso para cada usuário.

Para criar um novo usuário clique no botão [ADD](#), clique no campo “[User Name](#)” e digite o nome do usuário. Em seguida cadastre uma senha, e clique nas opções de acesso em cada item da lista de funções do [Eclaim](#).

Para a tela de “[Warranty Claim](#)”, ou seja, abertura de chamados, você irá observar três tipos de acesso. Apenas leitura (“[Read-Only](#)”), Leitura e gravação (“[Write-Read](#)”) e sem acesso (“[No Access](#)”). Para as demais funções não existe acesso de leitura e gravação, portanto basta clicar Sim (“Y”) ou Não (“N”) para definir se o usuário pode acessar ou não essas opções.

Administre essas opções e os usuários com muito cuidado. A responsabilidade de todos os pedidos através do [Eclaim](#) é exclusiva de cada [Business Partner](#).

Caso você receba uma nova versão do [Eclaim](#) e essa versão possua alguma nova opção, o Administrador terá que rever todos os acessos e acrescentar essa nova função aos funcionários que precisarem acessá-la.

VERSION CONTROL

Esta opção informa o número de licença do seu [Eclaim](#), a versão e informações importantes com relação ao sincronismo entre o seu [Eclaim](#) e o [Eclaim Server](#). Não altere os dados a não ser quando solicitado pela [Business Partners Suporte](#).

TECHNICAL SUPPORT

O Suporte Primeiro Nível para o [Eclaim](#) será o [Business Partners](#) Suporte do seu país. Caso eles precisem de ajuda, o Suporte Segundo Nível será acionado no Brazil. A [Electronic Data Systems](#) será o Suporte Terceiro Nível.

Para maiores detalhes veja o Manual de Operação do Eclaim que acompanha o seu Kit de instalação.