

Prezados Parceiros,

O objetivo desse documento é explicar as mudanças operacionais sua empresa terá com a Lenovo.

Caso tenham alguma dúvida referente a este documento, por favor entre em contato com o seu supervisor

Eclaim

Atualmente no Eclaim as habilitações que demonstram quais as famílias de produto que o CAS pode atender, estão presentes na tela “BP Information” e na tela “Location Information” estão as configurações que demonstram os dados para o pedido de peça para o CAS. Como as figuras abaixo ilustram:

Atual BP Information

The screenshot displays the 'Business Partner' application window with the 'BP Information' tab selected. The interface includes various input fields and checkboxes for configuring a Business Partner's details and capabilities.

Field	Value
Country Code	683
Country Name	ECUADOR
BP ID	Q41109
Eclaim Serial #	ILA01212
BP Type	BP
BP Name	INACORPSA
BP Director	FERNANDO CHICANGO
BP Email	fchicango@inacorpsa.com
QTY Parts Allowed	1 (1 - 5)
Ship Type	Cross-Ship
BP Supplier #	
IBM Supervisor	BYRON BASTIDAS
Supervisor Email	bbastida@ec.ibm.com

Machine Brand Authorized:

<input checked="" type="checkbox"/> Consumer	<input type="checkbox"/> Network Printer
<input checked="" type="checkbox"/> CDT	<input type="checkbox"/> NCD
<input checked="" type="checkbox"/> Thinkpad	<input checked="" type="checkbox"/> PWS
<input checked="" type="checkbox"/> PC Server	<input type="checkbox"/> Workpad
<input checked="" type="checkbox"/> OBI	<input type="checkbox"/> High-End xSeries

BP Easy Serv: Y Eligible N No
Needs Check Requisition Number
Extra Pay: % Pay by Performance Program

Navigation buttons: Find, Browse, Add, Save, Cancel, Delete, Print, Close

Atual Location Information

Business Partner

BP Information | Location Information | Technician Information | Pay for Performance

BP ID: Q41109 EClaim Serial #: ILA01212

PIMS ID: D41109

User Field: Require Customer Survey to Close Claim

WTAAS - Dealer - IBM Client: 141109 Require POP Date when creating a Claim

Branch Office ID: 4683 Control Serial Number of Part when creating Claim

Location BP Name: INACORPSA

Location Address: JUAN SEVERINO E 6-80 Y ELOY ALFARO

City: QUITO State: PI Zip Code:

Phone #: 2-508185 Fax #: 2-508186

Contact Name: VINICIO DAVILA

Location EMail: vdavila@inacorpsa.com

◀ ▶

◀ ▶ ◀ ▶ ◀ ▶ ◀ ▶ Find Browse Add Save Cancel Delete Print Close

No futuro as habilitações para os tipos de equipamentos a serem atendidos estarão na tela “Location Information”. Será adicionado um novo PIMS ID para os produtos Xseries e PWS (intellistation), permitindo que o CAS atenda estes produtos. Em outras palavras, caso o atendimento seja para os produtos PCD/Lenovo (Consumer, CDT, Thinkpad and OBI) deverá ser utilizado o PIMS ID atual , para Xseries e PWS, deverá ser utilizado o novo PIMS ID.

Location para Productos PCD/Lenovo

Business Partner

BP Information | Location Information | Technician Information | Pay for Performance

BP ID: Q41109
PIMS ID: D41109
User Field:
WTAAS-Dealer-IBM Client: 141109
Branch Office ID: 4683
Location BP Name: INACORPSA
Location Address: JUAN SEVERINO E 6-80 Y ELOY ALFARO
City: QUITO
State: PI **Zip Code:**
Phone #: 2-508185
Fax #: 2-508186
Contact Name: VINICIO DAVILA
Location Email: vdavila@inacorpora.com
POP Date Required: **Part S/M Required:**
Customer Survey Required:

Machine Brand Authorized:

Brand	Brand Name
01	Consumer
02	CDT
03	Thinkpad
05	OBI

Brand Code:
Brand Name:
Add to List **Clear Entry**
Remove from List

Location para Productos xSeries/PWS

Business Partner

BP Information | Location Information | Technician Information | Pay for Performance

BP ID: Q41109
PIMS ID: D41110
User Field:
WTAAS-Dealer-IBM Client: 141109
Branch Office ID: 4683
Location BP Name: INACORPSA
Location Address: JUAN SEVERINO E 6-80 Y ELOY ALFARO
City: QUITO
State: PI **Zip Code:**
Phone #: 2-508185
Fax #: 2-508186
Contact Name: VINICIO DAVILA
Location Email: vdavila@inocorpora.com
POP Date Required: **Part S/M Required:**
Customer Survey Required:

Machine Brand Authorized:

Brand	Brand Name
04	PC Server
08	PWS

Brand Code: 08
Brand Name: PWS
Add to List **Clear Entry**
Remove from List

Como Criar um Claim utilizando PIMS ID distintos

Quando criar um Claim, será necessário pressionar F4 ao entrar no campo do PIMS ID, no Order selecione o PIMS ID apropriado para o claim. Como mencionado anteriormente, um será para produtos PCD/Lenovo e outro será para produtos Xseries/PWS. O Eclaim preencherá a Brand automaticamente de acordo com o PIMS ID que for utilizado. As figuras a seguir demonstram como fazer isto. Se este processo apresentar algum problema, por favor entre em contato com o suporte ao CAS.

Parts Exchange Warranty Reimbursement Claim Form

Claim # NEW Created 04/20/2005 Edited 04/20/2005 Uploaded // Status NEW

Country 683 BP ID Q41109 PIMS ID Location Name

Tech ID Tech Name Location Phone

Mach/Mdl

POP/Fatura/NF Date /

Customer call/Carry-In

Line #	Part #	Loc. ID	Location Name	Bra
		D41109	INACORPSA	468
		X41110	INACORPSA	468

Comment

City State Zip Phone Email

Authorized Code

Send Cancel Claim

User Name: ADMINISTRATOR

Call Screening/History

Find Browse Add Save Cancel Delete Reject Ack Paid Print Close

SPM

São duas as mudanças que ocorrerão no SPM:

- Separação das URL'S para o database;
- Separação dos "Location ID's" (Company ID) para cada Brand que você trabalha.

Como no Eclaim, existirá uma matrícula para os produtos PCD/Lenovo e outra para os produtos Xseries/PWS. Esta matrícula será criada para o CAS no SPM, porém o CAS será responsável por manter os dados atualizados.

Com o objetivo de ajudar os usuários a determinar se a empresa pertence a Lenovo ou a IBM, existirão indicadores a serem selecionados em diversas telas da ferramenta.

O nome “IBM” ou “Lenovo” aparecerá em vários lugares para indicar qual empresa está sendo gravado/alterado os dados.

Os Indicadores aparecerão nas seguintes telas:

1. **“Company search results screen”**: O indicador estará na coluna “Company type”.

Companies search results

Your search returned 11 record(s)

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

2. **“Company View – Basic info tab”** : O indicador estará na frente do campo “Company Type:”.

Company view

Basic info	Authorizations	Company info
------------	----------------	--------------

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

IBM confidential

Reference id: 10004195

Company type: Lenovo Other Service Partner

Company name: Abbott Laboratories Inc.

3. **“Company Contact Associations Page”**: O indicador estará na coluna “Company Type”.

Company associations			
LOCID	Company name	Company type	Base location
84260	Abbott Laboratories Inc.	<u>Lenovo OSP</u> ✓	

*The base location will be used to identify t

4. **“External Locations Page”**: O indicador estará entre parênteses logo após o “Location ID”

IBM Confidential

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

5. **“External Contact Page”**: o indicador estará entre parênteses logo após o “Location ID”.

Authorization id: 012059/280

Company associations			Contact type			
BPID	Name	City	Base location*	AD	CREALTON	OTSCSMT
Loc1 (IBM)	Knibboe Co	Knibboe City	✓			✓
Loc2 (Lenovo)	Knibboe Co	Knibboe City	✓			✓

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

Um novo nível de acesso será criado para controlar o que cada usuário poderá editar no acesso IBM e Lenovo. Se o usuário não tiver este privilégio, a caixa de opções edit não aparecerá na tela. A nova URL's estará listada na seção “URL Changes” deste documento.

URL Changes

As seguintes listas de URL's demonstram as URL's atuais e as futuras respectivamente. Por favor atualizem os seus URL's conforme consta na tabela.

Site Name	Current URL	New URL
SPM (Lenovo)	http://www.ibm.com/pc/partner/spm/	http://www.lenovo.com/think/spm
SPM (IBM)	http://www.ibm.com/pc/partner/spm/	No change
Eclaim.com	https://wca.eclaim.com	No change
PC Institute (training)	http://www.pc.ibm.com/training	No change
e-support	http://www.pc.ibm.com/support	http://www.lenovo.com/think/support

Faturas e Pagamentos

Atualmente, você recebe um Relatório de Pagamento Eclaim para todos os claims fechados no mês anterior. No futuro você receberá mais um relatório de pagamento por claims fechados. Este novo relatório reportará os produtos Lenovo.

Então você terá que encaminhar uma nova fatura distinta para este relatório. Para faturas Lenovo, você utilizará uma nova matrícula que será enviada posteriormente, você receberá pagamentos separados para cada fatura enviada.

xSeries and PWS support

Para Xseries and PWS, os contatos foram alterados. Por favor verifique o contato de acordo com a tabela abaixo.

Contatos	PCD/Lenovo	xSeries/PWS
Supervisor (Sao Paulo e Minas Gerais)	Flavio T Marinho	Alexandre A Strumendo
Supervisor (Outros estados com exceção SP, MG)	Flavio T Marinho	Alexandre A Strumendo
Treinamento	Andreia Rodrigues de Aguiar	Sergio M Honda
Suporte SPM	Paulo Enrique Guedes	Flavio de Souza / Luiz F Silva
Suporte Eclaim	Angélica Machado	Angélica Machado
Parts Release	Paulo Enrique Guedes	Flavio de Souza
Pagamento	Andreia Rodrigues de Aguiar	Victor H Ahn

Help Center

O Help Center da IBM estará identificando se o equipamento corresponde a um produto Lenovo. Estaremos incluindo essa informação adicional no email enviado para os CAS atualmente.

Pedido de Peças – Equipamentos Lenovo

O processo de pedidos de peças para os produtos IBM não sofrerão alterações, porém os pedidos de Peças para os produtos Lenovo serão efetuados diretamente pelo Help Center da IBM temporariamente.

O CAS deverá ligar para o Help Center da IBM selecionando :

Opção 8 – Pedidos de Peças Lenovo

Essa opção será de uso temporário e no futuro estaremos informando quando será implementado. Estaremos enviando futuramente um comunicado informando também a suspensão desse processo.

O objetivo no futuro será utilizarmos o sistema Eclaim para pedidos de Peças, ou seja, utilizar o mesmo processo/sistema (Eclaim) dos equipamentos IBM.

Processo Labor (Mão-de-obra) – Lenovo

O processo de Labor para os produtos IBM não sofrerão alterações, porém para os atendimentos sob produtos Lenovo, deverá ser criado um eclaim “Labor Only” e solicitado ao time do Parts Release uma autorização para que seja efetuado pagamento no mes subseqüente.

O time do Parts Release, estará verificando a peça solicitada pelo Help Center e incluindo o valor do pagamento devido ao atendimento.

Perguntas e Respostas

1. Preciso instalar Eclaim diferentes para claims de Xseries e PWS?

Não, você continuará utilizando a mesma ferramenta com PIMS ID diferenciados para claims de Xseries e PWS.

2. No SPM terei que atualizar os meus dados separadamente para IBM Lenovo?

No primeiro momento copiaremos todos os seus dados atuais para o PIMS ID de Xseries/PWS. Você será responsável de manter ambos os PIMS ID’s atualizados. Cada PIMS ID é independente e você precisará atualizar ambos separadamente.

3. Continuarei tendo acesso as ferramentas de busca como SPM, e-support, Dealer Tips etc?

Sim, algumas URL’s serão trocadas, mas o conteúdo permanecerá o mesmo que o atual.

4. Continuarei utilizando o mesmo SSG (Service e Support Guide) para os produtos PCD/Lenovo e Xseries/PWS?

Sim, esta ferramenta ira conter informações de suporte para todos estes produtos.

5. Poderei enviar uma única fatura para os claims da IBM e Lenovo?

Não, os claims serão faturados e pagos separadamente. Faturas únicas serão rejeitadas, por isto deverá existir uma fatura para os claims IBM e outra fatura para os claims Lenovo.

6. Continuarei com os mesmos contatos de suporte para todas as Brands ?

Não, os contatos e suporte para Xseries/PWS serão diferenciados, estes contatos estão listados na seção “Xseries and PWS Support”.