
Reparos e Garantias

Perguntas e Respostas

1. que é o GMC?

GMC, Gestão de Material de Clientes, é um sistema da ABB desenvolvido para gerenciamento de materiais de clientes que necessitam de atendimento em garantia ou de serviços de reparo em uma fábrica da ABB.

2. Este sistema serve apenas para produtos ABB adquiridos no Brasil?

Não. O GMC pode ser utilizado também para produtos adquiridos na ABB do exterior cujo processo de reparos e garantias se dê no Brasil.

3. Como solicitar a garantia de um produto?

Você deve acessar o link do GMC na internet, efetuar o login e registrar o seu chamado (ARM) clicando em Nova ARM. O sistema identificará a área da ABB responsável pelo produto e direcionará o chamado. Em até 24h úteis, você receberá um retorno da ABB em seu email cadastrado.

4. O que é ARM?

ARM é o número de protocolo do GMC referente ao chamado criado.

5. Posso 2 produtos que necessitam de atendimento. Quantos chamados devo registrar?

Deve-se gerar um chamado (ARM) para cada produto.

6. A empresa que trabalho possui diferentes CNPJs. Devo registrar todos eles no GMC?

Sim. Cada ARM deve referenciar obrigatoriamente o CNPJ de origem do produto, ou seja, a ARM deverá ser gerada do mesmo local onde a Nota Fiscal de envio do produto será emitida.

7. Como cadastrar diferentes CNPJs para um mesmo usuário?

Acesse a ferramenta, vá ao menu Meus Dados -> Alterar. Clique em Adicionar nova empresa e preencha o novo CNPJ.

8. Como alterar os seus dados em um chamado?

Selecionando um dos CNPJs cadastrados em seu usuário.

9. Posso visualizar os chamados emitidos por outras pessoas?

"Dois ou mais funcionários de uma mesma empresa conseguirão visualizar todos os chamados de um mesmo CNPJ desde que a raiz do e-mail de ambos funcionários sejam iguais à raiz do e-mail cadastrado na ABB. Exemplo:

Cadastro na ABB: NomedaEmpresa@dominio.com.br

Usuário 1 GMC: Usuario1@dominio.com.br

Usuário 2 GMC: Usuario2@dominio.com.br"

10. Posso remeter um produto para a ABB sem abrir um chamado no GMC antecipadamente?

"Não. Abrir o chamado é necessário, pois o GMC servirá para identificar antecipadamente a melhor solução para atendimento ao seu produto.

Se for necessário o envio do produto à umas de nossas fábricas, será enviado via GMC um protocolo de autorização de envio com todas instruções de envio para que o material chegue rapidamente à área responsável pela solução.

11. Ao remeter um produto para a ABB, posso emitir uma NF de um CNPJ diferente do chamado?

Não. O CNPJ deve ser o mesmo do chamado para que consigamos dar entrada na Nota fiscal no momento da chegada do material à ABB.

12. Que informações devo preencher em Tipo de Solicitação?

Garantia -> Caso o produto adquirido esteja dentro do período de garantia compactuado. Se o produto tiver sido adquirido diretamente de ABB no exterior, deve-se selecionar esta opção no sistema.

Reparo -> Caso queira solicitar o reparo em um produto fornecido pela ABB mas que esteja fora do período garantia.

Upgrade -> Caso queira solicitar um upgrade ou uma atualização de versão de um produto ABB fora do período de garantia.

13. Quais informações mínimas devo preencher em caso de garantia de produto adquirido no Brasil no campo Dados do Material?

Número da Nota fiscal da ABB ou número do Pedido de Compra de sua empresa, além de qualquer outra informação dos demais campos existentes (part number ou número de série ou nome do produto ou nome do componente - sub item de um produto).

14. Quais informações obrigatórias devo preencher em Dados do Material em caso de garantia de produtos adquiridos no exterior?

Part Number do produto ou Nome do produto adquirido. É recomendável também o preenchimento do número de série (se houver) para que seja possível uma rápida identificação do produto na unidade vendedora e maior velocidade no atendimento ao chamado.

15. Quais informações mínimas devo preencher em caso de Reparos ou Upgrade em Dados do Material?

Deve-se preencher um campo de dois grupos diferentes na ferramenta.

16. Como faço para saber o status do meu chamado ?

A cada mudança de status, você receberá um email com a atualização de seu chamado.