

SABIC FANAR+ eShop

ANLEITUNG ZUR REKLAMATIONSVERWALTUNG

DATE: MAY, 2015
LANGUAGE: GERMAN

Erstellen/Verwalten von Reklamationen im SABIC Online-Shop

Um den Status Ihrer Bestellungen in unserem Shop zu verfolgen und gegebenenfalls Änderungen vorzunehmen, müssen Sie sich zunächst mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort anmelden, die Sie von Ihrem Ansprechpartner bei SABIC erhalten haben.

Den SABIC Online-Shop erreichen Sie unter: <https://ebusiness.sabic.com/iri/portal>

eBusiness Portal

Username:

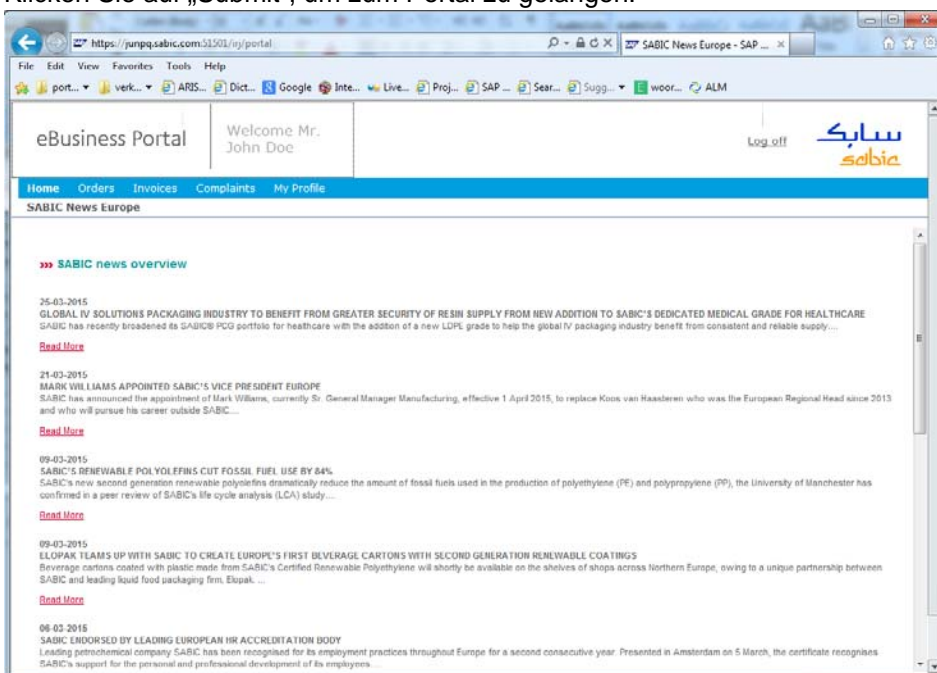
Password:

[Forgot/Locked Password?](#)

This eBusiness portal is restricted to SABIC business partners. If you are an existing SABIC business partner and would like to engage in eBusiness, please contact your representative and request an online account.

[Read Browser Recommendation](#)

Klicken Sie auf „Submit“, um zum Portal zu gelangen.



Erstellung einer Reklamation

Sie können Bestellungen, Sendungen und Lieferungen reklamieren. Um eine Bestellung zu reklamieren, gehen Sie bitte in das Menü „Auftragsnachverfolgung“ → „Auftragsdetails“.

Suchen Sie aus der Liste Ihrer Bestellungen diejenige heraus, die Sie reklamieren möchten. In den Details der Bestellung können Sie die entsprechende Lieferung oder Sendung auswählen.

eBusiness Portal | Willkommen Mr. Heimen Van Diest | [Abmelden](#)

Standort | **Aufträge** | Lieferungen verwalten | Information | Rechnung | Reklamationen | Mein Profil

Neuer Auftrag | **Auftragsnachverfolgung** | Konsignationsbeschickung

Auftragsdetails | Versandeinheiten

Auftragsinformation

Auftragsart

SABIC Auftragsnummer: 1211446

Bestellnr.:

Auftragserteilungsdatum: MAI 11, 2015

Angefordertes Lieferdatum: MAI 17, 2015

Artikelnummer: 10

Produkt: SABIC® LLDPE 118NJ 00900

Materialnummer: 22008399

Angeforderte Menge: 25,000.000

Ausgelieferte Menge: 0.000

Restliche Menge: 25,000.000

Geplante Menge (bestätigt): 25,000.000

Maßeinheit: KG

Name der Kontaktperson: van Diest

Bestätigtes Lieferdatum der Auftragsposition: MAI 26, 2015

Gewünschtes Lieferdatum der Auftragsposition: MAI 13, 2015

Lieferinformation

Bestimmungsort: 100.0000 | Bestimmungsland: Netherlands

Versand an Instanz (Name): Synchrochem Plastics B.V. | Lieferadresse: Postbus 18, 6204 AJ, 1105-BB, NL, NL, Netherlands

Transportart: EP-Road Polymers | Transportzone: EP - 0000 - 0000

Information zum Liefergegenstand

Versandnr.	Rechnungsübersicht	Liefernummer	Ladedt.	Tatsächliche Menge	Versandstartdt.
86076786	000010	300004058	MAI 22, 2015	25.000	MAI 22, 2015

* Klicken Sie auf Rechnungsübersicht um auf die entsprechende Rechnung zu gelangen

Neue Reklamation anlegen | Update | [zurück](#)

Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Neue Reklamation anlegen**, um auf den Bildschirm zu gelangen, in dem Sie Ihre Reklamation erstellen können.

Zwischenzeitlich wird das folgende Fenster angezeigt:

Zugehörige Lieferungen

Dem ausgewählten Auftrag sind Lieferungen zugeordnet; bei einer Lieferungsreklamation wählen Sie bitte die entsprechende Lieferung:

Lieferungsauswahl überspringen

Liefernummer	Artikelnummer	Liefernummer
<input type="radio"/> 86076786	000010	300004058

[Reklamation erstellen](#)

Wenn Sie die Lieferung reklamieren möchten, wählen Sie bitte die entsprechende Lieferung aus und fahren Sie fort. Wenn Sie die Bestellung selbst reklamieren möchten, wählen Sie bitte die Option „Lieferungsauswahl überspringen“ und fahren Sie fort. Klicken Sie dazu einfach auf die Schaltfläche

Reklamation erstellen ▶

eBusiness Portal

Willkommen Mr.
Heimen Van
Diest

Standort **Aufträge** Lieferungen verwalten Information Rechnung Reklamationen Mein Profil

Neuer Auftrag | **Auftragsnachverfolgung** | Konsignationsbeschickung

Mitteilungen



Details

Kunde : Verkaufsauftrag 1211446 000010
 Material 22008399 Liefermenge 25,000.000 KG
 Objektgruppe Betreff: *
 Kategorie

Beschreibung *

Hochgeladene Dateien

Dateiname

Dateiname	Typ	Größe
Die Tabelle enthält keine Daten		

Sie können ausschließlich Dateien des Typs ... hochladen.PDF;PNG;JPG;TXT;DOC wobei die Größe einer Datei den Wert von ... nicht überschreiten darf5000 KB

◀ zurück zur Auftragsliste ▶ zurück Weiter ▶

Um den Bildschirm auszufüllen, geben Sie bitte die folgenden Daten ein:
Wählen Sie die entsprechende Kategoriengruppe aus:

Category Group

Category
 Customer Complaint Nature
 Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD

Anschließend wird das nächste Dropdown-Menü erstellt.
In diesem können Sie die entsprechenden Kategorien auswählen:

Category Group Customer Complaint Nature

Category Select a category

Description *

- Technical
- Non-Technical
- Quality
- Quantity
- Packaging
- Logistics Or Delivery
- Others

Oder:

Category Group Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD

Category Select a category

Description *

- Damaged Material
- Dent
- Material arrived late
- Missing D.N.
- Missing Tag
- Mix-up material
- Oily material
- Unreceived material
- Wet material
- Wrong D.N.
- Wrong D.N. Information
- Wrong Tag
- Wrong Tag Information
- Wrong weight

Wählen Sie die Kategorie, auf die sich Ihre Reklamation bezieht.
Geben Sie dann bitte einen Betreff für Ihre Reklamation als Referenz für Sie und für SABIC ein:

Sales Order 1210645 000010

Ref. Quantity 5,500.000 KG

Subject: *

Im Pflichtfeld „Description“ können Sie Ihre Reklamation erläutern.

Description *

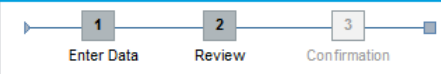
Packaging had a dent from loading

Im Bereich „Uploaded Files“ können Sie Dateien hochladen, um Ihre Reklamation zu belegen. Die folgenden Dateiformate werden akzeptiert: .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC.

Über die Schaltfläche **Browse...** wird ein neues Fenster geöffnet, in dem Sie die entsprechende Datei auf Ihrem Computer auswählen können. Über die Schaltfläche **Upload File** laden Sie die Datei von Ihrem Computer hoch, die Sie Ihrer Reklamation beifügen möchten. Eine solche Datei muss nicht zwingend beigefügt werden. Durch Anklicken von **Next** gelangen Sie auf den nächsten Bildschirm.

Als Nächstes wird Ihnen der gesamte Reklamationstext zur Überprüfung angezeigt.

Notifications




Review

Customer: 100000000 Test Customer	Sales Order: 1210645000010
Material: 22013083	Ref. Quantity: 5,500.000KG
Category Group: Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD	Category: Dent
Subject: claim about a dent	

Description

Packaging had a dent from loading

Uploaded Files

File Name
 The table does not contain any data

[Back To Order List](#)
[Back](#)
[Submit](#)

Durch Anklicken der Schaltfläche **Submit** senden Sie Ihre Reklamation an SABIC.

Your complaint has been saved with Notification number 000200070449 . Please check the Notifications



Confirmation


Customer: 100046702 Total Customer	Sales Order 1210645000010
Material 22013083	Ref. Quantity 5,500.000KG
Category Group Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD	Category Dent


Subject: claim about a dent

Description

Packaging had a dent from loading

File Name

File Name	Type	Size
 The table does not contain any data		

Über die Schaltfläche  **Print** können Sie das Reklamationsavis ausdrucken oder über die Schaltfläche **Display Complaint Status** den Reklamationsstatus anzeigen lassen. Wenn Sie letztere Option wählen, werden Sie zum Bildschirm „Complaint Status“ weitergeleitet.

Verwaltung von Reklamationen

Um die Liste Ihrer aktuellen Reklamationen abzurufen, wählen Sie bitte oben das Menü „Complaints“ und dann „Complaints Status“.

Complaints Status

Search

Status: Open Solution provided Closed
 Type: Order / Delivery Complaint Finance Complaint Portal Issue
 Select Sold-To:
 Complaint #:
 Date: To:

Legend: Legend: Replied: Read Replied by Sabic: Solution provided: Closed:

Status List

	Complaint #	Customer #	Type	SABIC S.O. #	Material #	Purch. Order #	Reference #	Creation Date	string Value
	200070417	10007116	Order Complaint	1208896	22013128	test		16.04.2015	CompL_2015-0996

Durch Auswahl des entsprechenden Status, Käufers bzw. Zeitraums, nach dem Sie die Reklamationen durchsuchen möchten, können Sie eine Liste offener Reklamationen abrufen. Neben der Reklamation wird Ihnen der in der Legende erläuterte Status angezeigt. Durch Anklicken der Nummer können Sie sich die bislang eingeleiteten Prozessschritte ansehen:

Detail

Complaint # 200070417
Type Order Complaint
Status Replied by Sabic

Customer 10007116 Storage Distribution Center 6.0 **Sales Order** 1208896000010
Material 22013128 **Ref. Quantity** 20,750.000 TO
 : LLDPE R50035EE 00900 148
Delivery 86073181000010
Category Group QCCN0001 **Category** C006

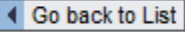
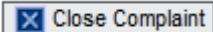


string Value CompL_2015-0996

History
 -- 2015-04-16 12:30 -- by Test Customer -----
 The driver had only arrived when he entered our Purchases departmental office

Uploaded Files

File Name	Type	Size
Test 2015 04 2015	DOC	11.151367188
2015 04 2015	jpg	18.203125

Auf dieser Seite stehen Ihnen folgende Schaltflächen zur Verfügung:

-  , um zur Liste Ihrer Reklamationen zurückzukehren.
-  , um die Reklamation abzuschließen, wenn diese nicht mehr gültig ist oder geklärt wurde.
-  , um den Text auszudrucken.
-  , um dieser Reklamation Text oder Dateien als Beleg beizufügen. Sie können Dateien in folgenden Formaten hinzufügen: .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC.