

SABIC FANAR+ eShop

ISTRUZIONI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

DATE: MAY, 2015
LANGUAGE: ITALIAN

Creazione / gestione reclami nell'eShop SABIC

Per monitorare lo stato dei propri ordini nel negozio online ed eventualmente modificarli, accedere utilizzando il nome account e la password forniti dal contatto SABIC.

L'URL del negozio online di SABIC è: <https://ebusiness.sabic.com/irj/portal>

eBusiness Portal

Username:

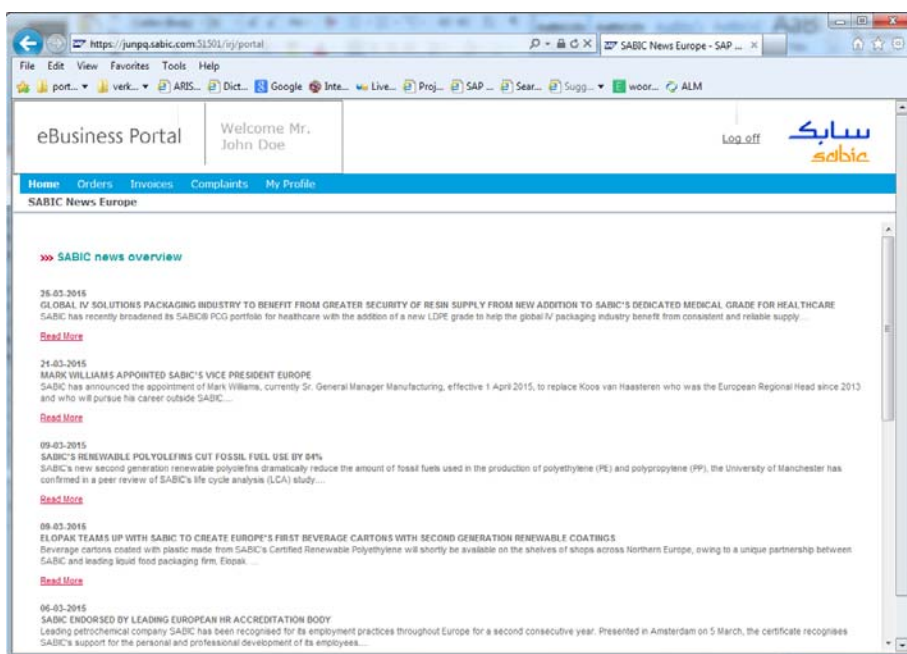
Password:

[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](#)

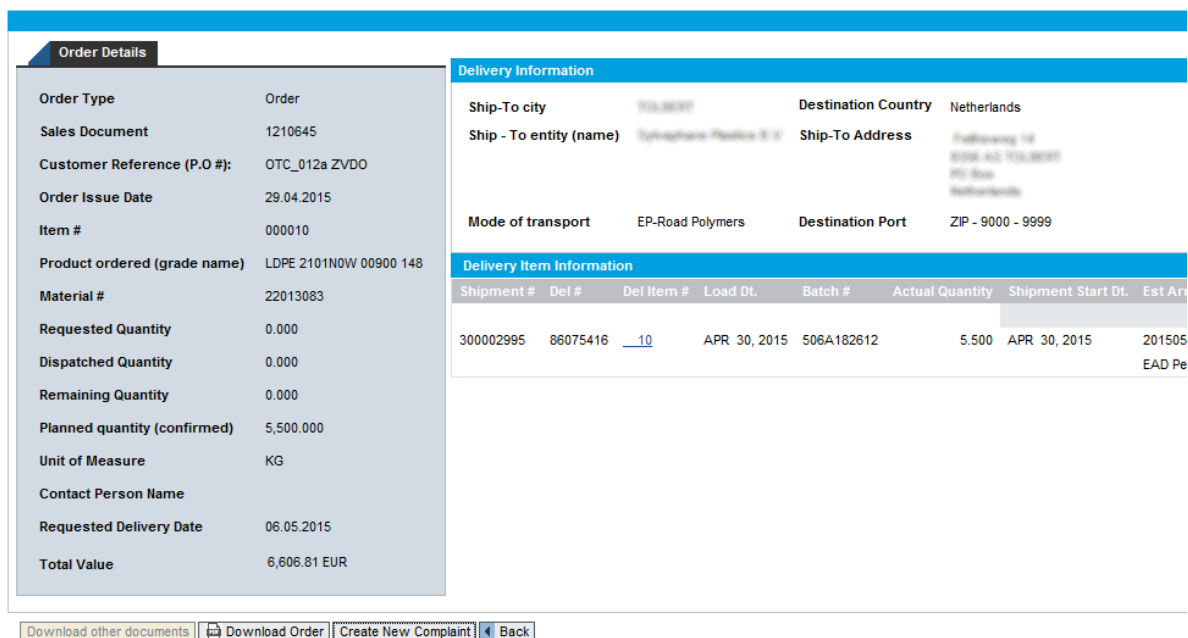
Fare clic su SUBMIT per accedere al portale



Creazione di un reclamo

È possibile creare un reclamo per ordini, spedizioni e consegne. Per creare un reclamo relativo a un ordine, selezionare il menu: “Orders” – “Orders History”.

Individuare nell’elenco l’ordine per il quale si desidera presentare un reclamo. Nell’ordine è possibile selezionare consegna o spedizione.



The screenshot shows the 'Order Details' page in the SABIC eShop. It is divided into two main sections: 'Order Details' on the left and 'Delivery Information' on the right.

Order Details:

- Order Type: Order
- Sales Document: 1210645
- Customer Reference (P.O #): OTC_012a ZVDO
- Order Issue Date: 29.04.2015
- Item #: 000010
- Product ordered (grade name): LDPE 2101N0W 00900 148
- Material #: 22013083
- Requested Quantity: 0.000
- Dispatched Quantity: 0.000
- Remaining Quantity: 0.000
- Planned quantity (confirmed): 5,500.000
- Unit of Measure: KG
- Contact Person Name:
- Requested Delivery Date: 06.05.2015
- Total Value: 6,606.81 EUR

Delivery Information:

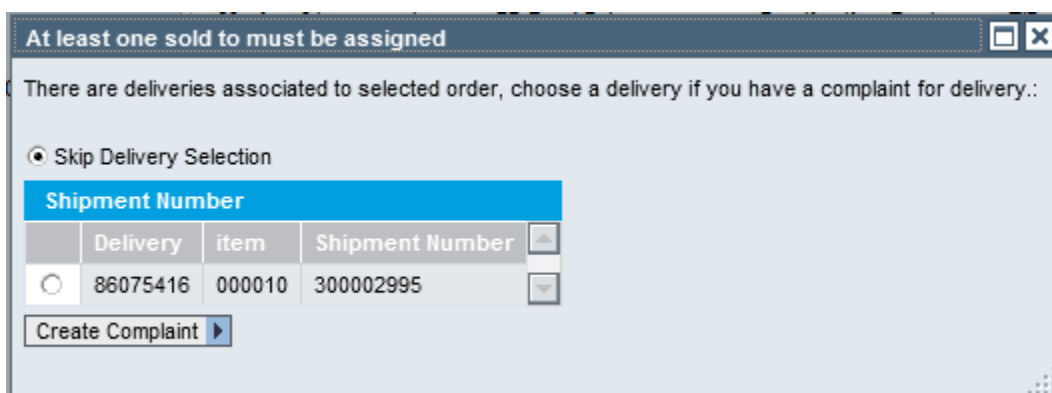
- Ship-To city: TOLBERT
- Destination Country: Netherlands
- Ship - To entity (name): Cypharone Plastic B.V.
- Ship-To Address: Hellingweg 14
8006 AZ TOLBERT
NL-8006
Netherlands
- Mode of transport: EP-Road Polymers
- Destination Port: ZIP - 9000 - 9999

Delivery Item Information Table:

Shipment #	Del #	Del Item #	Load Dt.	Batch #	Actual Quantity	Shipment Start Dt.	Est Arr
300002995	86075416	<u>10</u>	APR 30, 2015	506A182612	5.500	APR 30, 2015	201505 EAD Pe

At the bottom of the page, there are navigation buttons: [Download other documents](#), [Download Order](#), [Create New Complaint](#), and [Back](#).

Quindi, fare clic sul pulsante: [Create New Complaint](#) per aprire la videata per creare un reclamo. Si apre la videata:



The screenshot shows a dialog box titled "At least one sold to must be assigned". The message inside says: "There are deliveries associated to selected order, choose a delivery if you have a complaint for delivery.:". Below the message, there is a radio button labeled "Skip Delivery Selection" which is currently selected. Underneath, there is a table with a blue header "Shipment Number".

Delivery	item	Shipment Number
<input type="radio"/>	86075416	000010 300002995

At the bottom of the dialog, there is a button labeled "Create Complaint" with a right-pointing arrow.

Se si desidera creare un reclamo relativo alla consegna, selezionare la consegna e procedere se il reclamo riguarda l’ordine stesso, quindi selezionare “Skip Delivery Selection” e continuare. A tal fine fare clic su: [Create Complaint](#)



Details

Customer: XXXXXXXXXX Test Customer Sales Order: 1210645 000010

Material: 22013083 Ref. Quantity: 5,500.000 KG

Category Group: Subject: *

Category:

Description *

Uploaded Files

File Name			
File Name	Type	Size	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;"> <i>i</i> The table does not contain any data </div>			
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input type="button" value="Browse..."/> <input type="button" value="Upload File"/>	

You can upload files of only typePDF;PNG;JPG;TXT;DOC with a single file size not exceeding5000 KB

Completare la videata inserendo i seguenti dati:
 Inserire il gruppo categoria:

Category Group:

Category:

Customer Complaint Nature

Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD

Quindi si apre il successivo menu a discesa.
 È possibile selezionare le categorie:

Category Group Customer Complaint Nature

Category Select a category

Description *

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

Oppure:

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

Selezionare la categoria alla quale si riferisce il reclamo.

Aggiungere un oggetto al reclamo come riferimento proprio e per SABIC:

Sales Order 1210645 000010

Ref. Quantity 5,500.000 KG

Subject: *

Nel campo Description, obbligatorio, è possibile inserire la descrizione del reclamo.

Description *

Packaging had a dent from loading

Nella sezione: "Uploaded Files" è possibile caricare i file per documentare il reclamo. Sono accettati i seguenti tipi di file: .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC;

Con il pulsante: **Browse...** si apre una nuova finestra con la quale è possibile selezionare il file corretto sul proprio computer. Con il pulsante **Upload File** si carica il file da aggiungere al reclamo dal proprio computer. L'aggiunta dei file di documentazione non è obbligatoria. Selezionare **Next** per procedere alla videata successiva. In seguito viene visualizzato il testo completo del reclamo per la conferma.


Notifications**Review**

Customer:	100046028 Your 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](#)

Selezionare **Submit** per inviare il reclamo a SABIC.

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

Notifications



Confirmation


Customer: 100046038 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		

[Display Complaint Status](#)  [Print](#)

È possibile stampare la notifica di reclamo facendo clic su  [Print](#) oppure visualizzare lo stato dei reclami facendo clic su [Display Complaint Status](#). Quest'ultimo pulsante rimanda alla videata "stato del reclamo".

Gestione dei reclami.

Per richiamare l'elenco dei reclami correnti, selezionare il menu in alto "Complaints" e quindi "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	200070417	Order Complaint	1208896	22013128	test		16.04.2015	Compl_2015-0996

Selezionando lo stato corrispondente, l'acquirente, il periodo di tempo in cui ricercare il reclamo, è possibile richiamare un elenco di reclami in corso. Accanto al reclamo è possibile vedere lo stato, la cui spiegazione è riportata nella legenda. Facendo clic sul numero è possibile aprire il flusso di lavoro fino al momento attuale:

Detail

Complaint # 200070417

Type Order Complaint

Status Replied by Sabic

Customer 200070417 - Beverage Distribution Center S.O. **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

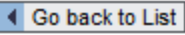
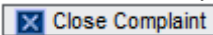


-- 2015-04-16 12:30 -- by Test Customer -----

This document has been created when we entered our Purchase departmental office

Uploaded Files

File Name	Type	Size
Doc_2015-04-16_2015	DOC	11.151367188
2015-04-16_2015.jpg	JPG	18.203125

I pulsanti su questa pagina sono:

-  per tornare all'elenco dei reclami;
-  per chiudere il reclamo quando non è più valido oppure se è stato risolto;
-  per fare una stampa del testo;
-  per aggiungere testo o file a questo reclamo come documentazione. I tipi di file che possono essere aggiunti sono: .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC.