

SABIC FANAR+ eShop

INSTRUCCION PARA GESTIONAR RECLAMACIONES

DATE: MAY, 2015
LANGUAGE: SPANISH

Crear y administrar reclamaciones de pedidos en la tienda web de SABIC

Para supervisar el estado de sus pedidos en nuestra tienda, o quizás para modificarlos, puede iniciar sesión en la tienda con el nombre de usuario y la contraseña suministrados por su contacto de SABIC.

La dirección URL de la tienda web de SABIC es: <https://ebusiness.sabic.com/irj/portal>

eBusiness Portal

Username:

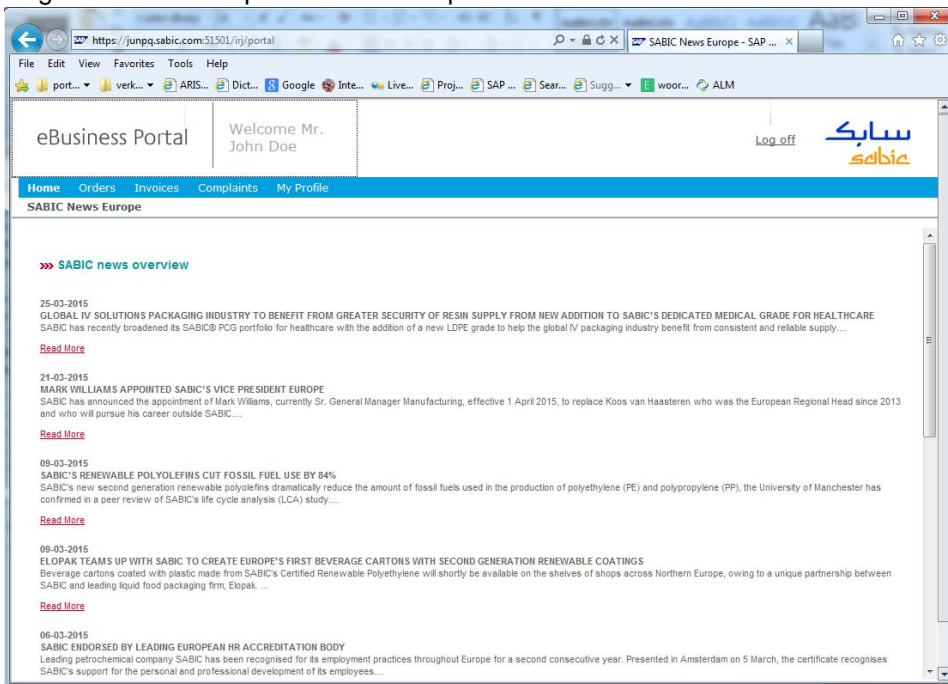
Password:

[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](#)

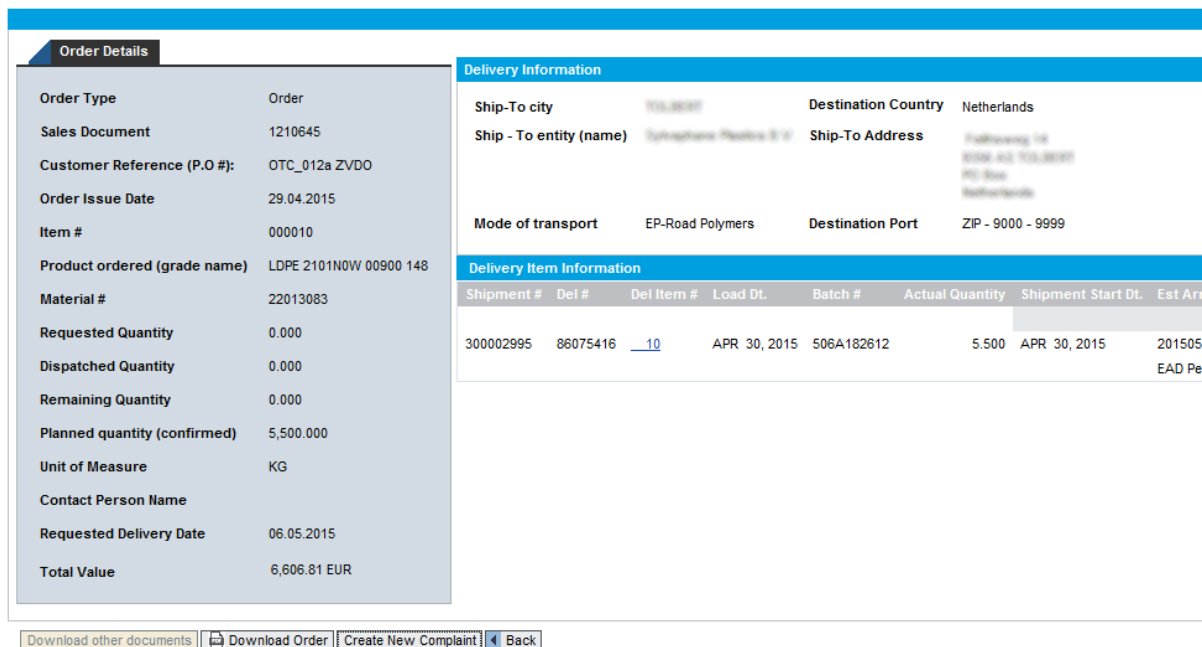
Haga clic en submit para entrar en el portal



Crear una reclamación

Puede crear reclamaciones para pedidos, envíos y entregas. Para crear una reclamación de un pedido, debe ir al menú “Orders” – “Orders History”.

Busque en la lista de pedidos el pedido para el que desea hacer una reclamación. En el pedido puede seleccionar entrega o envío.



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: Rotterdam
- Destination Country: Netherlands
- Ship - To entity (name): Cyphacore Plastics B.V.
- Ship-To Address: Polderweg 14
3006 AZ ROTTERDAM
PO Box
Netherlands
- Mode of transport: EP-Road Polymers
- Destination Port: ZIP - 9000 - 9999

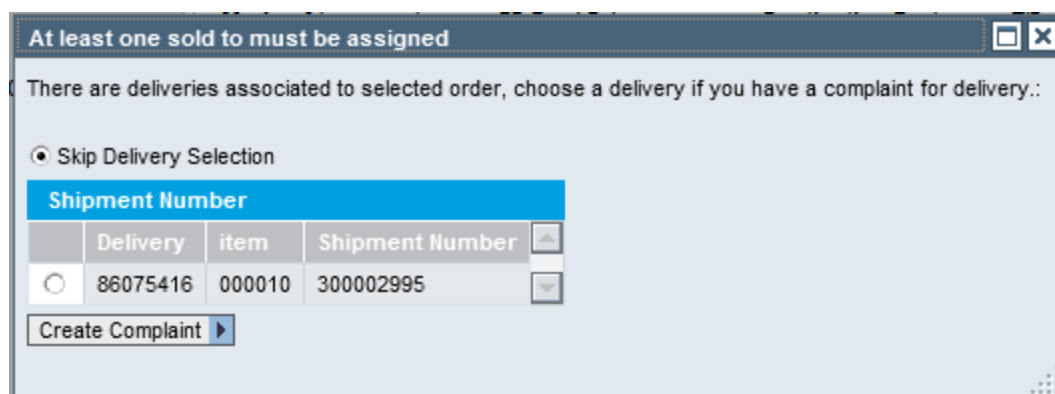
Delivery Item Information:

Shipment #	Del #	Del Item #	Load Dt.	Batch #	Actual Quantity	Shipment Start Dt.	Est Ar
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'.

A continuación, haga clic en el botón **Create New Complaint** y se mostrará la pantalla en la que puede crear una reclamación:

Antes aparecerá la siguiente pantalla:



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.:'. There are two radio button options: 'Skip Delivery Selection' (which is selected) and another option. Below the options is a table with columns 'Delivery', 'item', and 'Shipment Number'. The table contains one row with values: '86075416', '000010', and '300002995'. At the bottom of the dialog is a 'Create Complaint' button.

Si desea crear una reclamación de entrega, seleccione la entrega y continúe. Si la reclamación es sobre el pedido en sí, seleccione la opción “Skip Delivery Selection” y continúe. Para ello, haga clic en: **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	Type	Size
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> <i>i</i> The table does not contain any data </div>		

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

Debe introducir los siguientes datos en la pantalla:
Especifique la categoría correspondiente a la reclamación:

Category Group:

Category:

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

Una vez que el siguiente menú desplegable aparece.
Seleccione el tipo de reclamación:

Category Group: Customer Complaint Nature

Category: Select a category

Description *:

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

O bien:

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

Seleccione el tipo correspondiente a su reclamación.

Añada a su reclamación un asunto. Será una referencia que usted y SABIC podrán usar:

Sales Order 1210645 000010

Ref. Quantity 5,500.000 KG

Subject: *

En el campo Description, que debe rellenar obligatoriamente, puede especificar en qué consiste su reclamación.

Description *

Packaging had a dent from loading

En la sección "Uploaded Files" puede cargar archivos para documentar su reclamación. Se admiten los siguientes tipos de archivos: .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC;

Al hacer clic en el botón **Browse...** se abre una nueva ventana con la que podrá seleccionar el archivo correspondiente en su equipo. Haga clic en el botón **Upload File** para cargar desde su equipo el archivo que desea añadir a la reclamación. No es obligatorio añadir un archivo. Si selecciona **Next** pasará a la pantalla siguiente. A continuación, se mostrará el texto completo de la reclamación para que lo apruebe.

Notifications

1 Enter Data → 2 Review → 3 Confirmation

Review

Customer: 10000000 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
<i>i</i> The table does not contain any data

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

Haga clic en **Submit** para enviar la reclamación a SABIC.

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

Notifications



Confirmation

Customer: 100004032 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](#)

Para imprimir la notificación de reclamación, haga clic en  [Print](#) o, si desea ver el estado de la reclamación, haga clic en [Display Complaint Status](#). Tras esto se le redirigirá a la pantalla "complaint status".

Administrar reclamaciones.

Para recuperar la lista actual de reclamaciones, seleccione el menú de primer nivel "Complaints" y después seleccione "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	10000100	Order Complaint	1208896	22013128	test		16.04.2015	Compl_2015-0996

Seleccionando el estado apropiado, el destinatario de venta y el intervalo de fechas en los que desea buscar su reclamación, obtendrá una lista de reclamaciones abiertas. Junto a la reclamación puede ver una indicación del estado en la leyenda. Si hace clic en el número se verá en detalle el estado actual de la reclamación:

Detail

Complaint # 200070417
Type Order Complaint
Status Replied by Sabic

Customer 100007716 Storage Distribution Center W/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 -----
 The driver had ship status when he entered our Purchase departmental office

Uploaded Files

File Name	Type	Size
Test 2015-04-16.doc	DOC	11.151367188
1818-2015-04-16.jpg	jpg	18.203125

Los botones de esta página son:

- vuelve a la lista de reclamaciones;
- permite cerrar la reclamación cuando deja de ser válida o cuando se ha resuelto;
- imprime el texto
- permite agregar texto o archivos a esta reclamación para documentarla. Puede agregar archivos de los siguientes tipos: .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC;