



Scapa

Système de gestion des réclamations

Manuel du fournisseur

24 Novembre 2008

URL: <http://ext.scapa.com/>

Ce document couvre les aspects suivants :

- Se connecter au portail Scapa Extranet
- Récupérer un mot de passe oublié
- Naviguer sur le site
- Compléter une réclamation
- Visualiser une réclamation
- Créer des rapports
- Se déconnecter

Si une réclamation fournisseur vous a été envoyée par e-mail veuillez SVP suivre les étapes ci-dessous :

Se connecter au portail

1. SVP se connecter à : <http://ext.scapa.com/>
2. La page de connexion apparaît, selon le modèle de la Figure 1.

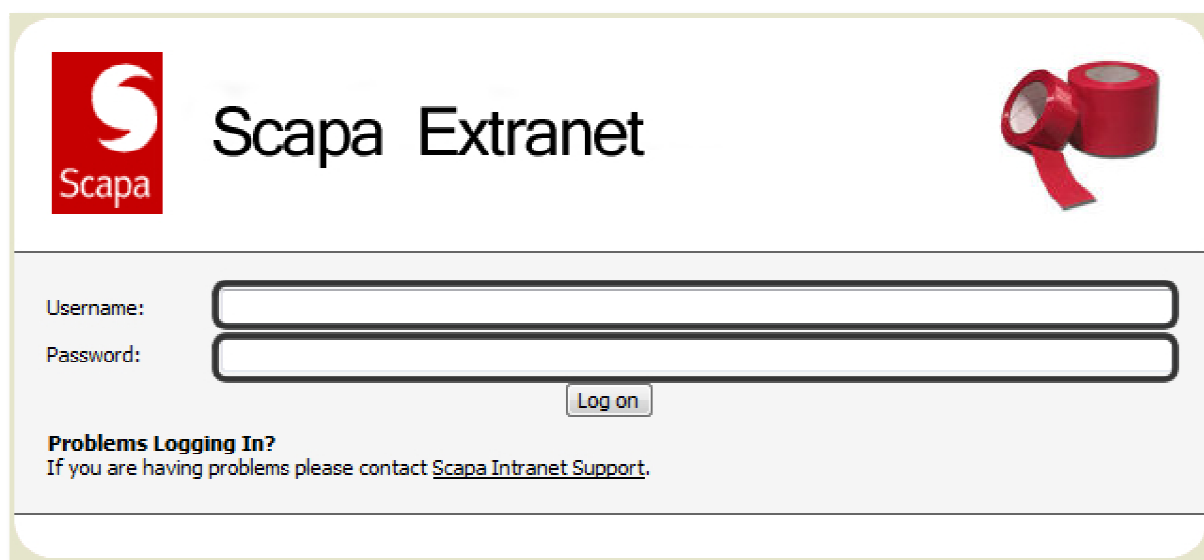
The image shows the Scapa Extranet login page. At the top left is the Scapa logo, a red square with a white 'S' and the word 'Scapa' below it. To the right of the logo is the text 'Scapa Extranet' in a large, bold, black font. Further right is a graphic of two red rolls of tape. Below the header is a login form with two input fields: 'Username:' and 'Password:'. A 'Log on' button is positioned below the password field. At the bottom of the form, there is a section titled 'Problems Logging In?' with the text 'If you are having problems please contact [Scapa Intranet Support](#).'

Figure 1 – Connexion Scapa Extranet

3. Entrer votre identifiant (Username) et votre mot de passe (Password) dans les boîtes de dialogue correspondantes.

Si vous n'avez pas reçu ou si vous avez perdu ces données de connexion veuillez SVP contacter votre correspondant Scapa ou envoyer un message e-mail à **intranet@scapa.com**.

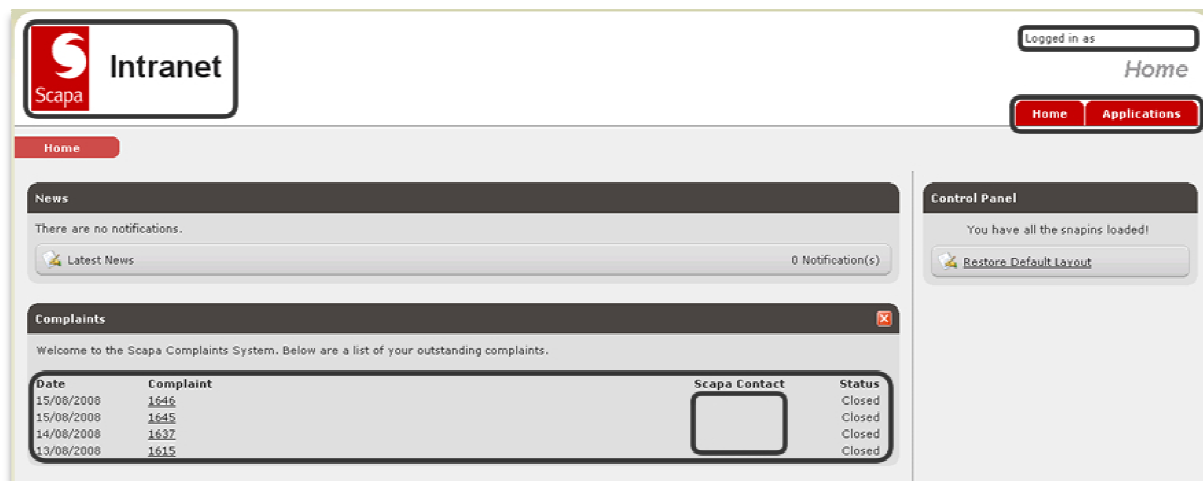
4. Cliquer sur “**Log On**” (“ se connecter”).
5. Vous allez maintenant être dirigé vers le système Extranet Scapa .

Si votre identifiant ou votre mot de passe sont erronés, un message d'erreur va apparaître. Si ce message persiste veuillez SVP contacter votre correspondant Scapa ou envoyer un message par courriel à **intranet@scapa.com**.

6. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquer sur “ **Mot de passe oublié ?**”.
7. Entrer votre identifiant et adresse email.
8. Cliquer sur “**Récupération Mot de Passe**” (“**Retrieve Password**”).
9. Votre mot de passe vous sera envoyé par email.

Naviguer à partir du portail Scapa : la page sommaire

Afin de faciliter le processus de traitement de la réclamation, la navigation se fait par étapes pour une utilisation simple et facile.



Scapa Intranet

Logged in as: *Home*

Home **Applications**

News

There are no notifications.

Latest News 0 Notification(s)

Complaints

Welcome to the Scapa Complaints System. Below are a list of your outstanding complaints.

Date	Complaint	Scapa Contact	Status
15/08/2008	1646		Closed
15/08/2008	1645		Closed
14/08/2008	1637		Closed
13/08/2008	1615		Closed

Control Panel

You have all the snapins loaded!

Restore Default Layout

Figure 2 - Page Sommaire

Chargement d'une réclamation (connexion Snap-in au module Réclamation)

1. Cliquer sur le N° de réclamation.

La connexion **au** module réclamations fait apparaître la date d'enregistrement de la réclamation, le contact SCAPA et le statut de la réclamation. Les 100 dernières réclamations y sont stockées.

2. Vous serez dirigé vers l'application de traitement des réclamations externes.

Chargement d'une réclamation (chargement du module)

Le chargement d'une réclamation se trouve sur la page sommaire Réclamations. **Applications > Réclamations.**

Voir ci dessous, à gauche : **"Load Complaint Report / Charger un rapport de réclamation"**.

Scapa Intranet

Logged in as Jason Matthews

Complaints External

Home Admin Applications

Summary Report

Load Complaint Report

ID:

Please note: When loading a complaint please enter the number of the ID only.

your_complaints

Please note only the last 10 are displayed.
None

No Report Loaded

1. Entrer le N° ID de la réclamation (**Note:** seul le N° en chiffre est nécessaire exemple 1234).
Se référer au numéro de réclamation reçue par message e-mail.
2. Cliquer sur **"Load/ charger"**.
3. Le résumé de réclamation apparaît à l'écran.

Compléter une réclamation

Note: compléter la réclamation est un processus en 2 étapes chacune exigeant l'approbation Scapa.

L'étape 3D doit être réalisée en 24 heures, l'étape 8D dans les 7 jours.

1. Déplacer la souris vers la barre de menu « Application Navigation Tab ». Un menu déroulant apparaît.
2. Cliquer sur “Réclamations / **Complaints**”.
3. L'écran, présenté en Figure 3, apparaît.
4. Charger un N° ID de réclamation – SVP voir **Chargement d'une réclamation**.
5. Cliquer “**Résumé (synthèse réclamation)**”.
6. Les informations sont partagées en 2 parties ; la première complétée par Scapa ; la seconde est l'évaluation qui doit être complétée par vous, le fournisseur.
7. Compléter tous les champs utiles. – **les champs en rouge** sont obligatoires / **Les champs en bleu** ne sont pas obligatoires.

Vous devez compléter la partie « action conservatoire » avec le 3D en 24 H.

8. Cliquer sur “**Submit**” pour approbation Scapa

Les types de Statuts réclamations

9. Vous êtes de retour sur la page sommaire.

Il y a différents types de statuts de réclamations.

“Awaiting Scapa Approval/ en attente d'approbation Scapa” – Scapa a reçu la plainte mais n'a pas encore approuvé la réclamation ou l'action corrective.

“Scapa Approved/ Approuvé par Scapa” – Scapa a approuvé la réclamation ou l'action corrective, pas d'autre action n'est demandée.

“Scapa Rejected/ Refusé par Scapa” – Scapa a rejeté la réclamation ou l'action corrective en justifiant son refus ; une nouvelle action est demandée.

10. Vous avez complété la première partie (3D) de la plainte. **SVP attendre la confirmation email.**
11. Une fois que la section 3D a été complétée et approuvée, il vous est demandé de remplir tous les champs du 8D. Effectuer à nouveau les étapes 5 à 7.

Il est exigé de compléter le 8D dans les 7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte.

12. Cliquer sur “**Submit**”.
13. Vous êtes dirigé vers la page sommaire où vous pouvez voir le statut de la réclamation.

14. Vous avez maintenant complété la seconde partie (8D) de la plainte.

SVP attendre la confirmation email.

15. Une fois complété, vous pourrez voir les statuts de plaintes suivants :

- a. **“Scapa Approved/ Approuvé par Scapa”** – Scapa a approuvé la réclamation ou l’action corrective, pas d’autre action n’est demandée
- b. **“Scapa Rejected/ Refusé par Scapa”** – Scapa a rejeté la réclamation ou l’action corrective en justifiant son refus ; il vous est précisé ce qui doit être rectifié. Suivre à nouveau les étapes 1 à 8.

16. **Réclamation finalisée.**

Visualiser une réclamation

Vous pouvez visualiser une réclamation à tout moment en entrant son N° ID dans le module de chargement des réclamations (Snap-in).

1. Entrer le N° ID de la réclamation dans le module de chargement (Snap-in). **Note:** le N° en chiffre est nécessaire exemple 1234
2. Cliquer sur **“Load/ charger”**.
3. Le résumé de réclamation apparaît à l’écran.
4. Cliquer sur **“View/ Visualiser”**.

Créer des rapports

1. Cliquer sur le bouton “ **Reports / Rapports**”.
2. Sélectionner le(s) filtre(s)

Note: Il n’est pas nécessaire de sélectionner de filtre; le rapport par défaut fait apparaître tous les champs.

3. Cliquer sur “**Add/ Ajouter**”.
4. Cliquer sur “**Search/ Rechercher**”.
5. Les résultats vont apparaître dans un tableau.
6. Cliquer sur l’icone **Excel** pour exporter les résultats dans un fichier Excel.

Cette fonction est compatible avec Excel 2000, Excel 2003 et Excel 2007.

Se déconnecter du Portail

1. Déplacer la souris sur “Home Navigation / Navigation Accueil” de la barre de menu. Un menu déroulant apparaît.
2. Cliquer sur “Logout/ Déconnecter”.
3. Vous sortez du portail extranet SCAPA.