



Scapa Reklamations System

Lieferantenhandbuch

24th November 2008

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

Dieses Dokument enthält folgendes:

- Einloggen in das externe Scapa Portal
- Neuanfrage für ein vergessenes Passwort
- Navigation innerhalb des Portals
- Bearbeitung einer Reklamation
- Eine Reklamation anschauen
- Erzeugen von Reports
- Ausloggen aus dem Portal

Wenn Ihnen eine Lieferantenreklamation via e-mail gesendet wurde, folgen Sie bitte den unten genannten Schritten.

Einloggen in das Portal

1. Gehen Sie zu: <http://ext.scapa.com/>
2. Sie sehen dann einen Login wie unten angegeben

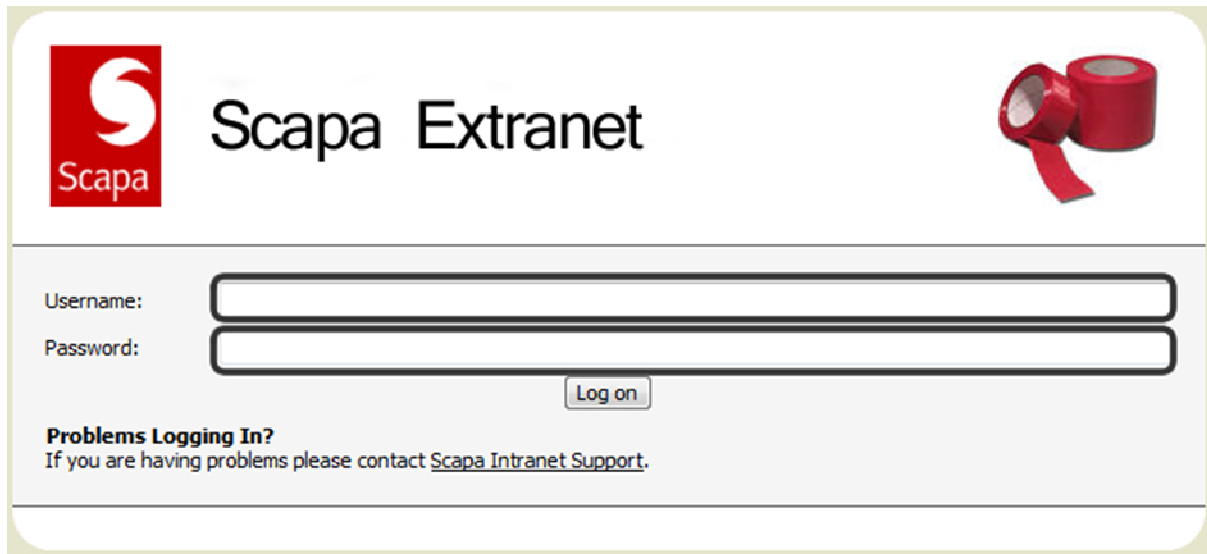
The image shows the Scapa Extranet login interface. At the top left is the Scapa logo, a red square with a white 'S' and the word 'Scapa' below it. To the right of the logo is the text 'Scapa Extranet'. Further right is an image of two rolls of red tape. Below the header is a login form with two input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

Bild 1 - Scapa Extranet Login

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Passwort in das Textfeld ein..

Wenn Sie noch kein Passwort haben, oder es vergessen haben dann kontaktieren Sie bitte den relevanten Scapa Mitarbeiter oder senden Sie ein E-Mail an Intranet@scapa.com

4. Klicken Sie auf **“Log On”**.
5. Sie werden nun zum Scapa Extranet System weitergeleitet.

Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, dann haben Sie eventuell Ihre Login Details falsch eingegeben. Falls sich dies überholt, dann kontaktieren Sie bitte den relevanten Scapa Mitarbeiter oder senden Sie ein E-mail an intranet@scapa.com.

6. Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, dann klicken Sie bitte auf **“Forgotten Your Password?”**.
7. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihre E-mail Adresse in den vorhandenen Felder ein.
8. Klicken Sie auf **“Retrieve Password”**. - Ihnen wird Ihr Passwort dann zugemailt.

Navigation im Portal : Überblick

Wir haben das Portal so einfach wie möglich im Bezug auf Navigation und Nutzung konzipiert.

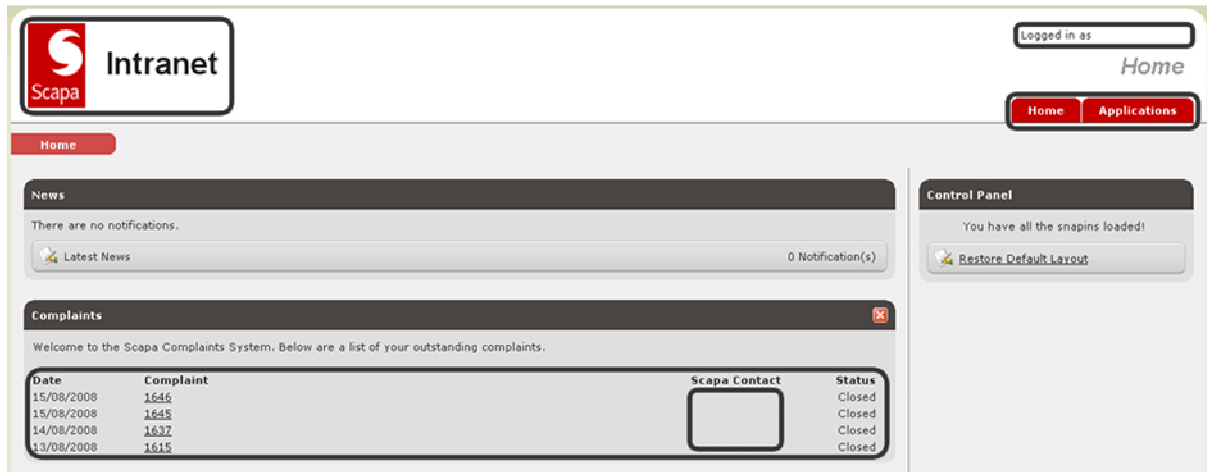


Bild 2 - Überblick

Laden einer Reklamation (von der Homepage aus)

1. Klicken Sie auf die relevante Reklamationsnummer

Sie sehen dann das Reklamationsdatum, die zuständige Scapa Person und den Reklamationsstatus. Die letzten 100 Reklamation sind hier gespeichert.

2. Sie werden zur externen Anwendung geleitet.

Laden einer Reklamation (vom Reklamationsystem aus)

Das Laden einer Reklamation finden Sie auf der Reklamationshomepage unter: **Applications > Complaints**.

Sie sehen dann auf der linken Seite : **“Load Complaint Report”**.

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. Geben Sie die Reklamationsnummer ein (**Achtung: nur die Nummer, keine Buchstaben!**)

Die Nummer erhalten Sie aus der erhaltenen Email von Scapa

2. Klicken Sie auf **“Load”**.
3. Sie sehen nun die Reklamationsübersicht.

Beantworten einer Reklamation

Achtung: Es gibt 2 Stufen der Eingabe, welche jeweils von Scapa genehmigt werden müssen.

3D innerhalb von 24 Stunden und 8D innerhalb von 10 Tagen

1. Bewegen Sie den Cursor über "Application". Ein Untermenü erscheint.
2. Click "**Complaints**".
3. Sie sehen dann folgenden Bildschirm :

The screenshot displays the 'Complaints External' interface within the Scapa Intranet. At the top, the user is logged in as Jason Matthews. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Load Complaint Report' section with an 'ID:' input field and a 'Load' button. A note below the input field reads: 'Please note: When loading a complaint please enter the number of the ID only.' Below this is a 'your_complaints' section with a note: 'Please note only the last 10 are displayed. None'. The right column displays 'No Report Loaded'. The top navigation bar includes 'Home', 'Admin', and 'Applications' buttons. The user is logged in as Jason Matthews.

4. Laden einer Reklamationsnummer – Sehen sie unter „**Laden einer Reklamation**“
5. Klicken Sie auf "**Resume**".
6. Die Information ist in zwei Teile gegliedert , der erste Teil sind Informationen, die von Scapa ausgefüllt wurden. Der zweite Teil ist die Auswertung, die von Ihnen , dem Lieferant ausgefüllt werden muss.
7. Füllen Sie alle relevanten Felder aus – **Die roten sind Pflichtfelder** / **die blauen sind optional**
Die Sofortmaßnahmen müssen innerhalb von 24 Stunden nach der Reklamationsabgabe ausgefüllt werden.
8. Klicken Sie auf "**Submit**".

Reklamations Status / Verschiedenen Typen.

9. Sie werden wieder zu Übersichtsseite geleitet. Es gibt verschiedenen Reklamations-Stadien

"Warten auf Genehmigung " – Scapa hat die Antwort bekommen aber noch nicht genehmigt.

"genehmigt " – Scapa hat die Antwort freigegeben , keine weiterhen Aktionen nötig

“zurückgewiesen” – Scapa hat die Antwort zurückgewiesen . Weitere Aktionen sind nötig.

10. Sie haben die erste Sektion der Reklamation ausgefüllt (3D) of the complaint. Bitte warten Sie auf ein Bestätigungs-Email.

11. Wenn die 3 D Sektion komplettiert und freigegeben wurde , werden Sie aufgefordert nun den die 8 D Sektion auszufüllen.. Wiederholen Sie die Schritte 5-7.

Sie sind aufgefordert die 8 D Sektion innerhalb von 10 Tagen nach der Reklamationsübersendung auszufüllen.

12. Klicken Sie auf **“Submit”**.

13. Sie werden zur Übersichtsseite geleitet , wo Sie den Reklamationsstatus sehen können.

14. Sie haben nun die 2te Sektion (8d) der Reklamation komplettiert..

Bitte warten Sie auf ein Bestätigungs-Email

15. Wenn komplettiert , können Sie folgenden Reklamationsstatustypen sehen.

a. **“Scapa genehmigt”** – Keine weiteren Aktionen nötig.

b. **“Scapa zurückgewiesen”** – Nähere Informationen, was nun zu tun ist, werden Ihnen von Scapa zugesendet. Bitte folgen Sie den Schritten 1-8 nochmals.

16. Reklamation komplettiert.

Ansehen einer Reklamation

Sie können sich eine Reklamation zu jeder Zeit anschauen, wenn Sie die Reklamationsnummer eingeben.

1. Geben Sie die Reklamationsnummer im vorgesehenen Feld ein. (bitte verwenden Sie nur Ziffern)
2. Klicken Sie auf **“Load”**.
3. Sie sehen die Reklamationszusammenfassung
4. Klicken Sie auf **“View”**.

Anfertigen von Reports

1. Klicken Sie auf Reports
2. Wählen Sie die Filter aus.

:Sie müssen keine Filter auswählen, bei „nicht-auswahl“ sehen sie alle Reklamationen

3. Klicken Sie auf **Add**.
4. Klicken Sie auf **Search**.
5. Die Ergebnisse werden nun angezeigt.
6. Klicken Sie auf das **Excel Symbol** um die Ergebnisse in Excel zu übertragen.

The Excel Funktion basiert auf Excel 2000, Excel 2003 and Excel 2007.

Ausloggen aus dem Portal

1. Bewegen Sie Ihren Cursor über Home: Ein Untermenue erscheint.
2. Klicken Sie auf "Logout."
3. Sie haben Sich nun erfolgreich aus dem System abgemeldet.