



Scapa Complaints System

Manuale Fornitori

24 Novembre 2008

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

Questo documento descrive i seguenti argomenti:

- Accesso al portale Scapa Extranet
- Recuperare la password dimenticata
- Navigare nel portale
- Completare una non conformità
- Visualizzare una non conformità
- Creare dei rapporti
- Uscire dal portale

Se avete ricevuto un avviso di una non conformità via email, Vogliate seguire i passi seguenti:

Accesso al Portale

1. digitate: <http://ext.scapa.com/>
2. Si presenterà la pagina di accesso come evidenziata nella figura 1.

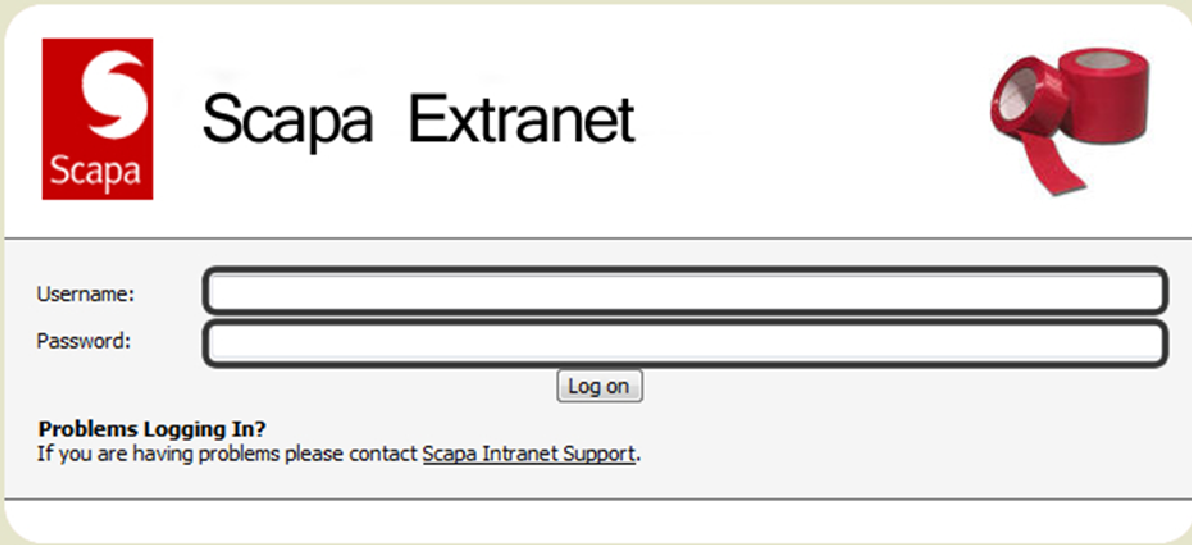
The image shows the Scapa Extranet login page. At the top left is the Scapa logo, a red square with a white 'S' and the word 'Scapa' below it. To the right of the logo is the text 'Scapa Extranet' in a large, black, sans-serif font. Further right is a small graphic of two red rolls of tape. Below the header is a login form with two input fields: 'Username:' and 'Password:'. Below the password field is a 'Log on' button. 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](#).'

Figura 1 - Scapa Extranet Login

3. Digitate il Vostro identificativo e la Password nei corrispondenti campi
4. Se non avete ricevuto o avete dimenticato i Vostri dati di accesso, Vi invitiamo a contattare il personale Scapa inviando una email a: **intranet@scapa.com**.
5. Cliccate su **“Log On”**.
6. a questo punto siete nello Scapa Extranet System.

Nel caso in cui riceveste un messaggio di errore, probabilmente avete inserito dei dati errati. Se, dopo altri tentativi, ricevete ancora un messaggio di errore, Vi invitiamo a contattare il personale Scapa inviando una email a: **intranet@scapa.com**.

7. Se avete dimenticato la password, cliccate su **“Forgotten Your Password?”**.
8. Digitate il Vostro identificativo e il Vostro indirizzo email nei campi a disposizione.
9. Cliccate su **“Retrieve Password”**.
10. La password Vi sarà inviata via email.

Navigare nel Portale: La pagina riassuntiva

Al fine di semplificare il processo di completamento della non conformità, è stata definita una procedura passo a passo per assicurare una navigazione nel portale il più semplice possibile.

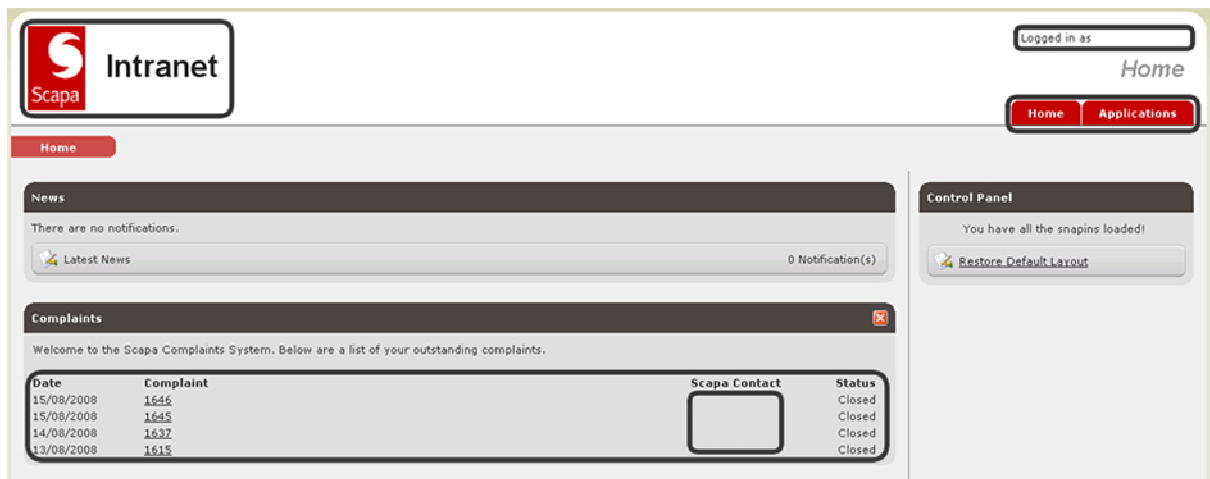


Figura 2 – pagina riassuntiva.

Caricare una non conformità (da elenco presente)

1. Cliccare sul numero della non conformità
2. L'elenco mostra la data di apertura della non conformità, l'interfaccia Scapa e lo stato della non conformità. Sono presenti le ultime 100 non conformità.
3. Sarete indirizzati all'External Complaints Application.

Caricare una non conformità (da numero ID)

Cliccare nella pagina principale su: **Applications > Complaints**.

Sul lato sinistro compare il campo da utilizzare: **"Load Complaint Report"**.

The screenshot shows the 'Complaints External' page in the Scapa Intranet. The top right corner indicates the user is logged in as Jason Matthews. The main navigation bar has buttons for 'Home', 'Admin', and 'Applications'. The left sidebar 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 section titled 'your_complaints' with a note: 'Please note only the last 10 are displayed. None'. The main content area on the right displays 'No Report Loaded'.

Figura 3 – pagina di apertura

1. Inserire il numero della non conformità (**Nota:** è richiesto solo il numero. Esempio:1234).
Il numero è quello ricevuto da Scapa tramite email.
2. Cliccare **"Load"**.
3. Sarà visualizzata la pagina riassuntiva della non conformità.

Completare una non conformità

Nota: Ci sono 2 fasi che devono essere completate ognuna delle quali necessita dell'approvazione di Scapa

3D entro 24 ore e 8D entro 7 giorni

1. Sullo schermo in alto a destra posizionarsi con il mouse su **Application** dove si aprirà un menu a scorrimento.
2. Cliccare **"Complaints"**.
3. Comparirà la schermata come in figura 3.
4. Caricare il numero della non conformità, facendo riferimento al capitolo precedente.
5. Cliccare **"Resume"**.
6. La non conformità è suddivisa in 2 sezioni: nella prima sono contenute le informazioni fornite da Scapa. La seconda sezione è riservata alla Vostra valutazione.
7. compilare tutti i relativi campi – **Campi rossi** sono obbligatori/ **Campi Blu** sono opzionali.

A Voi è richiesto di compilare le azioni immediate (containment action) **entro 24 ore** dalla data di emissione della non conformità.

8. Cliccare **"Submit"**.

Stato della non conformità

9. Sarete automaticamente indirizzati alla pagina riassuntiva.

Sono possibili tre differenti stati:

"Awaiting Scapa Approval" – Scapa ha ricevuto la Vostra valutazione ma non ha ancora approvato la non conformità o le azioni correttive.

"Scapa Approved" – Scapa ha approvato la non conformità o le azioni correttive; non sono richieste altre azioni da parte Vostra.

"Scapa Rejected" – Scapa ha rifiutato la non conformità o le azioni correttive; ulteriori azioni Vi sono richieste.

10. A questo punto avete completato la prima fase (3D) della non conformità. **Attendere una email di conferma**
11. Una volta che la fase 3D è stata completata ed approvata, Vi è richiesto di compilare la fase 8D, ripetendo i passi 5-7.

La fase 8D deve essere completata ed inviata a Scapa entro **7 giorni** dalla data di aperture della non conformità

12. Cliccare **“Submit”**.

13. sare indirizzati sulla pagina riassuntiva dove verrà evidenziato anche lo stato della non conformità.

14. A questo punto avete completato la seconda fase (8D) della non conformità.

Attendere una email di conferma

15. Ad attività completata, verrete informati sui possibili stati della non conformità:

- a. **“Scapa Approved”** – Scapa ha approvato la non conformità o le azioni correttive; non sono richieste altre azioni da parte Vostra.
- b. **“Scapa Rejected”** – Scapa ha rifiutato la valutazione, Spiegazione del rifiuto sarà inviata dall’interfaccia di Scapa con le istruzioni/richieste necessarie per le rettifiche da apportare. Seguire i passi da 1 a 8.

16. **Non conformità chiusa.**

Visualizzare una non conformità

Siete abilitati a visualizzare una non conformità in qualsiasi momento lo desideriate. E' sufficiente inserire il numero della non conformità (ID)

1. Inserire il numero della non conformità (**Nota:** è richiesto solo il numero. Esempio:1234).
Il numero è quello ricevuto da Scapa tramite email.
2. Cliccare “**Load**”.
3. Sarà visualizzata la pagina riassuntiva della non conformità.
4. Cliccare “**View**”.

Creare dei rapporti

1. Cliccare su **Reports** nella pagina di apertura (figura 3)
2. Selezionare il filtro desiderato

Nota: Non dovete selezionare i filtri. Il rapporto standard contiene tutti i campi

3. Cliccare **Add**.
4. Cliccare **Search**.
5. I risultati compariranno su un foglio elettronico.
6. Cliccare su **Excel Icon** per esportare il file in formato Excel.

La funzione di esportazione in Excel supporta attualmente i formati Excel 2000- 2003- 2007.

Uscire dal portale

1. posizionare il mouse su Home Navigation tab. comparirà un menu a discesa. Cliccare su Logout.
2. Ora siete usciti correttamente dal Scapa Extranet Portal.