Supplier Portal のトラブル報告方法

Supplier Portal にトラブルがあった際には、Supplier Portal の「サポートセンター」よりご連絡をお願いします。

1. Supplier Portal のメニューにある「サポートセンター」上にマウスカーソルを移動すると、メニューが表示されますので「問題を レポートする」をクリックしてください。



2. 以下の画面に遷移します。必要な情報を入力してください。

	TE								
	connectivity							Suppli	er Portal
Home	マイアカウ	ント	ドキュメント	ビジネス アプリ?	ケーション	Supplier Diversity	サポートセンター	私たちに関しては	
言語 (Languages)									
Report	A Problem	n							
• 協力会社(サプライヤ)の方はごちら(下)のフォームを御使用ください。									
·	(TE より購入]]	真いてい	る)顧客の場合、	Customer Support ;	から、顧客用	フォームを御使用ください。			
電子メー	ルアドレス*				必須項目です				
	社名*								
	名*								
						Ű			
	姓*								
	電話番号								
	₹	選択.		~	2				
アプリケ	ーション名*	選択.		~	3				
Problem	n / Issue*	選択.		~	4				
	問題の詳細*				5				
		4000 c	haracter(s) rema	aining					
	画像の固定	771	ハルの選択 ファイ	′ルが選択されていまt	±h 🙆				
			2412	3					
	артсна*	-	27 12		(7)				
		テキス	ト認証 (必須)						
to=t	8								
甲頭	0								

- **① 電子メールアドレス・社名・名・姓**をご記入ください
- 2 国: 「日本」を選択してください。
- ③ アプリケーション名: 下図のリストが表示されます。問題を報告するアプリケーションを選択してください。

選択	
Conflict Minerals	
Equoting	
Global Free Trade Agreement Solicitations (OCS-WEB)	
Global Supply Chain Security Solicitations (SCS-WEB)	
Internet Data Exchange ┥	インターネットデータ交換(IDE)
Internet Labeling	
Invoice Inquiry	インターネットラベリング(IL)
NAFTA	
Production Part Approval Process(PPAP)	
Quality Certification	恐己國と仕样事
Secure Document Access	おおぼしてはなり
Self Registration	
Supplier Network Management System	サプライヤーギータル
Supplier Portal	97711-5-20
Environmental Compliance Surveys	
User Account	
Vendor Consigned Inventory	
Supplier Integrated Business Planning (IBP)	
Supplier Equipment Master	
Web Teusiene	
web invoicing	

4 Problem / Issue :

状況に応じて、リストのから問題の種類を選択してください。以下はサプライヤーポータル、インターネットデータ交換 (IDE)、インターネットラベリング(IL)、設計図と仕様書の凡例となります。

● サプライヤーポータル

選択	
Cannot open a Document	ファイルを開くことが出来ない場合
Issue with Contact Maintenance <	連絡先情報の更新の問題の場合
Problem Filling out the Supplier Setup Form 🖛	サプライヤーセットアップフォームへの記入に問題がある場合
Company Information is Incorrect	会社情報が正しくない場合
TE Employee Need Access	
Cannot Login 🗲	サプライヤーポータルにログインできない場合
Need to Change Contact Information	連絡先情報に変更が必要な場合

● インターネットデータ交換 (IDE)

選択	
How to Acknowledge POs <	納期回答方法の問い合わせの場合
Download Orders ┥	――― POのダウンロードに関する問い合わせの場合
Alerts 🔸	アラートに関する問い合わせの場合
Cannot Locate PO <	POが見つからない場合
Receiving an Error Message ┥	エラーメッセージが表示されたが内容が不明な場合
TE Employee Need Access	
Other 🖌	――― その他

• インターネットラベリング (IL)

選択	
How To Build a Shipment / Send ASN 🚽 🗕	シップメント作成、出荷通知送信方法の問い合わせの場合
Problem Printing Labels	ラベル印刷の問題の場合
Problem Building a Shipment <	シップメント作成の問題の場合
Delete Labels 🔺	ラベル削除に関する問い合わせの場合
Labels not Scanning 👞	ラベルがスキャンできない場合
Receiving an Error Message 👞	エラーメッセージが表示されたが内容が不明な場合
Cant Locate PO 🔸	- POが見つからない場合
TE Employee Need Access	
Other <	- その他

設計図と仕様書

選択	
How To	使い方に関するの問い合わせの場合
Need Access to a Drawing or Specification 🦛	図面/仕様書へのアクセス権が必要な場合
Receiving an Error Opening a Document -	ドキュメントを開く際にエラーが発生した場合
Latest Revision is Not Available	最新バージョンのドキュメントが表示されない場合
Receiving an Error Message 👞	エラーメッセージが表示されたが内容が不明な場合
TE Employee Need Access	
Other	- その他

5 問題の詳細:可能な範囲で下記の点を踏まえ、発生している問題の詳細を記入してください。

- ・どのような問題が発生するか(エラーメッセージが表示される場合はその内容。)
- ・どの画面で問題が発生するか
- ・どのような作業をすると問題が発生するか
- ・特定の PO やドキュメントで問題が起きる場合、対象の情報
- ・この問題による業務への影響

※注意事項

インタネットラベリング(IL)のエラーによるラベルの出力不具合等、製品出荷に関する影響が懸念される場合には、 サポートセンターでの問い合わせ時(問題の詳細の箇所)に「<u>当件、緊急案件です。出荷が実施出来ず、</u> 顧客ラインダウンの危険性が有ります。最短での対応をお願い致します。」と明記頂けます様、お願い申し上げます。 サポートセンターへの緊急度の伝達及び優先順位を上げてのエラー解消を促進する為、必要な対応となります。 大変お手数ですが、ご協力の程、何卒宜しくお願い致します。

例:インターネットラベリング

「当件、緊急案件です。出荷が実施出来ず、顧客ラインダウンの危険性が有ります。最短での対応をお願い致します。 サプライヤーポータルのトップ画面からインターネットラベリング(IL)のリンクをクリックすると xxxxxxxxx とエラーメッセージが 表示され IL の画面が表示されません。ラベル印刷が行えず本日の全ての出荷が止まっています。顧客ラインダウンにつな がる可能性があるので、最優先で対応をお願いいたします」

例:インターネットラベリング

「当件、緊急案件です。出荷が実施出来ず、顧客ラインダウンの危険性が有ります。最短での対応をお願い致します。 PO#2715001970のラベル印刷画面でラベル印刷ボタンをクリックしましたが、何も反応がなくラベルも印刷されません。他の PO では問題なく印刷できており、当該 PO のみ出荷ができない状態です」

例:インターネットデータ交換(IDE)

「オーダー一覧から"選択した注文リストのダウンロード"を実行し、マイダウンロードの画面に表示されますが、いつまでもステー タスがダウンロード可能の表示にならずデータがダウンロードできません。」

5 **画像の固定**: 発生している画面のスクリーンショットなどを添付できます。

- ⑥ CAPTCHA: 画像に表示されている数字を下の「テキスト認証(必須)」の入力フォームに記入してください。 数字が見えにくい場合、右の [◆]をクリックすると別の画像に変更されます。
- ⑦ すべてを入力されましたら、「申請」ボタンをクリックしてください。

以上でトラブル報告は完了となります。