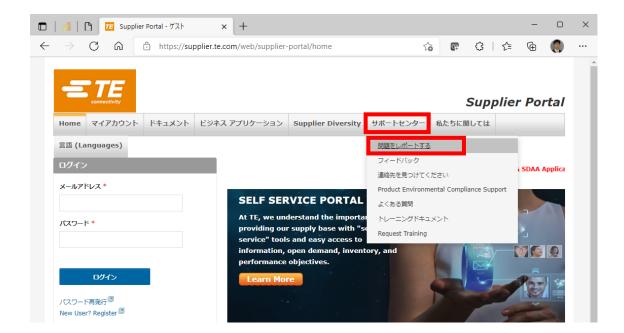
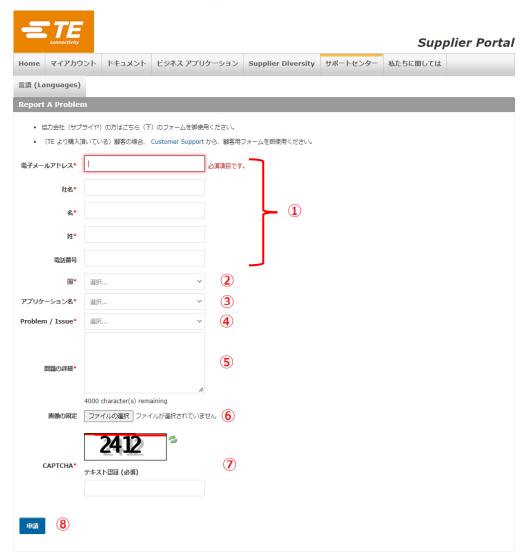
# Supplier Portal のトラブル報告方法

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。



- **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。



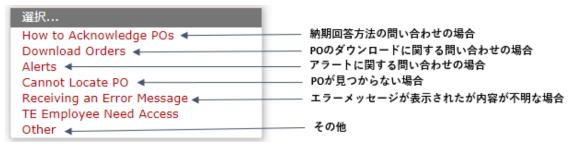
# 4 Problem / Issue:

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



# ● 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)



# ● 設計図と什様書



- 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「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。」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 xxxxxxxxxx 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 <sup>♣</sup>をクリックすると別の画像に変更されます。
- 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。