Kazançlı Yolculuklar



Garanti Tedarikçi Portalı Kullanım Kılavuzu

"TEMSA Garanti Tedarikçi Portalı" tedarikçiler ve Temsa arasındaki garanti operasyonlarının daha hızlı ve sistemli yürütülmesine yönelik kurulmuş on-line bir platformdur. TEMSA, tedarikçilerine garanti claimleri göndermektedir. Tedarikçi tarafındaki sorumlu kişiler, cevapları ve değerlendirmeleri de bu portal üzerinden TEMSA'ya bildirmekle yükümlüdür.

Bu doküman, kullanıcılara sistemi tanıtmak ve sistemin nasıl kullanılacağı konusunda yol göstermek için hazırlanmıştır. Portal kullanmadan önce mutlaka dikkatlice okunmalıdır.

Bu dokümanda verilen tüm bilgi ve kuralların, yeterli mesleki deneyim ve bilgiye sahip olan kullanıcı tarafından açıkça anlaşıldığı kabul edilmektedir.

2. PORTALE ERİŞİM

2.1 Portal Adresi

TEMSA Garanti Tedarikçi Portalı'ine ulaşmak için tarayıcınızın adres satırına;

http://online.temsa.com/ yazınız.



BİLGİ

Portalin düzgün görüntülenebilmesi için Internet Explorer 6.0 ya da üstünde bir tarayıcıya sahip olmanız gerekmektedir.

2.2 Sisteme Giriş

Portale giriş yapılabilmek için TEMSA tarafından size bir e-posta ile gönderilen kullanıcı adı ve şifrenizi yazarak "LOGIN" düğmesine tıklayınız.

Şifrenizi unutursanız "Forgot Password" linkine tıklayarak yeni açılan pencerede kullanıcı adı ve e-posta bilgilerinizi giriniz. Sistem size otomatik olarak yeni bir şifre tanımlayacaktır.

Portalin ilk kullanımında ve şifre sıfırlandıktan sonra sisteme ilk defa giriş yapıldığında, güvenliğinizi sağlamak için sistem şifrenizi değiştirmenizi isteyecektir.





BİLGİ

Belirleyeceğiniz şifre, en az 8 karakter uzunluğunda olmalıdır ve en az bir büyük harf, bir küçük harf ve sayı içermelidir. Tüm şifreler büyük- küçük harf duyarlıdır.



BİLGİ

Kullanıcı ve bilgi güvenliğini korumak için sistem belirli aralıklarla şifrenizi yenilemenizi ister. Belirleyeceğiniz şifre kullandığınız son 3 şifrenizden farklı olmalıdır.

2.3 Sistemden Çıkış



Sisteme giriş yapmanız için size verilen kullanıcı adı ve şifre kişiye özeldir. Firma ve kendi güvenliğiniz için şifrenizi kimseyle paylaşmayınız. Şifrenizi açıkta ve herkesin ulaşabileceği yerlere yazmayınız. Yetkisiz kullanımları engellemek için, portale giriş yaptığınız bilgisayarın başından kalkarken her zaman "Oturumu Kapat" düğmesini kullanarak sistemden çıkış yapınız.



3. PORTAL EKRANLARI

3.1. Claim Arama Ekranı

Portale bağlanıldığında, backclaim arama ekranı açılır.

Firmanızla ilgili claimleri bulmak için, claim statüsü, tarih aralığı ve claim numarası aralığı kriterlerinden istediklerinizi girip ara düğmesine basarak arama yapabilirsiniz.



BİLGİ

Herhangi bir arama kriteri girilmeden ara düğmesine basıldığında, firmanıza ait tüm claimleri ekrana gelir.

		Hoşgeldiniz
Backclaim Tedarikçi Portali		Ara
Backclaim	Ara	
	Ara	
	Statu: AÇIK 💌 Backclaim Tarihi:	
	Backclaim No:	

3.2. Claim Liste Ekranı

Yapılan aramanın kriterlerine göre claimlerin listelendiği ekrandır. Bu ekranda aynı zamanda claimler hakkındaki ana bilgiler yer alır.

Claim liste ekranındaki bilgiler ve açıklamaları aşağıdaki gibidir;

- Backclaim No
- Backclaim Tarihi •
- Parça Numarası
- Backclaim Tutarlari
 - İşçilik Tutarı
 - Yedek Parça Tutarı
 - Diğer Tutarlar
 - Claim Edilen Toplam Tutar
- Temel Statü

- : Temsa tarafından belirlenen Backclaim numarasını belirtir.
- : Backclaimin tedarikçiye gönderildiği tarihi belirtir.
- : Claim edilen parçanın numarasını belirtir.
- : Claim edilen tutarları belirtir.
- Kabul Edilen Toplam Tutar : Temsa tarafından kabul edilen toplam tutarı belirtir.
 - : Claimin durumu hakkında bilgi verir.
- : Claimin durumu hakkında detaylı bilgi verir. Statü Detayı
- Sorumlu
- : Claimin kimin üzerinde aksiyon beklediğini belirtir.



BİLGİ

Bu kolonda en üstte bulunan boş hücreye "Tedarikçi" ya da "Temsa" yazarak ilgili sorumluluğa bağlı claimler süzülebilir.

- Bitiş Tarihi ٠ belirtir.
- : Tedarikçinin claime cevap vermesi gereken son tarihi

)nceki	Sayfaya Don												
Tumun	u Sec 🛛 Tum Sec	imleri Birak											Kabul E
	Backclaim No	Backclaim Tarihi	Parca No	Iscilik Tut.	Yedek Parca Tut.	Diger Tut.	Claim Edilen Toplam Tut.	Kabul Edilen Toplam Tut.	Statu Detayi	Statu	Sorumlu	Bitis Tarihi	Son Islem Zama
7													
	000000031	09.09.2011	HD254183Y	58	9,9	0	67,9	67,9	BILGI TALEP EDILDI	AÇIK	Temsa		01.11.2011
	000000089	15.11.2011	TU252150-03X	25	0,14	0	25,14	0	TEKRAR INCELEME BEKLIYOR	AÇIK	Tedarikçi	26.12.2011	23.12.2011
	000000096	19.12.2011	HD254183Y	19,72	15,96	0	35,68	35,68	TEDARIKÇI KABUL ETTI	AÇIK	Temsa	24.12.2011	20.12.2011
	000000097	19.12.2011	HD254183Y	9,86	7,98	0	17,84	17,84	BILGI TALEP EDILDI	AÇIK	Temsa	24.12.2011	23.12.2011
	000000098	19.12.2011	HD254183Y	19,72	15,96	0	35,68	35,68	PARÇA GÖNDERILDI	AÇIK	Tedarikçi	26.12.2011	23.12.2011
	000000099	19.12.2011	HD254183Y	29	15,96	0	44,96	44,96	TEDARIKÇI KABUL ETTI	AÇIK	Temsa	26.12.2011	23.12.2011
	000000100	23.12.2011	HD283102Y	0	1,96	2	3,96	0	YENI CLAIM-TED. DEĞERLENDIRMESI BEKLIYOR	AÇIK	Tedarikçi	26.12.2011	23.12.2011
	000000101	23.12.2011	HD254183Y	43,5	12,24	10	65,74	0	YENI CLAIM-TED. DEĞERLENDIRMESI BEKLIYOR	AÇIK	Tedarikçi	26.12.2011	23.12.2011
	000000102	23.12.2011	HD254183Y	43,5	12,24	5	60,74	0	YENI CLAIM-TED. DEĞERLENDIRMESI BEKLIYOR	AÇIK	Tedarikçi	26.12.2011	23.12.2011
-	Satur 1 Ba	slangic 9	-										

3.3. Claim Detay Ekranı

İlgili claime ait tüm bilgilerin görüntülendiği ve kullanıcının claime cevap vermek için kullandığı ekrandır.

Claim liste ekranında, görüntülemek istediğimiz ya da cevap vermek istediğimiz claimin, "Backclaim No" hücresindeki değere tıklayarak ilgili claimin "Claim Detay Ekranı"na ulaşabilirsiniz.

Sayfaya Don			
u Sec Tum Sec	cimleri Birak		
Backclaim No	Backclaim Tarihi	Parca No	Iscilik Tut
000000031	09.09.2011	HD254183Y	58
000000083	14.11.2011	HD254183Y	34,8
000000089	15.11.2011	TU252150-03X	25
	Sayfaya Don u Sec Tum Sec Backclaim No 0000000031 0000000083 000000083	Sayfaya Don u Sec Tum Secimleri Birak Backclaim No Backclaim Tarihi 0000000031 09.09.2011 000000083 14.11.2011 000000083 15.11.2011	Sayfaya Don u Sec Tum Secimleri Birak Backclaim No Backclaim Tarihi Parca No 0000000031 09.09.2011 HD254183Y 0000000083 14.11.2011 HD254183Y 0000000083 15.11.2011 TU252150-03X

Claim detay ekranında;

- Genel bilgiler ve açıklamalar,
- Claim tutarları,
- İstekler ve yorumlar,
- Eklentiler

görüntülenir.

3.3.1 Genel Bilgiler ve Açıklamalar

- Claim No
- Claim Statüsü
- Şasi No
- Model
- : Claimin durumu ve kimin üzerinde aksiyon beklediğini belirtir. : İlqili aracın şasi numarasını belirtir.

: İlgili claimin Temsa tarafından belirlenen Backclaim numarasını

- : İlgili aracın modelini belirtir.
- **Trafiğe Çıkış Tarihi** : İlgili aracın trafiğe çıkış tarihi ve garanti başlangıç tarihini belirtir.

belirtir.

• Ülke

•

- Servis Adı
- Arıza Tarihi
- Arıza Kilometresi
- Tamir Tarihi
- Tamir Kilometresi
- Claim Tarihi
- tresi : Aracın tamiri yapıldığındaki kilometresini belirtir.: Servisin claimi Temsa'ya gönderdiği tarihi belirtir.

: Aracın arıza tarihini belirtir.

- Parça No : Arızalı parçanın numarasını belirtir.
 - Parça Adı : Arızalı parçanın ismini belirtir.
 - Miktar
- : Arızalı parçanın miktarını belirtir.
- Seri No : Arızalı parçanın seri numarasını belirtir.
- Lot No : Arızalı parçanın lot numarasını belirtir.



BİLGİ

•

Arızalı parçaya ait seri numarası ve lot numarasına her zaman ulaşılamadığı için bu bilgiler Temsa tarafından belirtilmeyebilir.

: Aracın onarımının yapıldığı ülkeyi belirtir.

: Aracın onarımının yapıldığı servisi belirtir.

: Aracın tamirinin yapıldığı tarihi belirtir.

: Aracın arıza yaptığındaki kilometresini belirtir.

Arıza Açıklaması : Arızanın detayı, sebebi ve onarım için neler yapıldığı bilgisi belirtilir.

	Claim No: Claim Statusu: Sasi No: Model: Trafige Cikis Tarihi: Ulke: Servis Adi:	000000083 YENI CLAIM-TED. DEĞERLENDIRMESI BEKLIYOR NLTNVSF5R01000017 AVENUE 23.03.2010 Ingiltere ARRIVA BUS & COACH	Ariza Tarihi: 01.02.2011 Ariza KMsi: 88.776 Tarnir Tarihi: 02.02.2011 Tarnir KMsi: 88.776 Claim Tarihi: 15.02.2011	Parca No: H Parca Adi: Y Miktar: 3 Seri No: 5 Lot No: F	ID254183Y AN IZ LAMBASI, DAMLA, SAFARI HD 99999 <jak< th=""></jak<>
٩ri	3 SIDE MARKE za Aciklamasi:	ER LIGHT NOT WORKING/FAULTY LAMPS/REMOVE & REPLACE LAMPS	A		

3.3.2 Claim Tutarları

Claim edilen tutarlar; "Claim Parça Tutarı", "Claim İşçilik Tutarı" ve "Claim Diğer Masraflar" kırılımından oluşmaktadır. Ayıca "Toplam Claim Tutarı" gösterilmektedir.

Kabul edilen tutarlar yine claim edilen tutarlarla aynı kırılıma sahip olarak "Kabul Edilen Parça Tutarı", "Kabul Edilen İşçilik Tutarı" ve "Kabul Edilen Diğer Masraflar" şeklindedir. Kabul edilen tutarlar default olarak claim edilen tutarlara eşit gelmektedir, istediğiniz şekilde kabul edilen tutarlar üzerinde değişiklik yapabilirsiniz.

riza Aciklamasi:					v					
Parca Alis Fiyati:		Claim Edilen Parca Tut.:	Claim Edilen Iscilik Tut.:	Claim Edilen Diger Tut.:	Claim Edilen Toplam Tu	t.: K.Edilen Parca Tut.:	K.Edilen Iscilik Tut.:	K.Edilen Diger Tut.:	K.Edilen Topla	am Tut.:
	2,64	9,9	58	0	67,9		9,9	58	0	67,
Para Birimi : EUR										

3.3.3 İstekler ve Yorumlar

Temsa'nın ve tedarikçinin claim hakkında açıklama yaptığı ve talepte bulunduğu alandır.

recmisi Goster	sa Cevap:	Kargo Gonderi No: Kargo Gonderi Tarihi:	
Fedarikci Yorumu:	A	Temsa Yorum:	A
	T		▼

"Tedarikçi İsteği" sekmesindeki açılır kutuya tıklandığında, tedarikçi tarafından yapılacak talep seçenekleri listelenecektir. Bu talepler hakkında detaylı bilgi verilmesi gerektiği takdirde, "Tedarikçi Yorumu" sekmesi altındaki metin kutusunu kullanarak talep hakkında detaylı bilgi verebilir ya da claim hakkında yorumlarınızı iletebilirsiniz.

Gecmisi Goster	
Tedarikci Istegi:	-
Tedarikci Yorumu:	PARÇA BİLGİ RESIM

İstenilen taleplere bağlı olarak Backclaim statüsü değişebilir. Claim üzerinde yapılan statü değişikliği hakkındaki detaylı bilgileri görebilmek için "Tedarikçi İsteği" sekmesinin üstünde bulunan "Geçmişi Göster" imgesine tıklayarak bu claim üzerinde yapılan statü değişikliklerini ve zamanlarını görebilirsiniz.

ecmisi Gizle				
Kullanici	Statu	Statu	Tarih	Zaman
HGUVENILIR	AÇIK	YENI CLAIM-TED. DEĞERLENDIRMESI BEKLIYOR	14.11.2011	09:20:42
S A	atır 1 B	aşlangıç 1 🔤 🔤		
darikci leteni:		Temsa Ceivan:		

Temsa tarafından bir bilgi ya da parça talep edilmesi durumunda, Temsa'nın verdiği kargo bilgileri ve parça hakkında istenilen bilgilerle ilgili detaylı açıklamalar yine bu bölümde görüntülenir (Bakınız sayfa 12).

	Kargo Gonderi No:	
	Kargo Gonderi Tarihi:	
emsa Yorum	I.	
		A

3.3.4 Eklentiler

Claim hakkında yapılan resim, belge vb. eklentilerin yapılabildiği ve görüntülenebildiği alandır.

Tedarikci Eklentileri	Temsa Eklentileri
Satır 0 Başlangıç 0	Satr 0 Başlangıç 0
Gözat Yukle	Gözat Yukle

Herhangi bir eklenti yapmak istediğinizde, tedarikçi eklentileri sekmesininde bulunan "Gözat..." düğmesine tıklayın. Düğmeye tıkladıktan sonra, bilgisayarınızın belleğinden dosya yükleyebilmeniz için bir gözatma penceresi çıkacaktır.

Parca Alis Fiyati: Clain	Choose File to Upload	Editor to Car	n Editor Diger Tat Claim I	
2,7	U V Libraries >	Pictures +		 ✓ ✓ Search Pictures
	Organize 👻 New folder			
Geemisi Gizle Kullanici Statu Statu HGUVENILIR AÇIK YENI	★ Favorites Desktop Desktop Downloads Recent Places Libraries Documents Music Pictures Videos Videos Computer Q Network	Pictures library Includes: 2 locations	Sample Pictures	Arrange by: Folder ▼
	File nam	e		All Files (".*) Open Cancel
Tedarikci Eklentileri	ç 0 C C C C			Temsa Eklentileri

Yüklemek istediğiniz dosyayı seçerek "Aç" düğmesine tıklayınız. Dosya sisteme yüklenmeye hazırdır. "Yükle" düğmesini basarak dosyanın sisteme aktarılmasını sağlayınız.



BİLGİ

BİLGİ

Sistem aynı anda birden fazla dosya yüklemenize izin vermez. Birden fazla dosya yüklemek istiyorsanız her bir dosya için aynı işlemi tekrar etmeniz gerekir.



Yüklenilen dosyanın büyüklüğüne ya da bağlantı hızınıza bağlı olarak dosyanın sisteme yüklenme işlemi uzun sürebilir.

Te	darikci Eklentileri
	Satır 0 Başlangıç 0 👻 🚬 🗾
C:\User	s\Workstation\Pi Gözat (Yukir

Görüntülemek istediğiniz eklentiyi, ismine tıklayarak açabilirsiniz. Açmak istediğiniz eklenti ayrı bir sekmede görüntüleyecektir. Eklenti isminin yanında bulunan sekmedeki "Sil" imgesine tıklayarak da eklentiyi silebilirsiniz.

ſ	Tedarikci Eklentileri	
	1324020758439 1532pos.jpg	<u>Sil</u>
	1324020762009 7167 642.jpg	<u>Sil</u>
	1324020765361 sample picture.jpg	<u>Sil</u>
	Satır 1 Başlangıç 3 💌 💌	X

Herhangi bir talep doğrultusunda ya da detaylı açıklama yapmak için Temsa bir eklenti gönderebilir. Temsa tarafından gönderilen eklentiler "Temsa Eklentileri" altındadır. Görüntülemek istediğiniz eklentiyi, ismine tıklayarak açabilirsiniz. Açmak istediğiniz eklenti ayrı bir sekmede görüntülenecektir.

1	Temsa Eklentileri
	1324020762009 7167 642.jpg
	1324020765361 sample picture.jpg

4. CLAIM SÜREÇLERİ

4.1. Garanti Claiminin Gönderilmesi

TEMSA herhangi bir garanti claimi gönderdiğinde, sisteme kayıtlı olan e-posta adreslerinize portal üzerinden otomatik olarak gönderilen bir e-posta ile bilgilendirilirsiniz.

Sayın Yetkili,

Temsa Otobüs Yurtdışı Garanti Operasyonları Departmanı olarak, garanti kapsamındaki araçlarda değiştirilen ürünleriniz ile ilgili Temsa Yetkili Servislerinden gelen claimler hakkında sizi bilgilendirmek isteriz.

Müşteri memnuniyetini sağlamak ve ilgili pazarlarda hem Temsa olarak kendi imajımızı, hem de tedarikçi olarak sizin marka imajımızı korumak adına, gerekli değerlendirmeler sonrasında, doğru çalışmayan parçaları değiştirmek ve ilgili tutarları karşılamak durumunda kaldığımızı bildirmek isteriz.

Bu bağlamda firmanız ile ilgili bize ulaşan claimler online Temsa Portali üzerinden değerlendirmenizi beklemektedir. Lütfen Temsa'nın size sağlamış olduğu Kullanıcı Kodu ve Şifreniz ile aşağıdaki adresten sisteme giriş yaparak değerlendirmenizi yapınız. http://online.temsa.com

Değerlendirme sonuçlarınızı ya da claimler hakkında herhangi bir soru ya da talebiniz varsa cevabınızı tarihine kadar "Temsa Portali" üzerinden göndermenizi rica ederiz. Belirlenmiş süre içerisinde herhangi bir geri bildirim alınamayan claimler tarafınıza fatura edilecektir. Temsa Portali dışında diğer kaynaklar üzerinden (telefon, e-mail, vs) verilen cevaplar göz önüne alınmayacaktır.

Saygılarımızla.

Claimlerin Temsa tarafından gönderilmesinden sonra, claimleri incelemeniz ve cevap vermeniz için belirli bir süre verilmektedir. Bu süre bitmeden değerlendirmeyi tamamlamanız ya da Temsa'ya portal üzerinden bilgi vermeniz gerekmektedir. Bu süre içerisinde hiçbir aksiyon alınmaması durumunda, Temsa ilgili claimleri faturalandıracaktır. Bitiş tarihi, size gönderilen e-postalar içerisinde belirtildiği gibi portal üzerinden de görüntülenebilir. Süre bitiminden 2 gün ve bir gün öncesinde Temsa size hatırlatma e-postaları gönderecektir.



Temsa Garanti Tedarikçi Portalı dışında herhangi farklı bir kaynaktan vereceğiniz cevaplar Temsa tarafından göz önüne alınmaz ve claim cevaplanmadı olarak değerlendirilirek faturalandırılır.

Temsa Portalı üzerinde Temsa tarafından gönderilmiş değerlendirme bekleyen claimleriniz bulunmaktadır. Lütfen tarihine kadar portal üzerinden cevap veriniz. http://online.temsa.com

4.2. Claimin Değerlendirilmesi

UYARI

Sisteme giriş yaptıktan sonra arama yaparak değerlendirme yapmanız gereken claimi bulunuz. Liste ekranında yaptığınız aramaya göre claimlerin Temsa ya da tedarikçi tarafından aksiyon beklediği ve statüleri görülmektedir.

Değerlendirme yapacağınız claimin detay ekranını görüntüleyiniz. Claimlerinizin değerlendirmesini tamamladıktan sonra, claim detay ekranının üst kısmında bulunan "Kabul Et", "Reddet" ve "Revizyona Gönder" düğmelerini kullanarak claim hakkında yaptığınız değerlendirmeyi Temsa'ya bildirebilirsiniz.

Jetay			
Onceki Sayfaya Don	Kabul Et	Reddet	Revizyona Gonder
Claim No: Claim Statusu: Sasi No: Model: Trafice Cikis Tarihi		0000000 YENI CL NLTNVS AVENUE	083 AIM-TED. DEĞERLEN FF5R01000017

4.2.1. Kabul Etme

Claim detay ekranındaki kabul etmek istediğiniz claim tutarlarını giriniz ve değerlendirmeyi tamamlamak için "Kabul Et" düğmesine tıklayınız. Claim sonuçlandırılmak üzere Temsa üzerine düşecektir.

4.2.2. Reddetme

Claimi reddetmek için "Reddet" düğmesine bastığınızda sistem "Ret Nedeni" ve "Ret Açıklaması" alanlarının doldurulmasını talep edecek ve bu alanları görüntüleyecektir.



UYARI

"Ret Nedeni" ve "Ret Açıklaması" alanlarını doldurmadan sistem ret talebini gerçekleştirmeyecektir.

hi:	AVENUE 23.03.2010 Ingiltere ARRIVA BUS & COACH			Tamir KMsi: Claim Tarihi:	88.776 15.02.2011	Seri No: Lot No:	99999 KJAK		
SIDE MARKE	ER LIGHT NOT WORKING/FAU	TY LAMPS/REMC	VE & REPLACE LAMPS	•					
Claim E	dilen Parca Tut.: Claim Edilen I	scilik Tut.: Claim E	dilen Diger Tut.: Claim Edil	en Toplam Tul	.: K.Edilen Parca Tut.:	K.Edilen Iso	ilik Tut.: K.Edilen	Diger Tut.:	K.Edilen Toplam
]	_	Temsa Ce Lutfen Red Ne	edeni ve Red A	ciklamasi alanlarini doldur ipat	un	argo Gonderi No: argo Gonderi Tarihi:		-
				Temsa Yor	um:			*	

"Ret Nedeni" sekmesinin yanında bulunan açılır kutucuğa tıklayarak liste üzerinden belirtmek istediğiniz ret nedenini seçiniz. "Ret Açıklaması" sekmesinin yan tarafından bulunan metin kutusunu kullanarak belirtilen ret nedeni hakkında detaylı açıklama yazınız.

Claim herhangi bir teknik nedenle reddedilecekse 8D raporunun eklenmesi gerekmektedir. Eklentiler alanını kullanarak 8D raporunu ekleyiniz ve "Reddet" tuşuna tekrar basınız. Claim incelenmek üzere Temsa üzerine düşecektir.

Red Sebebi:		
	GARANTI SURESI DOLMUS	
Fedarikci Yorumu:	KULLANICI HATASI	_
	MONTAJ HATASI	
	TASARIM HATASI	
	TALEP EDILEN PARCE GONDERILMEDI	
	TALEP EDILEN RESIM GONDERILMEDI	
Tadasilasi Eklenti	PARÇA ÇALISIYOR, ARIZALI DEGIL	
I edarikci Eklenti	PARCA BIZE AIT DEGIL	
	SOZLESME YOK	
	TEMSA ILE ARTIK CALISILMIYOR	

4.2.3. Revizyona Gönderme

Claimi değerlendirmek için mevcut bilgileri yetersiz bulduğunuz takdirde; Temsa'dan resim, parça ya da ek bilgi talebinde bulunabilirsiniz.

Claimi revizyona gönderme talebinde bulunabilmek için claim detay ekranında bulunan "Tedarikçi İsteği" ve "Tedarikçi Yorumu" alanlarını doldurmanız gerekmektedir, aksi halde sistem claimi cevaplamanıza izin vermeyecektir.

Uyarı
Lutfen Tedarikci Istegi alanini doldurun
Kapat

"Tedarikçi İsteği" sekmesini kullanarak talebinizi seçiniz. Talebinizle ilgili detaylı açıklamayı "Tedarikçi Yorumu" sekmesinin metin kutusuna yazınız ve "Revizyona Gönder" düğmesine basınız. Claim incelenmek üzere Temsa üzerine düşecektir.

4.3. Claimin TEMSA Tarafından Cevaplanması

Claimin cevaplamasının ardından, claimin aksiyonu Temsa'ya geçer. Temsa claim hakkında yaptığınız tüm değerlendirmeleri inceleyerek claim hakkında geri bildirimde bulunur. Temsa, claimle ilgili yaptığı tüm aksiyonlardan sonra claimin statüsünü değiştirir ve bilgilendirme e-postaları göndererek sizi bilgilendirir.



BİLGİ

Değerlendirmenin tamamlanması gereken tarih her aksiyondan sonra yeniden belirtilecektir.

Temsa'dan herhangi bir revizyon talebinde bulunduğunuz takdirde, Temsa gerekli incelemeleri yapar. Talebiniz doğrultusunda portal üzerinden cevap verir ve bilgilendirme maili gönderir ve sizden tekrar değerlendirme yapmanızı bekler.

Temsanolu claim için cevap verdi. Lütfentarihine kadar Temsa Portali üzerinden cevap veriniz. http://online.temsa.com

> Temsa tarafından verilen bilgileri ya da eklenen dosyaları claim detay ekranında görebilirsiniz. Temsa talebiniz doğrultusunda parça göndermişse, parçanın gönderildiği kargonun "Gönderi No" ve "Gönderi Tarihi" bilgisini claim içerisinde sisteme girebilecektir.

Temsa Cevap:		Kargo Gonderi No: Kargo Gonderi Tarihi:	
--------------	--	--	--

Temsa, tarafınızdan gönderilen ret nedenini uygun bulmayabilir ve claimi tekrar incelemeniz için talepte bulunabilir. Bu durumda Temsa portal üzerinden tekrar inceleme ister ve size bir bilgilendirme maili gönderilir.

Temsa nolu claimi tekrar değerlendirmeniz için geri gönderdi. Lütfen tarihine kadar Temsa Portali üzerinden cevap veriniz. http://online.temsa.com

Claim Temsa tarafından cevaplandıktan sonra portal üzerindeki statüsü değişir. Claimin durumu ve detayları hakkındaki bilgiler statü durumuna bakarak anlaşılabilir.

4.3.1. Statüler

Temsa Garanti Tedarikçi Portalı üzerinde 2 çeşit statü bulunmaktadır. İlk statü "Temel Statü" dür, claimlerin açık, kapalı gibi durumlarını gösterir. Diğer statü ise "Detay Statü" dür. Bu bölümde açık, kapalı ya da faturalanmış bir claimin neden açık, neden kapalı vs. olduğu konusunda detaylı bilgi verilmektedir.

4.3.1.1. Temel Statüler

- Açık: Değerlendirmesi tamamlanmamış; tedarikçi ya da TEMSA üzerinde aksiyon
alınması beklenen claimlerin statüsüdür.
- Kapalı
 Değerlendirmesi tamamlanmış claimlerin statüsüdür. Bir claimi açıktan kapalıya Temsa çevirmektedir. Tedarikçinin değerlendirme sonucunu inceleyerek bunu Açık'tan Kapalı statüsüne Temsa çevirecektir. Kapalı claimler sonuçlanmış fakat henüz faturalandırılmamış claimleri göstermektedir. Red edilen claimler "Kapalı" olarak sistemde kalacaktır.
- Faturalandı : Sonuçlanmış ve faturalanmış claimlerin temel statüsü "Faturalandı" olarak geçmektedir. Red edilen claimler "Kapalı" olarak sistemde kalacaktır, "Faturalandı" statüsüne geçmeyecektir.

4.3.1.2. Detay Statüler

Değerlendirme süreci devam eden claimlerin, statü açıklamaları ve sorumluları aşağıdaki tabloda olduğu gibidir:

Temel Statü	Aksiyon Alması Gereken Sorumlu	Detay Statü	Açıklama
		Yeni Claim-Tedarikçi değerlendirmesi bekleniyor.	Henüz hiçbir değerlendirme yapılmamış, bekleyen claimleri ifade etmektedir
		Parça gönderildi.	Tedarikçi ilk değerlendirmeyi yapıp parça talebi yapmış ve Temsa parça talebini karşılamış demektir. Şu an tedarikçinin tekrar değerlendirmesi beklenmektedir.
		Parça gönderilemedi.	Tedarikçi ilk değerlendirmeyi yapıp parça talebi yapmış; fakat, Temsa parça talebini karşılayamamış demektir. Şu an tedarikçinin tekrar değerlendirmesi beklenmektedir.
	Tedarikçi	Resim gönderildi.	Tedarikçi ilk değerlendirmeyi yapıp resim talebi yapmış ve Temsa resim talebini karşılamış demektir. Şu an tedarikçinin tekrar değerlendirmesi beklenmektedir.
Açık		Resim gönderilemedi.	Tedarikçi ilk değerlendirmeyi yapıp resim talebi yapmış; fakat, Temsa resim talebini karşılayamamış demektir. Şu an tedarikçinin tekrar değerlendirmesi beklenmektedir.
		Bilgi gönderildi.	Tedarikçi ilk değerlendirmeyi yapıp ek bilgi talebi yapmış ve Temsa ek bilgi talebini karşılamış demektir. Şu an tedarikçinin tekrar değerlendirmesi beklenmektedir.
		Bilgi gönderilemedi.	Tedarikçi ilk değerlendirmeyi yapıp ek bilgi talebi yapmış; fakat Temsa ek bilgi talebini karşılayamamış demektir. Şu an tedarikçinin tekrar değerlendirmesi beklenmektedir.
		Parça talep edildi.	Tedarikçi parça talebi yapmıştır ve Temsa'dan parça talebi ile ilgili aldığı aksiyonun cevabı beklenmektedir.
	Temsa	Resim talep edildi.	Tedarikçi resim talebi yapmştır ve Temsa'dan resim talebi ile ilgili aldığı aksiyonun cevabı beklenmektedir.
		Bilgi talep edildi.	Tedarikçi ek bilgi talebi yapmıştır ve Temsa'dan ek bilgi ile ilgili aldığı aksiyonun cevabı beklenmektedir.

Tedarikçi tarafında değerlendirilmiş bir claimin alabileceği statüler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Tedarikçinin değerlendirmesi tamamlanmışsa bu claimler Temsa sonuçlandırana kadar açık statüsünde yer alır. Temsa değerlendirilmiş bir claimi sonuçlandırarak "Kapalı" hale getirebilir ya da tedarikçinin tekrar değerlendirmesi için tedarikçiye geri gönderebilir.

Temel Statü	Aksiyon Alması Gereken Sorumlu	Detay Statü	Açıklama
	Tedarikçi	Tekrar inceleme bekliyor.	Temsa değerlendirilmiş bir claim hakkında tedarikçinin tekrar değerlendirme yapmasını talep etmiştir.
	Temsa	Tedarikçi kabul etti.	Tedarikçi claimi kabul etmiştir, Temsa'nın claimi sonuçlandırması beklenmektedir.
Açık		Tedarikçi reddetti.	Tedarikçi claimi reddetmiştir, Temsa'nın claimi sonuçlandırması veya değerlendirme sonucunu reddetmesi beklenmektedir.
		Tedarikçi cevap vermediği için kabul edildi olarak işlendi.	Tedarikçinin, verilen süre içerisinde cevap vermemesinden dolayı claimlerin kabul edildi olarak işlenmiş olduğu durumdur.

Değerlendirme sonucuna göre ya da herhangi bir cevap gelmemesi durumunda Temsa, claimleri sonuçlandırır. Sonuçlandırılan claim kapalı pozisyona geçer ve aşağıdaki tabloda gösterilen statüleri alır.

Temel Statü	Aksiyon Alması Gereken Sorumlu	Detay Statü	Açıklama
	-	Faturalanacak-karşılıklı anlaşarak	Tedarikçi kabul ettiyse ve Temsa claimi sonuçlandırdıysa statü bu statüye dönecektir. Bu aşamada henüz faturalanma gerçekleşmemiş demektir.
Kapalı		Faturalanacak-Cevap gelmediği için	Tedarikçi cevap vermediği için Temsa tarafından sonuçlandırılmış claimler bu statüye geçecektir. Bu aşamada henüz faturalanma gerçekleşmemiş demektir.
		Faturalanmadı-Karşılıklı anlaşılarak	Red olduğu için faturalanmamasına karar verilmiş claimler Temsa tarafından sonuçlandırılarak bu statüye geçecektir. Bu claimler Kapalı olarak bu statüde kalacaktır.

Sonuçlandırılmış claimler tedarikçiye faturalandığı zaman "Faturalandı" statüsünü alır ve "Fatura No" bilgisi backclaimlerin listelendiği ekrandan takip edilebilir.

Temel Statü Aksiyon Alması Gereken Sorumlu		Detay Statü	Açıklama	
Faturalandu		Faturalandı-karşılıklı anlaşarak	Claim, tedarikçi tarafından kabul edilmiş, Temsa tarafından sonuçlandırılmış ve faturalanmış demektir.	
	-	Faturalandı-Cevap gelmediği için	Tedarikçi cevap vermediği için Temsa tarafından faturalanmış claimler bu statüye geçecektir.	



Stamp

www.temsa.com

Temsa Global Kısıklı Cad. Şehit Teğmen İsmail Moray Sok. No: 2/1 34622 Altunizade - İstanbul / Türkiye

Temsa Adana Factory Mersin Yolu Üzeri 10. km P.K. 480 01323 Adana / Türkiye T: +90 216 544 52 00 F: +90 216 325 60 40 E: info@temsaglobal.com

T: +90 322 441 02 26 F: +90 322 441 08 74

68

"Value in motion" and "TEMSA" is a trading name of TEMSA Global. The TEMSA Roundel and the TEMSA word mark are registered trademarks of TEMSA Global. The information in this publication is accurate as of its publication date. The information here in is subject to change without prior notice. Copyright© 2011 TEMSA Global. All rights reserved.