

טיפול בתקלות בתביעות שלא מוצגים בסאפ או בפורטל סוכנים

כאשר תביעה לא מוצגת בסאפ, או בפורטל סוכנים יש להציג את תביעה העבודה במסך התביעות ולהפעיל את ההפעלה הישירה **מצב תביעה אצל היבואן (WS)** – התוכנית בודקת את סטטוס התביעה בסאפ ורושמת את התוצאות במסך הבן **מצב טעינת מסמכים אצל היבואן**.

- אם התביעה נקלטה באופן תקין בסאפ, בסיום ההפעלה תוקרן למסך ההודעה: **התביעה התקבלה ונמצאת תקינה במערכת יבואן**

- בחלון הבן **מצב טעינת מסמכים אצל היבואן**: תרשם ההודעה: מסמך XXXXXXXXXX נוצר בהצלחה. כאשר המספר XXXXXXXXXX מייצג את מספר התביעה בסאפ

אם למרות זאת התביעה לא מוצגת בפורטל סוכנים או בסאפ, יש לפנות לשירות כלמוביל. בפנייה יש לציין את מספר התביעה בסאפ אשר נרשם בחלון הבן **מצב טעינת מסמכים אצל היבואן**.

- אם התביעה לא התקבלה או נקלטה עם שגיאות בסיום ההפעלה תוקרן למסך ההודעה: **התביעה לא התקבלה במערכת היבואן או נקלטה עם שגיאות**.

בחלון הבן **מצב טעינת מסמכים אצל היבואן** ירשמו הסיבות בגין לא מוצגת התביעה בסאפ או בפורטל סוכנים. סיבות נפוצות

1. **לא נמצאו נתונים מתאימים** - תביעה לא נקלטה בסאפ. לא ברורה הסיבה

במסך תביעה יש להפעיל את ההפעלה הישירה משלוח תביעה ליבואן להמתין כ 30 ד', ולהפעיל שוב את ההפעלה הישירה מצב תביעה אצל היבואן. אם עדיין בעקבות ההפעלה נרשמת במסך הבן ההודעה: לא נמצאו נתונים מתאימים יש לפתוח קריאה בکلמוביל במייל 4440@colmobil.co.il לקריאה יש לצרף את קובץ ממשק תביעה העבודה.

מכיוון שעדיין לא הותקן במרכזי השירות העדכון המאפשר שמירת קובץ ממשק תביעה העבודה בחלון תביעה, יש לבקש את קובץ הממשק מהתמיכה של EDP

2. לא נמצא כרטיס עבודה

1. הצג/י את כרטיס העבודה במסך כרטיס עבודה

2. הפעילי את ההפעלה הישירה מצב קליטת כרטיס אצל היבואן (WS)

2.1. אם התקבלה ההודעה: הכרטיס התקבל ונמצא תקין במערכת היבואן

2.1.1 בחלון התביעה הפעל/י שוב את ההפעלה הישירה משלוח תביעה ליבואן (SP)

2.1.2. המתני כחצי שעה ובדקי שוב האם התביעה נקלטה בסאפ

2.2. אם התקבלה ההודעה הכרטיס לא התקבל או נקלט עם שגיאות במערכת היבואן

2.2.1. בכרטיס העבודה עברי לחלון הבן מצב קליטת מסמכים אצל היבואן ובדקי מהן הסיבות:

סיבות אפשריות:

א. לא נמצאו נתונים מתאימים – הכרטיס לא נקלט במערכת היבואן

שדרי שוב את הכרטיס ליבואן ובדקי כעבור חצי שעה האם הכרטיס נקלט בסאפ,

על ידי הפעלה של ההפעלה הישירה מצב כרטיס אצל היבואן.

אם עדיין מוקרנת ההודעה: לא נמצאו נתונים מתאימים, יש לפנות לשירות כלמוביל

לפנייה יש לצרף את קובץ ממשק כרטיס העבודה - את קובץ הממשק יש לבקש

משירות EDP

ב. בכל סיבה אחרת יש לפנות ליבואן,

לפנייה יש צרף את ההודעות שנרשמו בחלון מצב קליטת מסמכים אצל היבואן.

3. אם נרשמו סיבות אחרות יש לפתוח קריאה בכלמוביל בקריאות יש לפרט את הסיבות שנרשמו בחלון הבן

מצב טעינת מסמכים אצל היבואן.