



Портал Customer Community - личный кабинет клиента

Портал Customer Community предназначен для удобной работы клиентов компании Interpipe, а именно:

- размещение онлайн-запросов на закупку продукции
- отслеживание статуса обработки запроса на закупку
- отслеживание статуса заказа
- легкого и удобного обращения в службу поддержки клиентов
- общение со своим продавцом в чаттере и по электронной почте
- легкого и удобного решения проблем с помощью онлайн системы обработки обращений и рекламаций

Авторизация на портале

После того, как для Вас будет создан пользователь Customer Community, на Вашу электронную почту придет письмо примерно такого содержания:

Привет, TestUser

Ваш пароль был сброшен для Customer Room. Перейдите на:


https://interpipe.cs102.force.com/CustomerRoom/login?c=DfzuUlKn2dnCEnWGg2o5t0Bk3iC6tnUG_r...

Спасибо,

Интерпайп

Вам нужно перейти по ссылке, которая содержится в письме, в окне авторизации ввести новый пароль, затем подтвердить его.

Запишите свой логин и пароль и сохраните его в месте, которое недоступно для посторонних лиц.



Change Your Password

Enter a new password for **test_usercc@mailforspam.com**. Make sure to include at least:

- ☐ 8 characters
- ☐ 1 letter
- ☐ 1 number

* New Password

* Confirm New Password

Change Password


Password was last changed on 2/3/2021 7:51 AM.

© 2021 salesforce.com. All rights reserved.



После того, как будет нажата кнопка "Change Password", Вы попадете на домашнюю страницу Customer Community Home Page (далее - Home Page)

Таким образом выполняется авторизация нового пользователя и первый вход на портал.

В дальнейшем вход на портал осуществляется по ссылке <https://interpipe.force.com/NewCustomerRoom/login>, окно авторизации пользователя будет иметь следующий вид:



Username 1 Saved Username

 test_cc1@mailforspam.com 

Password

[Log In](#)

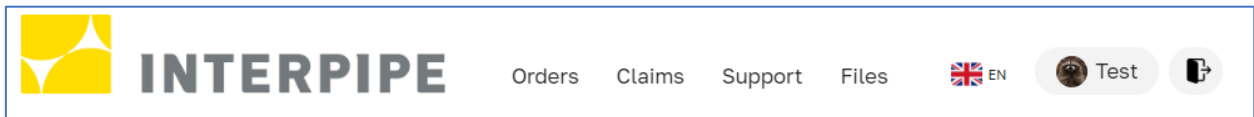
☒ Remember me

[Forgot Your Password?](#)


Вы можете поставить отметку **"Remember me"** чтобы в дальнейшем не вводить каждый раз свое имя пользователя для входа на портал.

Структура домашней страницы Home Page Home Page

Главное меню




Назначение пунктов главного меню:

Home (лого  **INTERPIPE**) - Переход на Home Page с любой страницы портала

Orders - заказы клиента на разных стадиях выполнения

Orders




All orders 91 Active 62 Shipped 20 Closed 9 Drafts 20

Choose a date: From To

Order Number ↑	ERP Number	Date ↑	Stage ↑	Quantity(t)	Produced(t)	Dispatched(t)
MEO20/0261	1234554612	04.10.2022	Active	1.78	2.386	1.338
MEO20/0261	2580	04.10.2022	Active	10	2.386	1.338
MEO20/0261	98765	04.10.2022	Active	40	2.386	1.338
MEO20/0261	12345546	03.10.2022	Active	1.78	2.386	1.338

Claims - рекламации клиента на разных стадиях выполнения, с возможностью создать новую рекламацию

Claims



Create Claim

All Claims 6 Registered 0 Being considered 1 Declined 2 Accepted 0 Draft 3

Choose a date: From To

Number ↑	ERP Number	Date of Claim ↑	Stage ↑	Owner
0000003	22-04-103	14.04.2022	Being considered	Test Contact
0000004	22-04-110	18.04.2022	Declined	Test Contact
0000005	22-04-111	19.04.2022	Declined	Test Contact

Создание рекламации

Рекламация создается, когда пользователь нажимает кнопку "Create Claim" ("Создать рекламацию")



Открывается следующая форма:

Create Claim

Creation Date

2023-01-04

Account

ТЕСТОВЫЙ контрагент

Segment

Europe

Currency

USD

Contract Number

Contract Date

☐ No refund

Claim Summary

Attach files

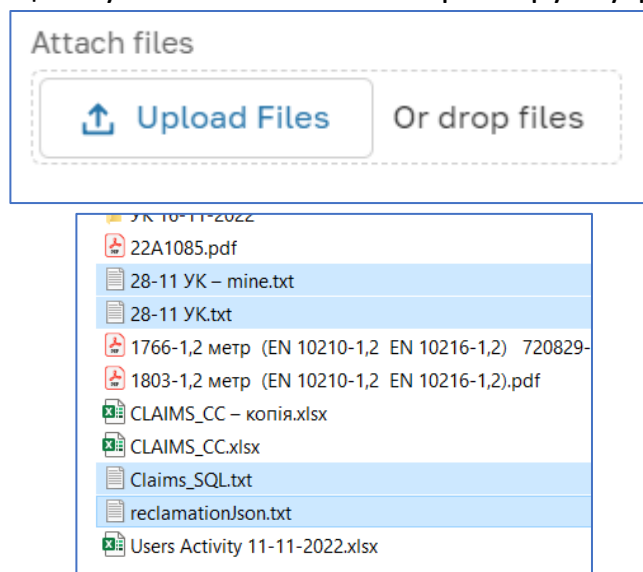
Upload Files



Or drop files

Cancel

Next


Кнопка "Upload files" позволяет выбрать произвольные файлы и прикрепить их к рекламации. Существует возможность выбрать группу файлов за один раз



Upload Files		
	Bel_Lat.txt 146 B	<div><div></div></div> ✓
	Na bank.txt 83 B	<div><div></div></div> ✕

Когда файлы прикреплены - их можно удалить (если есть такая необходимость), нажав "крестик" рядом с названием файла

Attach files



 Upload Files
 Or drop files


Bel_Lat.txt - uploaded ✕
 Na bank.txt - uploaded ✕


Нажав кнопку "Next", пользователь попадает на форму выбора заказов и добавления продуктов (позиций заказа), на которые хочет составить рекламацию. В одну рекламацию можно добавить продукцию из разных заказов.

Select Order

From Order Date creation To Order Date creation


 COC#: K LW20/0142
 PO#: potest123


 COC#: testnumberorder

В поле "Select order" вводится номер заказа (один из трех атрибутов: *ITE Number, Add. Number, SF Number*).

Также существует возможность поиска заказов по части номера (как на скрин-шоте), а также отбор заказов по фильтру за период, по дате создания (поля "Fromj Order Date creation" и "To Order Date Creation").

Когда заказ выбран, появляется кнопка выбора позиций заказа для рекламации

Select Order

Enter Order number...

From Order Date creation
To Order Date creation

Order : potest123

Delete order potest123

>

После того, как будет нажата эта кнопка - открывается детальная часть выбранного ордера

Order : TEST PO#

Delete order TEST PO#

#

Name

Order quantity

Meas. unit

Order Price

Claim quantity

Claim Sum

Mismatch Type ?

☒

B 219.100x10.310 9000-10000

6180.125

ft

999.96

10

9999,6

--- None ---

☐

B 219.100x10.310 9000-10000

188.3702

pcs

1000.00

0

--- None ---

☐

B 219.100x10.310 9000-10000

100.000

t

1000.00

0

--- None ---

Здесь пользователь выбирает позицию/позиции ("галочками" в поле #), вводит количество, а также выбирает тип и подтип несоответствия.

Если нужно выбрать другой ордер - пользователь повторяет действия по выбору ордера и выбору позиций продукции.





Когда рекламация создана, пользователь сохраняет ее, нажав кнопку "Create Claim". Рекламация сохраняется в системе со статусом "Draft".

Cancel

Create Claim

Когда созданная Вами рекламация находится в статусе Draft, Вы можете откорректировать ее - количество продукции к рекламации, тип/подтип претензии. Для этого надо открыть подробную часть рекламации и нажать кнопку Edit.


Откорректировать можно значения полей Claim quantity, Type i Subtype

Claim quantity	Type	Subtype	Delete	Edit
5	Manufacturing ▾	geometry ▾		  

Также можно добавить продукт к рекламации с помощью кнопки "Add Product"

Add Product

Можно также удалить продукт, нажав кнопку "Delete" в позиции рекламации

Delete


Также существует возможность удалить всю рекламацию, если она находится в статусе "Draft".

Delete Claim

Если все в порядке - рекламация отправляется в бэк-офис с помощью кнопки "Confirm Claim"

Confirm Claim

В этом случае рекламация попадает в базу данных системы, регистрируется там и получает регистрационный номер и статус "Registered". После этого любая корректировка рекламации становится невозможной.

Support - переход на форму связи со службой клиентской поддержки

Support

Contact customer support

How can we help you?

Account

Your name

Test Test

E-mail

v.rybak@polytech.software

Phone number

380 123 123 123

Description

Theme

Problem description

My application history

All cases (47) New (42) On Hold (2) Processing (3)

Support contact	Subject	Creation date	Status	Status date
Uss	rte	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	rte	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	a	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	tegd	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	te	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	test	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	hj	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	test	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	test	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	test	23.11.2022	On Hold	24.11.2022
Uss	Тест	10.11.2022	Processing	24.11.2022

Files - переход к списку файлов, которые расположены на портале клиентом

Upload file

Choose a date: From To

Name	Owner	Last Change	Delete
06_V2	Aleksandr Novikov	17.06.2022	
2021_V3	Aleksandr Novikov	02.07.2021	

Заказы на закупку и их статусы

Когда запрос на закупку продукции обработан продавцом, согласованы цены, объемы и сроки поставки - формируется заказ на производство продукции, указанной в запросе. Заказ, сформированный продавцом, доступен для просмотра на портале - с помощью пункта главного меню Orders:

INTERPIPE

Orders Claims Support Files

EN Test

Orders

All orders (91) Active (62) Shipped (20) Closed (9) Drafts (20)

Choose a date: From To

Order Number	ERP Number	Date	Stage	Quantity(t)	Produced(t)	Dispatched(t)	Delivered acc to Incoterms(t)
ME020/0261	1234554612	04.10.2022	Active	1.78	2.386	1.338	0
ME020/0261	2580	04.10.2022	Active	10	2.386	1.338	0

В представленной таблице приведены все заголовки Заказов. Чтобы увидеть подробнее состав и статус Заказа, необходимо щелкнуть на строке в поле Order Number. Появится подробная информация о заказе.

Также можно посмотреть состояние и статус заказа определенного статуса, выбрав тот статус на закладке Active, Shipped и т.д.

Щелкнув на поле Order Number можно просмотреть детали заказа (все позиции заказа с их статусами).

Order MEO20/0261							
Delivery Status		Stage: Activated					
Order Products		Details					
Product	Name	Quantity (t)	Stage	Produced (t)	Dispatched (t)	Delivered acc to Incoterms (t)	Unit Price
10-20Г 245.000xnull 4000-12300	LP	0.89	Drafting	1.193	0.669	0	550 USD
10-20Г 245.000xnull 4000-12300	LP	0.89	Cancelled	1.193	0.669	0	550 USD

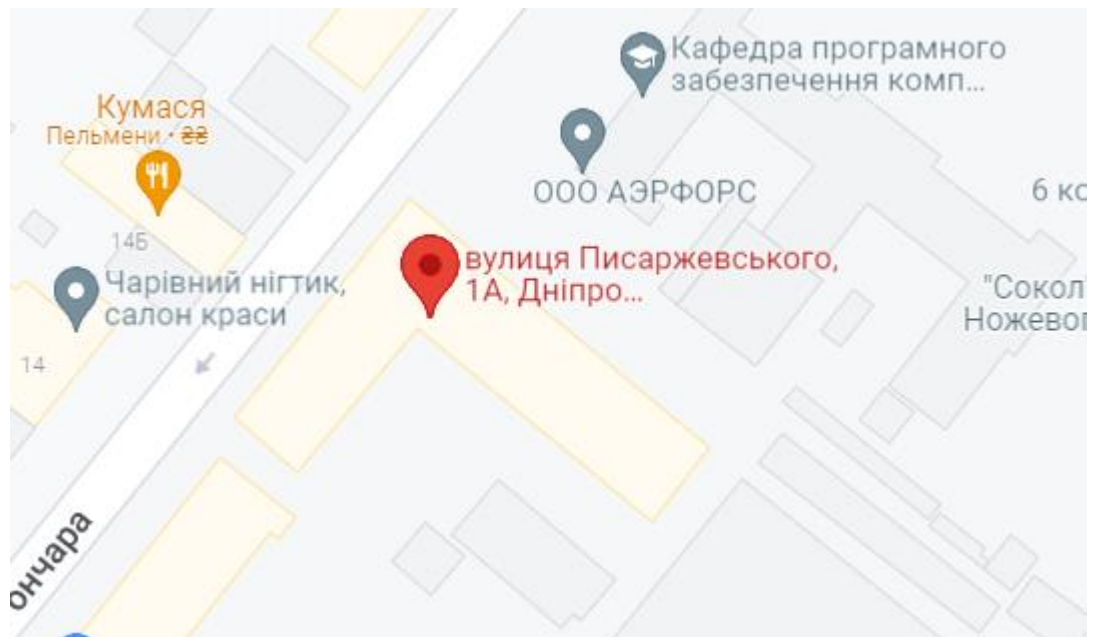
Нажав кнопку Delivery status можно просмотреть статус доставки каждой позиции заказа, с детализацией по транспортным средствам и проследить GPS координаты доставки каждой позиции.

Order product: P265GH TC1 219.100x8.000 6000-6300 (Item # 22-007932-001)												
Car #	Doc #	Date of ...	Certific...	Get Certificate	Qty (pcs)	Qty (t), ...	Qty (t), ...	Length, m	Date/Ti...	Country	Place	Status
1	AP3257EM/...	30864144	Nov 21, 2022	22B3042	22B3042	20.000	5.314	5.284	123.660	12.12.2022...	Bulgaria	бул. „Христо Бот... Delivered
2	AE8283KP/...	30997069	Dec 8, 2022	22 3173	22 3173	2.000	0.530	0.528	12.420	21.12.2022...	Bulgaria	Plovdiv, Bulgaria Delivered

Также, с помощью кнопки Get Certificate, можно получить сертификат качества в электронном формате (PDF)

Нажав ссылку в поле Place можно получить на карте Google текущее расположение транспортного средства, которое довозит выбранную позицию заказа

Place	Status
бул. „Христо Бот...	Delivered
Plovdiv, Bulgaria	Delivered



Связь со службой поддержки

Вы можете написать электронное письмо в службу клиентской поддержки, воспользовавшись пунктом главного меню **Support**. При выборе этого пункта меню появится форма обратной связи со службой поддержки.

Contact customer support

How can we help you?

Account

Your name

Test Test

E-mail

v.rybak@polytech.software

Phone number

380 123 123 123

Description

Theme

Problem description

Attach files

Upload file

Send

Вы можете выбрать нужный Вам контакт, с которым Вы бы хотели связаться, а также имеете возможность прикрепить любые дополнительные файлы (в случае необходимости). По умолчанию сообщение отправляется продавцу, закрепленному за Вашей компанией.

Также здесь Вы можете откорректировать свои контакты (поля E-mail i Phone Number) - эта информация будет сохранена в Вашем профиле пользователя.

Кроме того, на этой странице сохраняется история Ваших обращений, которую Вы можете просмотреть

My application history

All cases 47 New 42 On Hold 2 Processing 3

Support contact	Subject	Creation date ↑	Status ↑	Status date
Uss	test	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	test	29.12.2022	New	29.12.2022
Uss	test	23.11.2022	On Hold	24.11.2022
Uss	Тест	10.11.2022	Processing	24.11.2022
Uss	test	03.11.2022	On Hold	24.11.2022

Write to manager

Case: 00001058

Details

Files

Subject
test

Status
New

Creation date
29.12.2022

Status date
2022-12-29

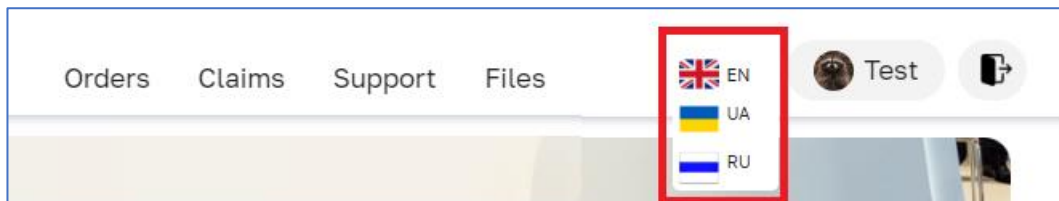
Description
test

Также Вы можете написать е-мейл продавцу или другому сотруднику, нажав кнопку Write to manager. В этом случае откроется окно Вашего почтового клиента по умолчанию, и в поле "Кому" подставится е-мейл продавца, закрепленного за Вашей компанией.

Многоязычие


Портал Customer Community компании Интерпайп поддерживает три языка - английский, украинский и русский.

Чтобы изменить язык портала нужно щелкнуть на кнопку изменения языка портала, которую можно найти на главном меню страницы сайта.



Настройка профиля пользователя

Нажав кнопку с аватаркой пользователя на главном меню Вы попадете на страницу настройки своего профиля



Test Test

[Profile](#) [Settings](#)

Company name	Mobile phone
Test Inc	0671234567
Email	Phone
v.rybak@polytech.software	380 123 123 123
About me	
test1234445xsbbbsafsf	

Здесь Вы можете изменить свой аватар или фото профиля, а также - перейдя на закладку Settings - изменить свои данные: номер телефона и/или мобильного телефона, информацию о себе, временную зону, локализацию и тому подобное.

[Profile](#) [Settings](#)

Account

First Name	Last Name
<input type="text" value="Test"/>	<input type="text" value="Contact"/>
Mobile phone	Phone
<input type="text" value="380 93 1111111"/>	<input type="text" value="251 225 124"/>
About me	
<input type="text"/>	

Time zone

(GMT+01:00) Central European Standard Time (Europe/Prague) ▾

Location

Polish (Poland) ▾

Language

English ▾

Также, с помощью кнопки Reset password, можно изменить свой текущий пароль для входа на портал.

Reset Password

Выйти из системы

По завершению работы Вы можете вылогиниться с портала, нажав кнопку Log out



Состояние остатков продукции в заказах




На закладке "**Stock**" представлено состояние остатков продукции в заказах, для которых уже началось производство продукции

All orders	Active	Shipped	Closed	Drafts	Stock
<div> <div>Choose a date:</div> <div>From</div> <div></div> <div>To</div> <div></div> <div></div> </div>					
	<input type="checkbox"/>	Order Number	Quantity(t)	Balance for Shipment(t)	Stock(t)
	<input type="checkbox"/>	TEST COC#	259.998	222.998	65.000

Изначально в таблице приведены суммарные показатели для каждого заказа, для которого уже началось производство продукции. Для того, чтобы просмотреть показатели по каждой позиции, нужно нажать кнопку с "плюсом"



Кнопка возле номера заказа в таблице с перечнем заголовков разворачивает детальную часть только текущего заказа. Если нажать такую кнопку в заголовке таблицы - развернутся позиции всех заказов.

	<input type="checkbox"/>	Order Number 	Quantity(t)	Balance for Shipment(t)	Stock(t)
	<input type="checkbox"/>	TEST COC#	259.998	222.998	65.000
Product			Quantity(t)	Balance for Shipment(t)	Stock(t)
B 219.100x10.310 9000-10000			99.998	77.998	60.000
B 219.100x10.310 9000-10000			60	45.000	5.000

В колонках детальной части представлены следующие поля:

Quantity(t) - общее количество продукции в заказе

Stock (t) - остаток продукции на складе завода. Значение этого поля вычисляется по формуле

$$\text{Запасы}(t) = \text{произведено}(t) - \text{поставлено}(t) \text{ в соответствии с Инкотермс}(t)$$

Balance for Shipment(t) - остаток продукции до отгрузки. Значение этого поля вычисляется по формуле

Остаток для отгрузки(t) = Количество(t) - Отправлено (t)

Чтобы свернуть детальную часть, нужно нажать кнопку с "минусом" - либо в строке отдельного заказа (будут свернуты только его позиции), либо в заголовке таблицы (свернутся позиции всех развернутых заказов)



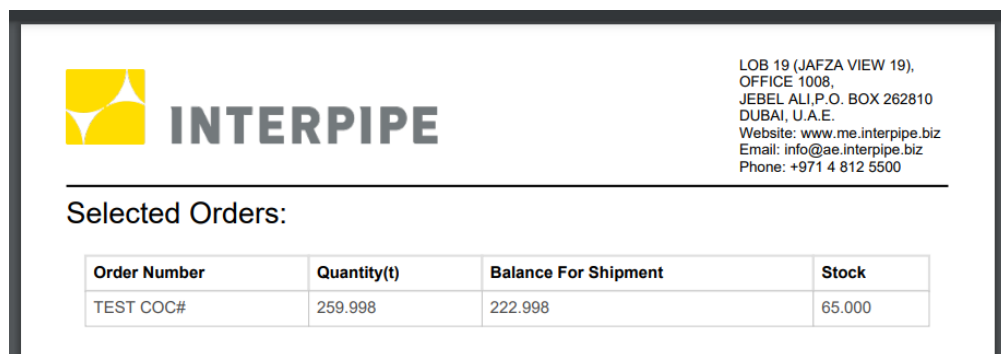
Существует возможность распечатать (или сохранить в файл PDF) перечень заказов (или один заказ). Для этого надо поставить отметку (check box) либо возле конкретного заказа, либо (для выбора всех) - в заголовке таблицы

<input checked="" type="checkbox"/>	Order Number	Quantity(t)	Balance for Shipment(t)	Stock(t)
<input checked="" type="checkbox"/>	TEST COC#	259.998	222.998	65.000

Далее надо нажать кнопку "Print", которая есть внизу страницы, под таблицей с перечнем заказов



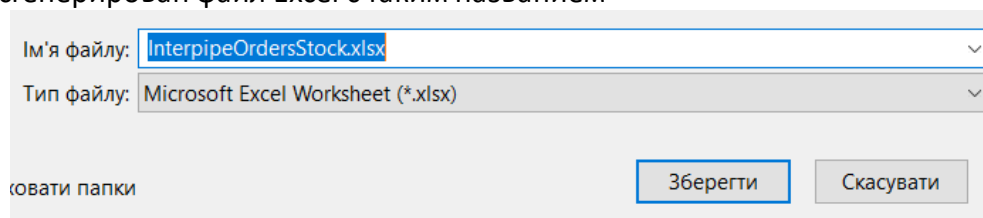
Будет сгенерирован файл PDF, который можно сохранить за диск или распечатать



Также существует возможность экспортировать данные в файл Excel. Для этого нужно так же выбрать заказ (поставить отметку check box), а далее нажать кнопку "Excel"



Будет сгенерирован файл Excel с таким названием



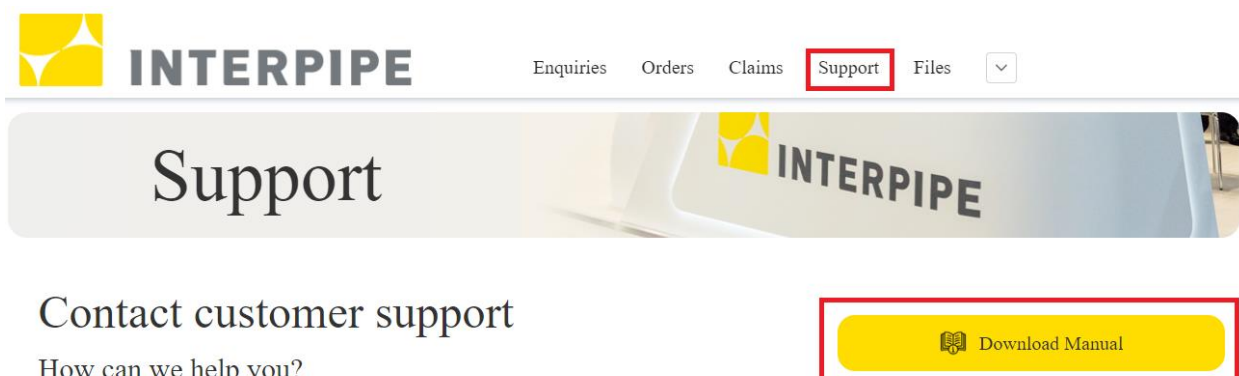
Этот файл нужно сохранить на диск своего компьютера

Сгенерированный файл Excel будет иметь следующую структуру

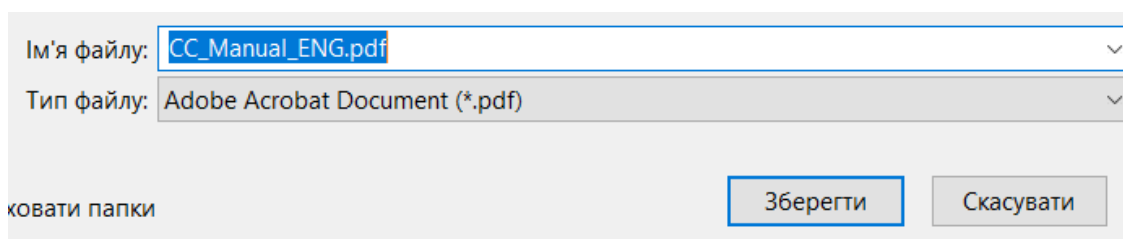
A	B	C	D	E
Order Number	Product Name	Quantity (t)	Balance For Shipment	Stock
TEST COC#	B 219.100x10.310 9000-10000	99,998	77.998	60.000
TEST COC#	B 219.100x10.310 9000-10000	60	45.000	5.000

Получение инструкции пользователя

В разделе "**Support**" кабинета клиента есть возможность получить инструкцию пользователя. Для этого надо перейти в раздел Support (выбрав соответствующий пункт в главном меню портала), а далее нажать кнопку "Download Manual"



В диалоговом окне "Сохранить файл как..." нужно вписать желаемое имя файла (или оставить предлагаемое по умолчанию) и нажать кнопку "Сохранить". Файл с инструкцией пользователя будет сохранен на Вашем компьютере.



Состояние расчетов (Financial Balance)

На странице "**Financial Balance**" представлено состояние расчетов Вашей компании с компанией "Интерпайп".

Состояние оплат, расчетов и дебиторской задолженности представлено с детализацией по заказам (если есть привязанные к заказам счета) - они представлены в таблице.

Также (отдельной итоговой строкой) представлены расчеты по документам, которые не привязаны к определенным заказам.

Итоговые расчеты представлены внизу таблицы:

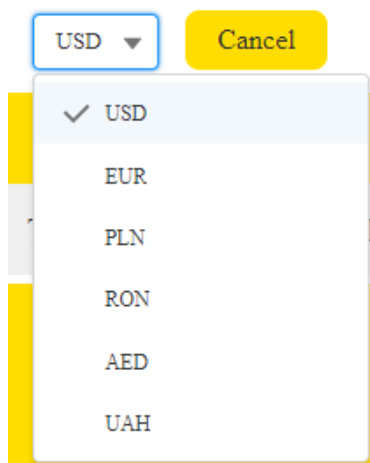
- Строка "**Total Debt (Orders)**" содержит общий итог по всем расчетам, **которые являются привязанными к заказам**.
- Строка "**Total Debt (Other Documents)**" содержит общий итог по всем расчетам, **которые не являются привязанными к определенным заказам** (кредит-ноты и т.д.).
- Строка "**Total Debt (Common)**" содержит общий итог расчетов по двум предыдущим строкам.

USD Cancel Choose a date: From To

COC #	Invoice #	Invoice Date	Due Date	Days Overdue	Net Amount	VAT Amount	Outstanding Debt	Currency
TEST COC#	PSI23/TEST	30.3.2023	20.4.2023	10	1 200,00	0,00	1 350,00	USD
					Total Debt (Orders):		1 350,00	USD
					Total Debt (Other Documents):		1 000,00	USD
					Total Debt (Common):		2 350,00	USD

Все суммы состояния расчетов представлены в валютах документов оплаты. Порядок расчета итогов является следующим:

- Если во всех документах валюта одинакова - итоги (*Total...*) обсчитываются сразу.
- Если валюты в документах разные - итоги не рассчитываются, пока не будет выбрана единая валюта для расчета. Для этого надо выбрать желаемую валюту из выпадающего списка, который расположен в левом верхнем углу над таблицей с деталями оплат



По состоянию на сейчас порталом поддерживается пересчет сумм в следующие валюты:

- *Доллар США (USD)*
- *Евро (EUR)*
- *Польский злотый (PLN)*
- *Румынский лей (RON)*
- *Дирхам ОАЭ (AED)*
- *Украинская гривна (UAH)*

В случае необходимости мы можем добавить другие валюты, в которые вам удобно было бы пересчитывать суммы.

Если такое будет необходимо, вы можете написать письмо в службу поддержки **Customer Community**.

Наш e-mail: CustomerRoom.Support@m.interpipe.biz