



Портал Customer Community – особистий кабінет клієнта

Портал Customer Community призначений для зручної роботи клієнтів компанії Interpipe, а саме:

- розміщення онлайн-запитів на закупівлю продукції
- відстеження статусу обробки запиту на закупівлю
- відстеження статусу замовлення
- легкого і зручного звернення до служби підтримки клієнтів
- спілкування зі своїм продавцем в чаттері та електронною поштою
- легкого і зручного розв'язання проблем за допомогою онлайн системи опрацювання звернень і рекламаций

Авторизація на порталі

Після того, як для Вас буде створений користувач Customer Community, на Вашу електронну пошту надійде лист приблизно такого змісту:

Hi, TestUser

Your password has been reset for Customer Room. Go to:


<https://interpipe.cs102.force.com/CustomerRoom/login?c=DfzuUlKn2dnCEnWGg2o5t0Bk3iC6tnUG r...>

Thanks,

Interpipe

Вам потрібно перейти за посиланням, яке міститься в листі, у вікні авторизації ввести новий пароль, потім підтвердити його.

Увага! *Запишіть свій логін і пароль та збережіть його в місці, яке є недоступним для сторонніх осіб.*



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.



Після того, як буде натиснута кнопка «Change Password», Ви потрапите на домашню сторінку Customer Community Home Page (далі - Home Page)

Таким чином виконується авторизація нового користувача і перший вхід на портал.

В подальшому вхід на портал здійснюється за посиланням <https://interpipe.force.com/NewCustomerRoom/login>, вікно авторизації користувача матиме такий вигляд:



Username 1 Saved Username

 test_cc1@mailforspam.com 

Password

Log In

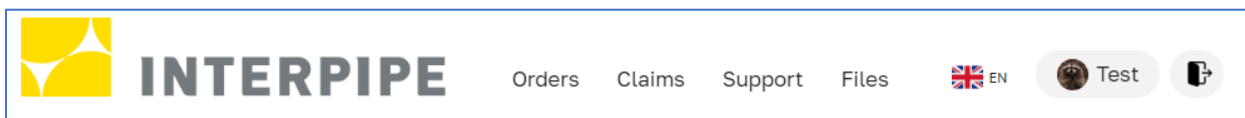
☒ Remember me

[Forgot Your Password?](#)


Ви можете поставити позначку «***Remember me***» аби надалі не вводити щоразу своє ім'я користувача для входу на портал.

Структура домашньої сторінки Home Page

Головне меню




Призначення пунктів головного меню:

Home (лого  **INTERPIPE**) – Перехід на Home Page з будь-якої сторінки порталу




Orders – замовлення клієнта на різних стадіях виконання

Orders




All orders 91Active 62Shipped 20Closed 9Drafts 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 – рекламації клієнта на різних стадіях виконання, з можливістю створити нову рекламацію




Claims



Create Claim

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

Створення рекламації

Рекламація створюється, коли користувач натискає кнопку «Create Claim» («Створити рекламацію»)



Відкривається наступна 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

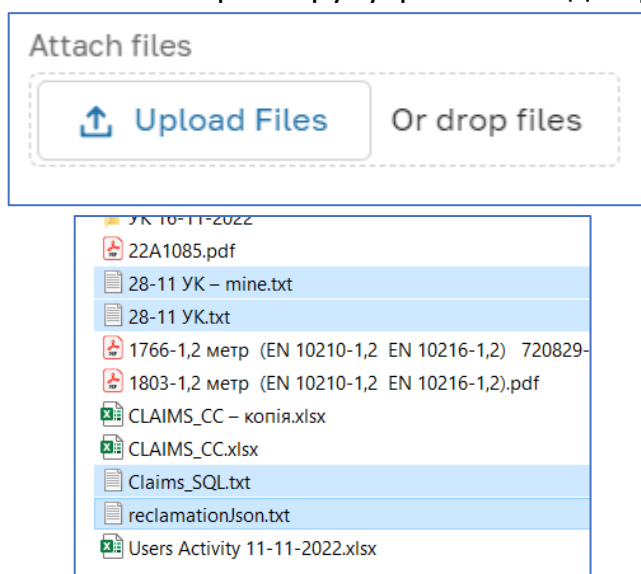
Upload Files



Or drop files

Cancel

Next


Кнопка «Upload files» дозволяє вибрати довільні файли й прикріпити їх до рекламації. Існує можливість вибрати групу файлів за один раз



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

Коли файли прикріплено – їх можна видалити (якщо є така потреба), натиснувши «хрестик» поруч із назвою файла

Attach files



 Upload Files
 Or drop files


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


Натиснувши кнопку «Next», користувач потрапляє на форму вибора ордерів та додавання продуктів (позицій ордера), на які хоче скласти рекламацию. До однієї рекламации можна додати продукцію з різних ордерів.

Select Order

From Order Date creation To Order Date creation


 COC#: K LW20/0142
 PO#: potest123


 COC#: testnumberorder

В поле «Select order» вводиться номер ордера (один з трьох атрибутів: *ITE Number, Add. Number, SF Number*).

Також існує можливість пошуку ордерів за частиною номеру (як на скріншоті), а також відбір ордерів по фільтру за період, по даті створення (поля «Fromj Order Date creation» та «To Order Date Creation»).

Коли ордер вибрано, з'являється кнопка вибору позицій ордеру для рекламации

Select Order

Enter Order number...

From Order Date creation To Order Date creation

Order : potest123

Delete order potest123

>

Після того, як буде натиснуто цю кнопку – відкривається детальна частина вибраного ордеру

Order : TEST PO#

Delete order TEST PO#

▼

#	Name	Order quantity	Meas. unit	Order Price	Claim quantity	Claim Sum	Mismatch Type ?
<input checked="" type="checkbox"/>	B 219.100x10.310 9000-10000	6180.125	ft	999.96	10	999,6	--- None --- ▼
<input type="checkbox"/>	B 219.100x10.310 9000-10000	188.3702	pcs	1000.00		0	--- None --- ▼
<input type="checkbox"/>	B 219.100x10.310 9000-10000	100.000	t	1000.00		0	--- None --- ▼

Тут користувач вибирає позицію/позиції («галочками» в полі #), вводить кількість, а також вибирає тип та підтип невідповідності.





Якщо потрібно вибрати інший ордер – користувач повторює дії з вибору ордера та вибору позицій продукції.

Коли рекламацию створено, користувач зберігає її, натиснувши кнопку «Create Claim». Рекламация зберігається в системі зі статусом «Draft».

Cancel Create Claim

Коли створена Вами рекламация перебуває в статусі Draft, Ви маєте змогу відкоригувати її – кількість продукції до рекламации, тип/підтип претензії. Для цього треба відкрити детальну частину рекламации та натиснути кнопку Edit.

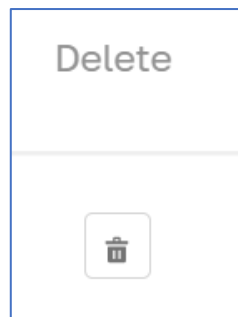
Відкоригувати можна значення полів Claim quantity, Type і Subtype

Claim quantity	Type	Subtype	Delete	Edit
5	Manufacturing ▾	geometry ▾		  

Також можна додати продукт до реклаमाції за допомогою кнопки «Add Product»

Add Product

Можна також видалити продукт, натиснувши кнопку «Delete» в позиції реклаमाції



Також існує можливість видалити всю рекламацію, якщо вона перебуває в статусі «Draft».

Delete Claim

Якщо все гаразд – рекламація надсилається до бек-офісу за допомогою кнопки «Confirm Claim»

Confirm Claim

В цьому разі рекламація потрапляє до бази даних системи, реєструється там і отримує реєстраційний номер та статус «Registered». Після цього будь-яке коригування рекламації стає неможливим.

Support – перехід на форму зв'язку зі службою клієнтської підтримки

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	Tect	10.11.2022	Processing	24.11.2022

Files – перехід до переліку файлів, які розташовані на порталі клієнтом

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	

Замовлення на закупівлю та їхні статуси

Коли запит на закупівлю продукції оброблено продавцем, узгоджено ціни, обсяги та терміни постачання - формується замовлення на виробництво продукції, зазначеної в запиті. Замовлення, сформоване продавцем, є доступним для перегляду на порталі - за допомогою пункту головного меню Orders:

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

У поданій таблиці наведено всі заголовки Замовлень. Щоби побачити докладніше склад і статус Замовлення, необхідно клацнути на рядку в полі Order Number. З'явиться детальна інформація про замовлення.

Також можна подивитися стан і статус замовлення певного статусу, вибравши той статус на закладці Active, Shipped тощо.

Клацнувши на поле Order Number можна переглянути деталі замовлення (всі позиції замовлення з їхніми 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

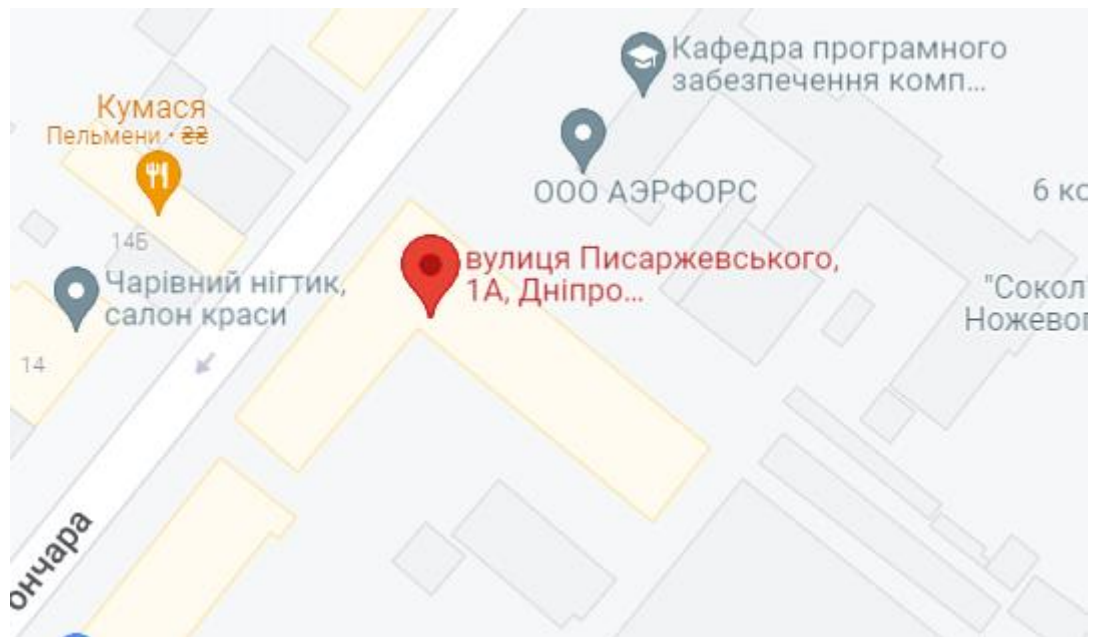
Натиснувши кнопку Delivery status можна переглянути статус доставки кожної позиції замовлення, з деталізацією по транспортних засобах та простежити GPS координати довозення кожної позиції.

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

Також, за допомогою кнопки Get Certificate, можна отримати сертифікат якості в електронному форматі (PDF)

Натиснувши посилання в полі Place можна отримати на мапі Google поточне розташування транспортного засобу, який довозить вибрану позицію замовлення

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



Зв'язок зі службою підтримки

Ви можете написати електронного листа до служби клієнтської підтримки, скориставшись пунктом головного меню **Support**. В разі вибору цього пункту меню з'явиться форма зворотного зв'язку зі службою підтримки.

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

Ви можете вибрати потрібний Вам контакт, з яким Ви б хотіли зв'язатися, а також маєте можливість прикріпити будь-які додаткові файли (в разі необхідності). За замовчуванням повідомлення надсилається до продавця, якого закріплено за Вашою компанією.

Також тут Ви можете відкоригувати про свої контакти (поля E-mail і Phone Number) – цю інформацію буде збережено у Вашому профілі користувача.

Крім того, на цій сторінці зберігається історія Ваших звернень, яку Ви можете переглянути

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

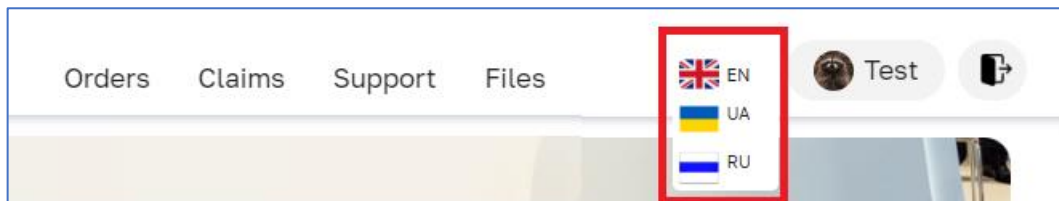
Description
test

Також Ви можете написати е-мейла до продавця або до іншого співробітника, натиснувши кнопку Write to manager. В цьому разі відкриється вікно Вашого поштового клієнта за замовчуванням, і в поле «Кому» підставиться е-мейл продавця, якого закріпленого за Вашою компанією.

Багатомовність


Портал Customer Community компанії Інтерпайп підтримує три мови - англійську, українську та російську.

Щоби змінити мову portalу потрібно клацнути на кнопку зміни мови portalу, яку можна знайти на головному меню сторінки сайту.



Налаштування профілю користувача

Натиснувши кнопку з аватаркою користувача на головному меню Ви потрапите на сторінку налаштування свого профілю



Test Test

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

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

Тут Ви можете змінити свій аватар або фото профілю, а також – перейшовши на закладку Settings – змінити свої дані: номер телефону та/або мобільного телефону, інформацію про себе, часову зону, локалізацію тощо.

[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 ▾

Також, за допомогою кнопки Reset password, можна змінити свій поточний пароль для входу на портал.

Reset Password

Log out

По завершенню роботи Ви можете вилогуватися з portalу, натиснувши кнопку Log out



Стан залишків продукції в замовленнях




На закладці «**Stock**» подано стан залишків продукції в замовленнях, для яких уже почалося виробництво продукції

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

Від початку в таблиці наведено сумарні показники для кожного замовлення, для якого уже почалося виробництво продукції. Для того, щоби переглянути показники по кожній позиції, треба натиснути кнопку з «плюсом»



Кнопка біля номеру замовлення в таблиці з переліком заголовків розгортає детальну частину тільки поточного замовлення. Якщо натиснути таку кнопку в заголовку таблиці – розгорнуться позиції всіх замовлень.

	<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 детальної частини подано такі поля:

Quantity(t) – загальна кількість продукції в замовленні

Stock (t) – залишок продукції на складі заводу. Значення цього поля обраховується за формулою

$$\text{Stock}(t) = \text{Produced}(t) - \text{Delivered acc to Incoterms}(t)$$

Balance for Shipment(t) – залишок продукції до відвантаження. Значення цього поля обраховується за формулою

$$Balance\ for\ Shipment(t) = Quantity(t) - Dispatched(t)$$

Аби згорнути детальну частину, треба натиснути кнопку з «мінусом» - або в рядку окремого замовлення (буде згорнуто тільки його позиції), або в заголовку таблиці (згорнуться позиції всіх розгорнутих замовлень)




Існує можливість видрукувати (або зберегти до файлу PDF) перелік замовлень (або одне замовлення). Для цього треба поставити позначку (check box) або біля конкретного замовлення, або (для вибору всіх) – в заголовку таблиці

<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

Далі треба натиснути кнопку «Print», яка є внизу сторінки, під таблицею з переліком замовлень

 Print

Буде згенеровано файл PDF, який можна зберегти за диск або видрукувати


INTERPIPE

LOB 19 (JAFZA VIEW 19),
 OFFICE 1008,
 JEBEL ALI, P.O. BOX 262810
 DUBAI, U.A.E.
 Website: www.me.interpipe.biz
 Email: info@ae.interpipe.biz
 Phone: +971 4 812 5500

Selected Orders:

Order Number	Quantity(t)	Balance For Shipment	Stock
TEST COC#	259.998	222.998	65.000

Також існує можливість експортувати дані до файлу Excel. Для цього потрібно так само вибрати замовлення (поставити позначку check box), а далі натиснути кнопку «Excel»

 Excel

Буде згенеровано файл Excel з такою назвою

Ім'я файлу:
 Тип файлу:

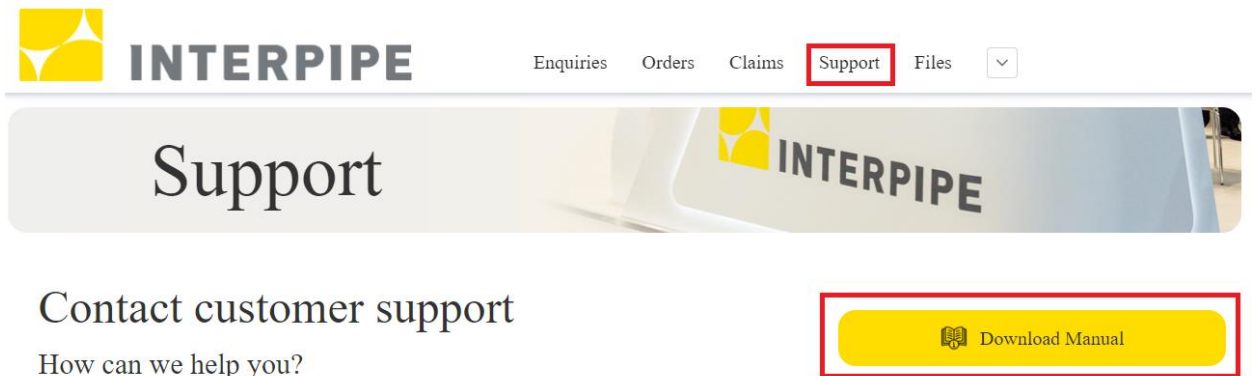
Цей файл треба зберегти на диск свого комп'ютера

Згенерований файл Excel матиме таку структуру

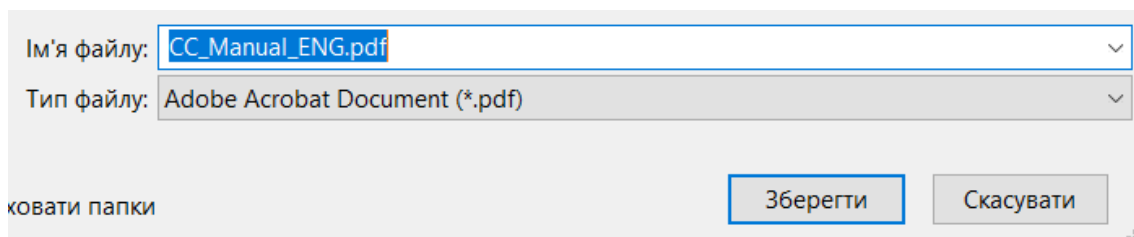
A	B	C	D	E
Order Number	Product Name	Quantity (t)	Balance For Shipment	Stock
TEST COC#	B 219.100x10.310 9000-10000	99,998	77.998	60.000
TEST COC#	B 219.100x10.310 9000-10000	60	45.000	5.000

Отримання інструкції користувача

В розділі «**Support**» кабінету клієнта є можливість отримати інструкцію користувача. Для цього треба перейти в розділ Support (обравши відповідний пункт в головному меню порталу), а далі натиснути кнопку «Download Manual»



У діалоговому вікні «Зберегти файл як...» треба вписати бажане ім'я файлу (або залишити пропонуване за замовчуванням) та натиснути кнопку «Зберегти». Файл з інструкцією користувача буде збережено на Вашому комп'ютері.



Стан розрахунків (Financial Balance)

На сторінці «**Financial Balance**» подано стан розрахунків Вашої компанії з компанією «Інтерпайп».

Стан оплат, розрахунків та дебіторської заборгованості подано з деталізацією по замовленнях (якщо є прив'язані до замовлень рахунки) – їх подано в таблиці.

Також (окремим підсумковим рядком) подано розрахунки за документами, які не є прив'язаними до певних замовлень.

Підсумкові розрахунки подано внизу таблиці:

- Рядок «**Total Debt (Orders)**» містить загальний підсумок за всіма розрахунками, *які є прив'язаними до замовлень*.
- Рядок «**Total Debt (Other Documents)**» містить загальний підсумок за всіма розрахунками, *які не є прив'язаними до певних замовлень* (кредит-ноти тощо).
- Рядок «**Total Debt (Common)**» містить загальний підсумок розрахунків за двома попередніми рядками.

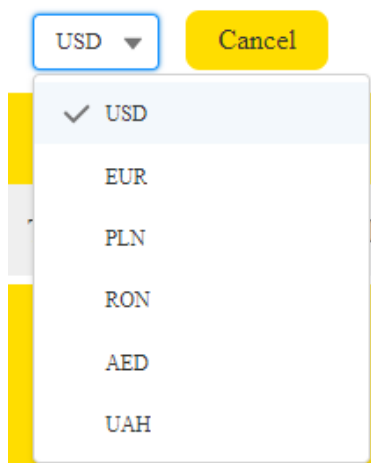
•

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

Всі суми стану розрахунків подано у валютах документів оплати. Порядок обрахунку підсумків є таким:

- Якщо в усіх документах валюта є однаковою – підсумки (*Total...*) обраховуються одразу.
- Якщо валюти в документах є різними – підсумки не обраховуються, поки не буде обрано єдину валюту для розрахунку. Для цього треба вибрати бажану валюту з випадного списку, який розташовано у лівому горішньому кутку над таблицею з деталями оплат



Станом на тепер порталом підтримується перерахунок сум у такі валюти:

- Долар США (USD)
- Євро (EUR)
- Польський злотий (PLN)
- Румунський лей (RON)
- Дирхам ОАЕ (AED)
- Українська гривня (UAH)

В разі потреби ми можемо додати інші валюти, до яких вам зручно було би перераховувати суми.

Якщо таке буде необхідно, ви можете написати листа до служби підтримки **Customer Community**.

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