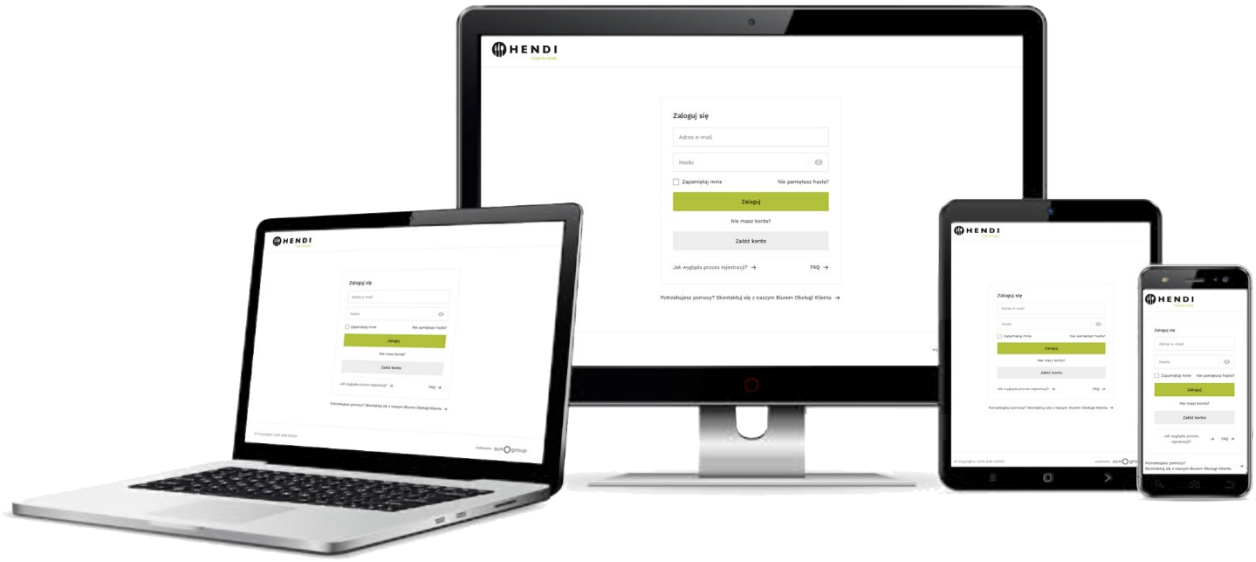
Instrukcja obsługi platformy

B2B HENDI



v. 102025v2_RK

Spis treści

Logowanie i resetowanie hasła 4

1. Logowanie do platformy B2B 4
2. Resetowanie hasła do platformy B2B 4

Strona główna 6

Wyszukiwanie produktów 7

1. Kategorie 7
2. Pasek wyszukiwania 8
3. Wyszukaj wiele 8

Widok główny 9

Panel klienta 10

1. Podsumowanie 10
2. Historia zamówień 11
3. Dokumenty rozliczeniowe 11
4. Listy zakupowe 12
5. Moje oferty 13
6. Moi kontrahenci 14
7. Moje produkty 14
8. Zwroty 17
9. Reklamacje 18
10. Porównania 19
11. Katalog produktów XML 20
12. Książka adresowa 21
13. Użytkownicy 24
14. Ustawienia konta 24
15. Powiadomienia 25

Tworzenie zamówień 26

1. Dodawanie produktów do koszyka 26

2. Podział zamówienia na dostępne, braki oraz brak produktów w danym kraju 30

3. Sprawdzanie dostępności towaru w sklepach firmowych HENDI 33

4. Dostawa i sposób płatności 34

5. Podsumowanie 36

6. Potwierdzenie zamówienia 37

Tworzenie ofert 38

Zwroty 43

Reklamacje 45

Inne funkcjonalności 48

1. Stan magazynowy w sklepach firmowych HENDI 48

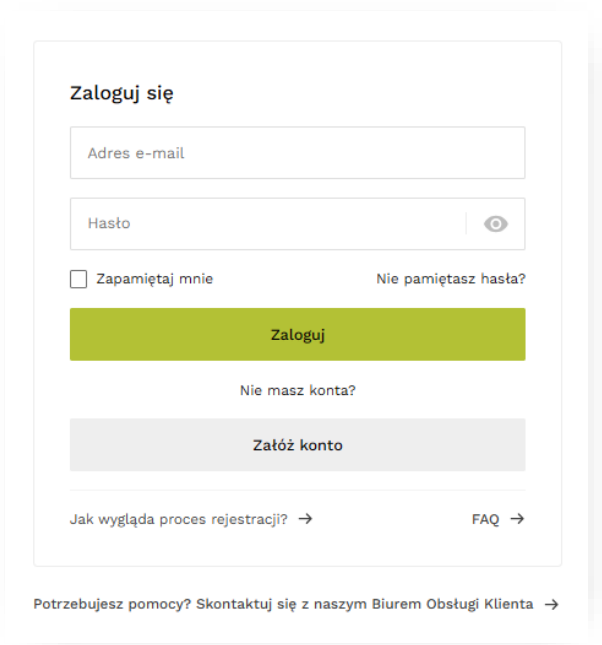
2. Planowana data dostawy 50

3. Powiadomienie o zmianie najbliższej dostawy 51

Logowanie i resetowanie hasła

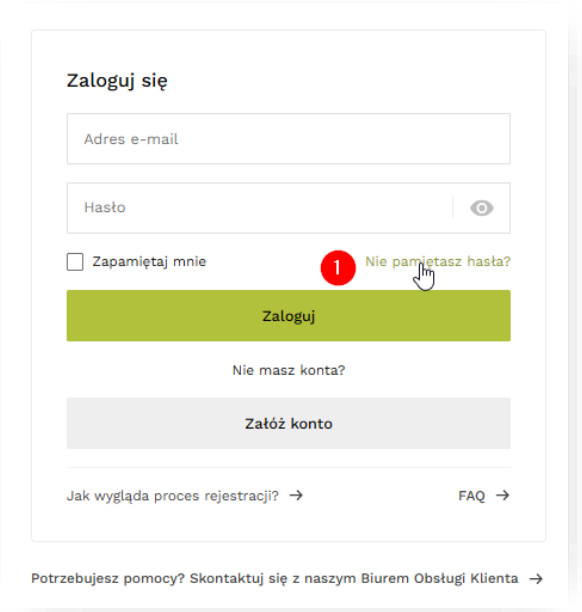
1. Logowanie do platformy B2B

Po otrzymaniu loginu oraz hasła do platformy B2B należy wejść na stronę http://b2b.hendi.com i uzupełnić odpowiednie pola, a następnie kliknąć **Zaloguj**.



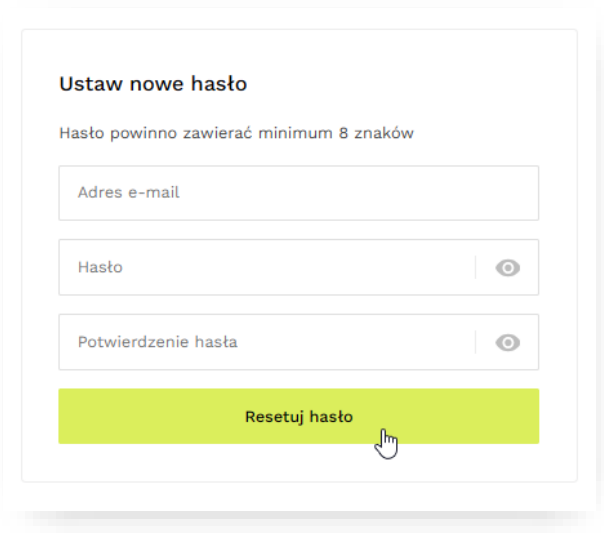
2. Resetowanie hasła do platformy B2B

Będąc na stronie logowania, klikamy w link **Nie pamiętasz hasła?**.



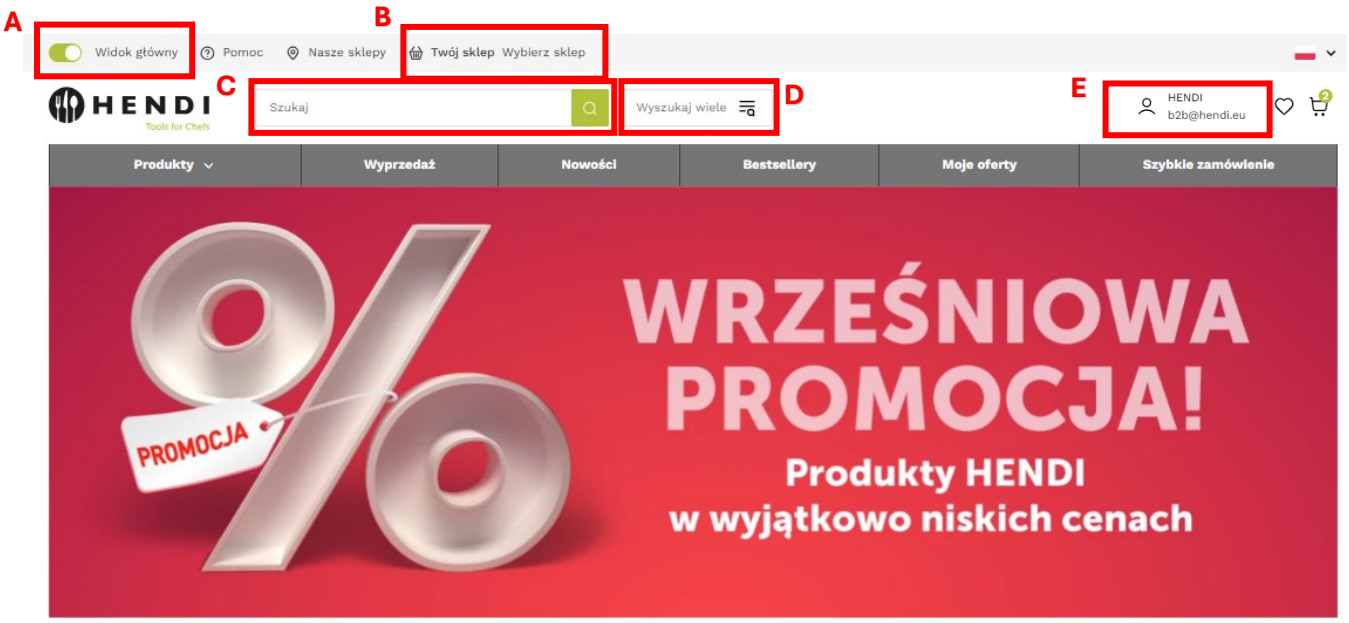
Przechodząc na nową stronę podajemy adres email do którego przypisane zostało konto i klikamy **Resetuj hasło**. Jako potwierdzenie otrzymamy stosowny komunikat.

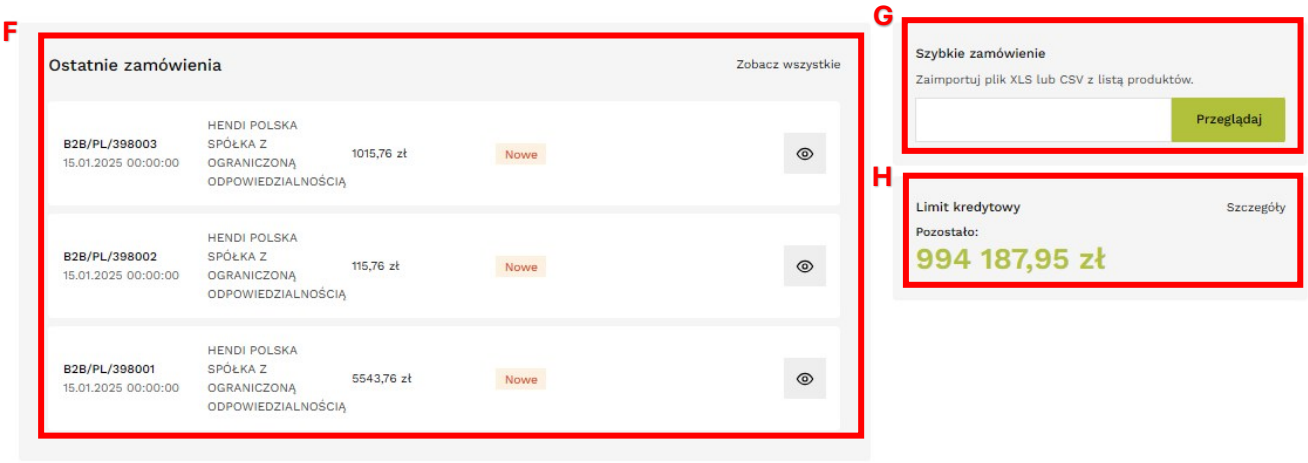
Na podany adres mailowy zostanie wysłana wiadomość z linkiem do strony resetowania hasła. Wprowadzamy nowe hasło i klikamy **Resetuj hasło**.



Jeżeli wszystko zostało prawidłowo wykonane zostaniemy przeniesieni bezpośrednio do strony głównej platformy B2B.

Strona główna





Po zalogowaniu do platformy, ukaże się Państwu strona główna, na której znaleźć można m.in.:

- **A) Zmiana trybu strony** – możliwość zmiany widoku strony z Głównego/Pełnego na Uproszczony, który ogranicza się do dodawania zamówień
- **B) Twój sklep** – możliwość wyboru jednego ze sklepu firmowego HENDI do którego mamy szybki podgląd na stan magazynowy (widok dostępny tylko dla kontrahentów PL)
- **C) Wyszukiwarka produktów**
- **D) Wyszukaj wielu** – umożliwia wyszukanie kilku produktów po SKU jednocześnie.
- **E) Panel klienta**
- **F) Listing z ostatnimi zamówieniami**
- **G) Szybkie zamówienia** – możliwość importu produktów z ich ilością z pliku .XLS/.CSV
- **H) Limit kredytowy** – informacja przedstawiająca aktualnie pozostały limit kredytowy

Wyszukiwanie produktów

Platforma B2B Hendi pozwala na wyszukiwanie produktów na trzy sposoby, poprzez:

- kategorie
- pasek wyszukiwania
- moduł wyszukaj wiele

1. Kategorie

W celu wyszukania interesującego Państwa produktu, proszę wybrać odpowiednią kategorię z listy znajdującej się w menu pod przyciskiem **Produkty**.

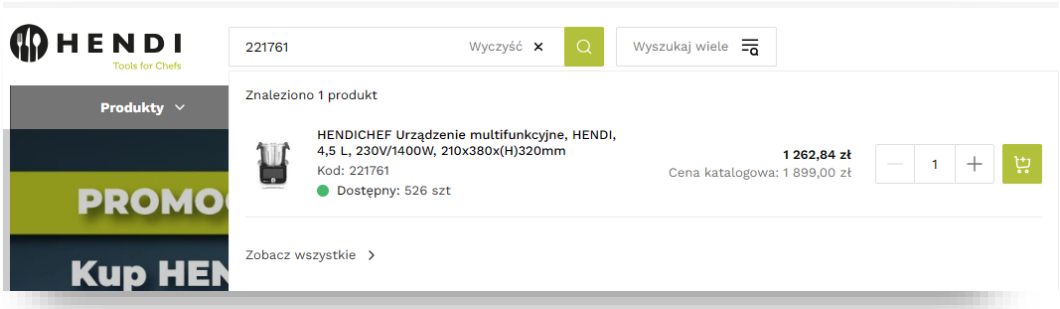
Ciekawostka:

Menu kategorii zostało ułożone zgodnie ze spisem kategorii zawartym w katalogu papierowym.

2. Pasek wyszukiwania

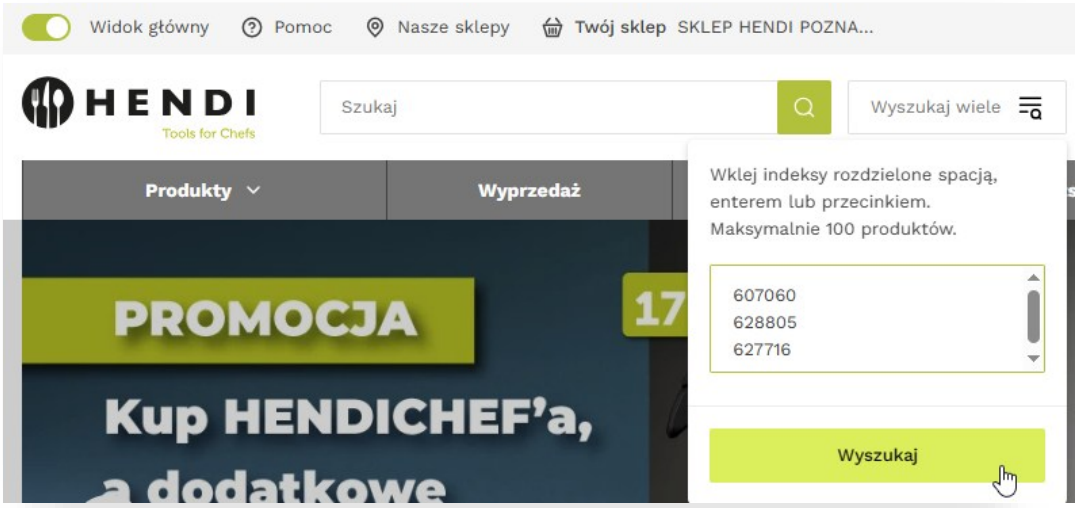
Innym sposobem wyszukiwania produktów jest „Pasek wyszukiwania”.

Aby znaleźć interesujący produkt, wystarczy wpisać w pole przedstawione poniżej Kod produktu lub Nazwę Produktu a po chwili pojawi się podpowiedź szukanego produktu. Po kliknięciu **ENTER** zostaniemy przeniesieni na stronę wyszukiwania.



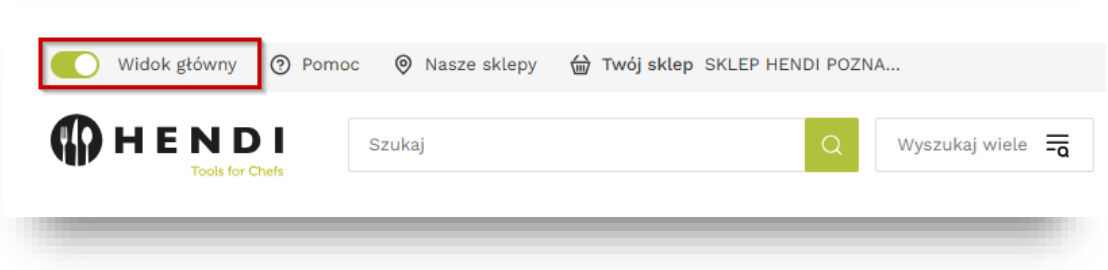
3. Wyszukaj wiele

Dzięki tej opcji możemy wyszukać maksymalnie **100 produktów**, wklejając ich SKU (kod produktu) oddzielone spacją, enterem lub przecinkiem.

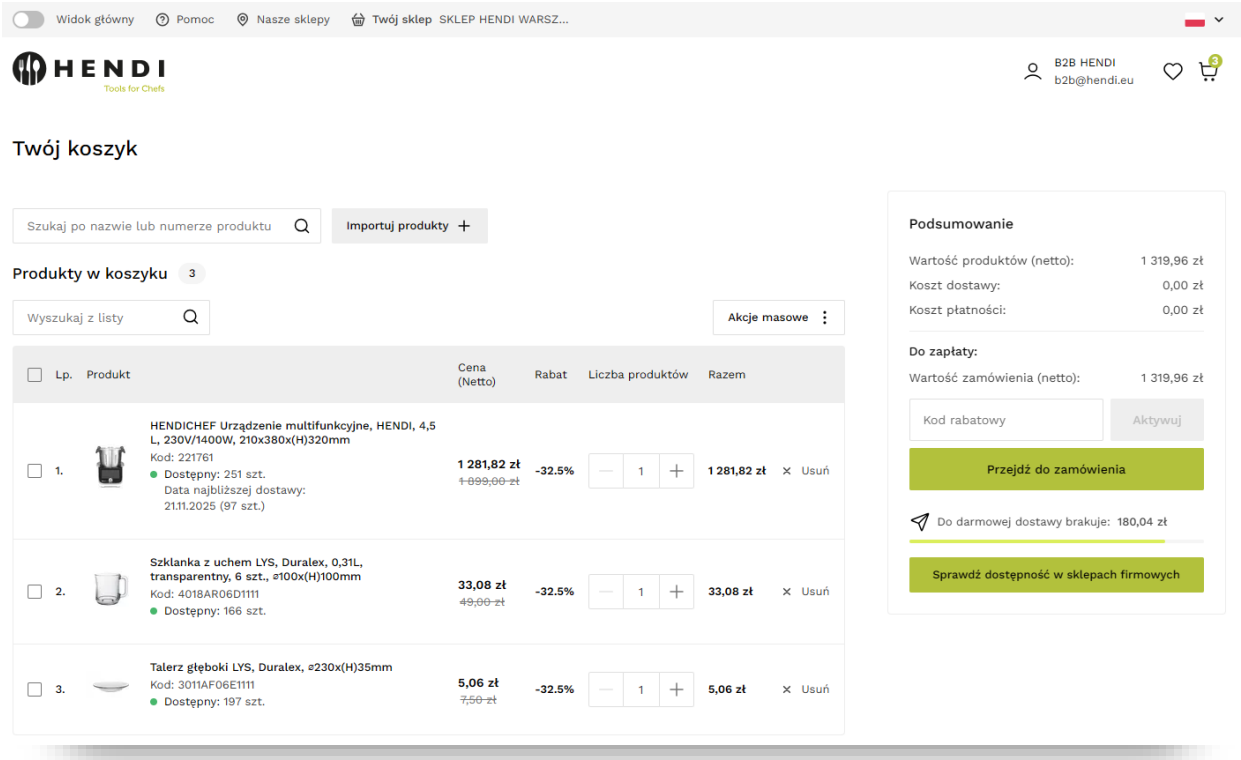


Widok główny

Opcja **Widok główny**, w lewym górnym narożniku, pozwala zmienić wygląd strony z rozszerzonego, w którym to mamy m. in. widoczny baner, wyszukiwarkę produktów czy pasek menu, na uproszczony.



Widok uproszczony ogranicza się do wyświetlenia jedynie koszyka w którym to możemy dodać produkty i w pełni złożyć zamówienie.



Panel klienta

Panel klienta jest naszym "centrum dowodzenia". Oprócz podstawowych danych naszej firmy, dostępnego limitu kredytowego czy adresów naszych klientów, znajdziemy tu jeszcze kilka innych ważnych sekcji. Dostępność poszczególnych sekcji jest uzależniona od aktualnej roli użytkownika.

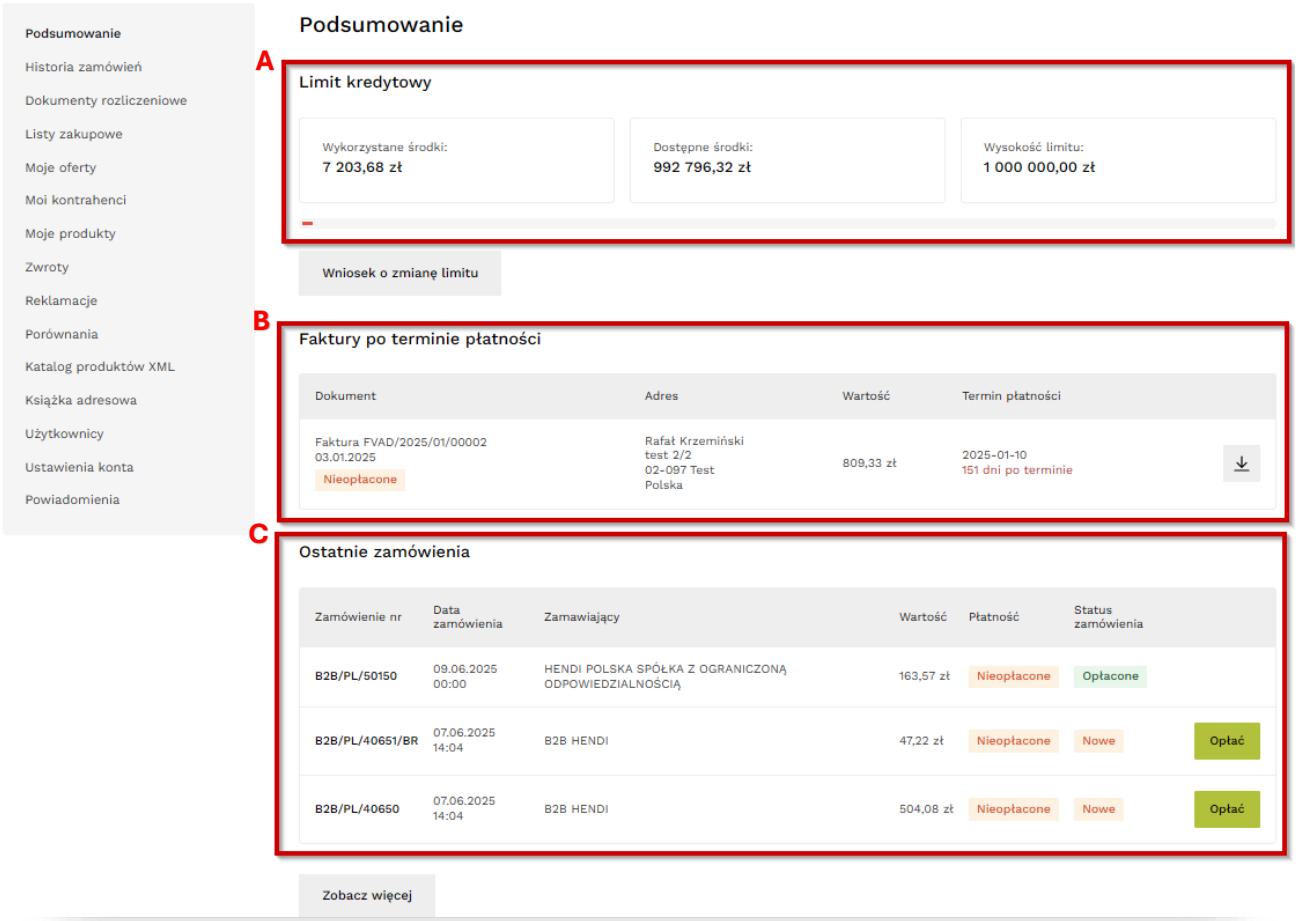
1. Podsumowanie

Przechodząc do Panelu klienta, jako pierwszą a jednocześnie główną stroną jest sekcja Podsumowanie. Znajdziemy na niej informacje o:

A. **Limicie kredytowym** – mamy tutaj podział na aktualnie wykorzystane i dostępne środki oraz wysokość naszego całkowitego limitu. Informacja dostępna dla najwyższej roli użytkownika.

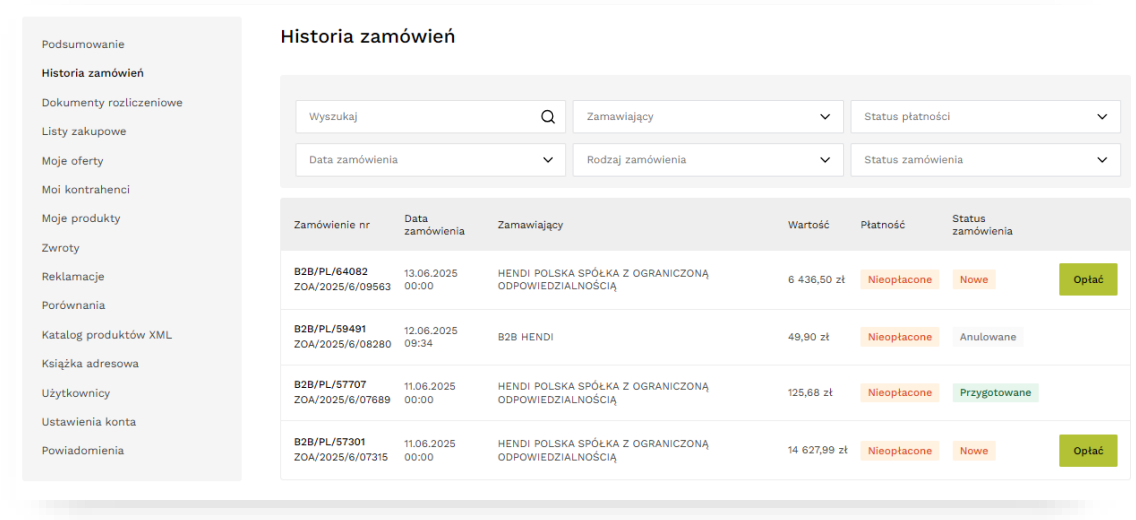
B. **Fakturach po terminie płatności** – wyświetlamy tu tabelę z nie opłaconymi fakturami. Oprócz podstawowych danych dotyczących faktury mamy możliwość pobrania faktury. Informacja dostępna dla najwyższej roli użytkownika oraz księgowości.

C. **Ostatnich złożonych zamówieniach**



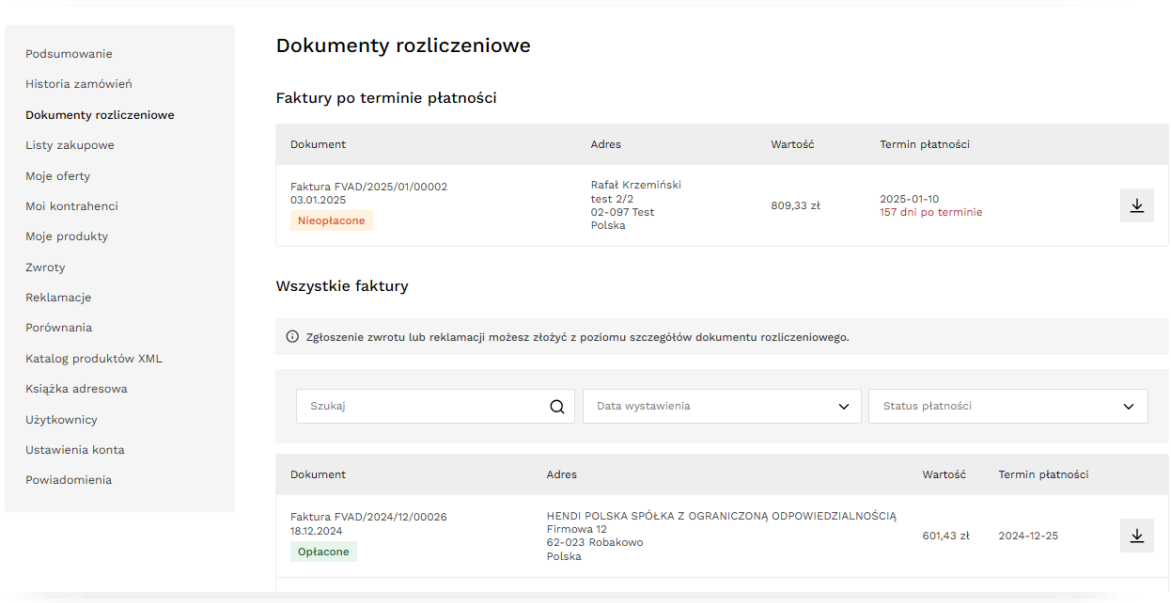
2. Historia zamówień

W zależności od posiadanej roli użytkownika, historia zamówień jest dostępna w całości bądź tylko dla użytkownika składającego zamówienia. Istnieje możliwość wyszukania zamówienia po: kodzie produktu, numerze telefonu, numerze listu przewozowego, numerze zamówienia, własnym numerze zamówienia, adresie dostawy, adresie mailowym, zamawiającym użytkowniku, statusie płatności, dacie zamówienia, rodzaju zamówienia oraz statusie zamówienia. Wprowadzając kilka danych po przecinku w pole **Wyszukaj** np. numer telefonu i adres mailowy, otrzymamy dokładniejszy wynik.



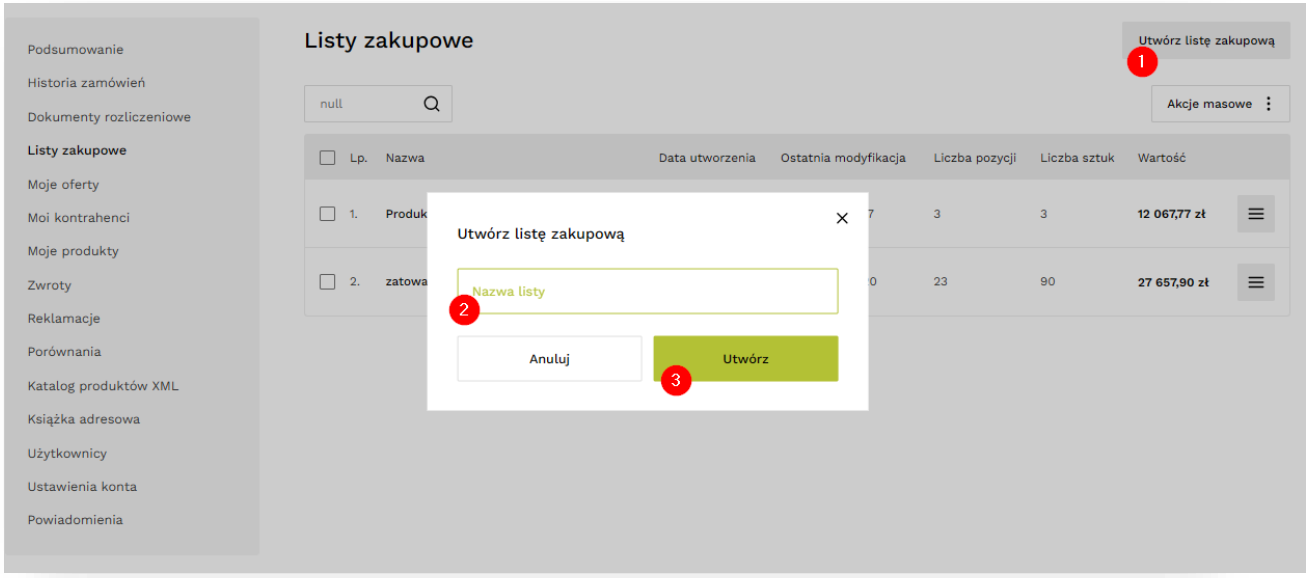
3. Dokumenty rozliczeniowe

Znajdziemy tutaj faktury (opłacone jak i nieopłacone) do naszych zamówień. Tak jak w przypadku historii zamówień, tu również istnieje możliwość wyszukiwania dokumentów po numerze faktury, adresie dostawy oraz statusie płatności.

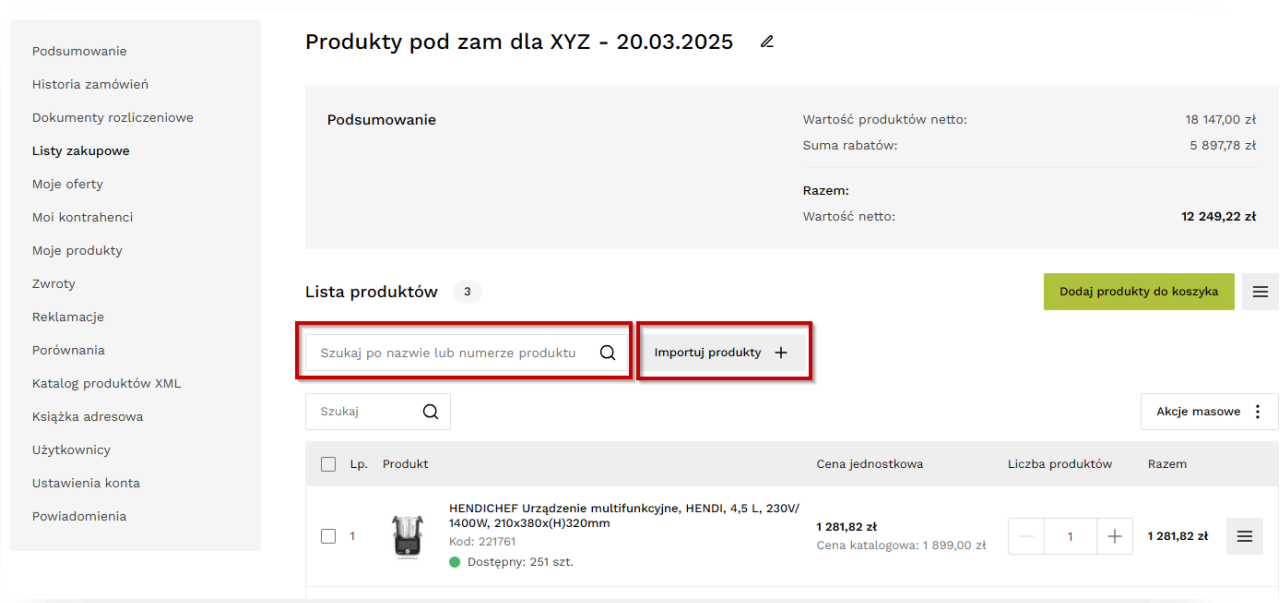


4. Listy zakupowe

Jeżeli mamy produkty, które często zamawiamy bądź mamy klientów końcowych dla których często realizujemy podobny zestaw produktów to możemy skorzystać z opcji listy zakupowe. Aby utworzyć taką listę należy kliknąć **Utwórz listę zakupową**, następnie należy wpisać nazwę listy i kliknąć **Utwórz**.



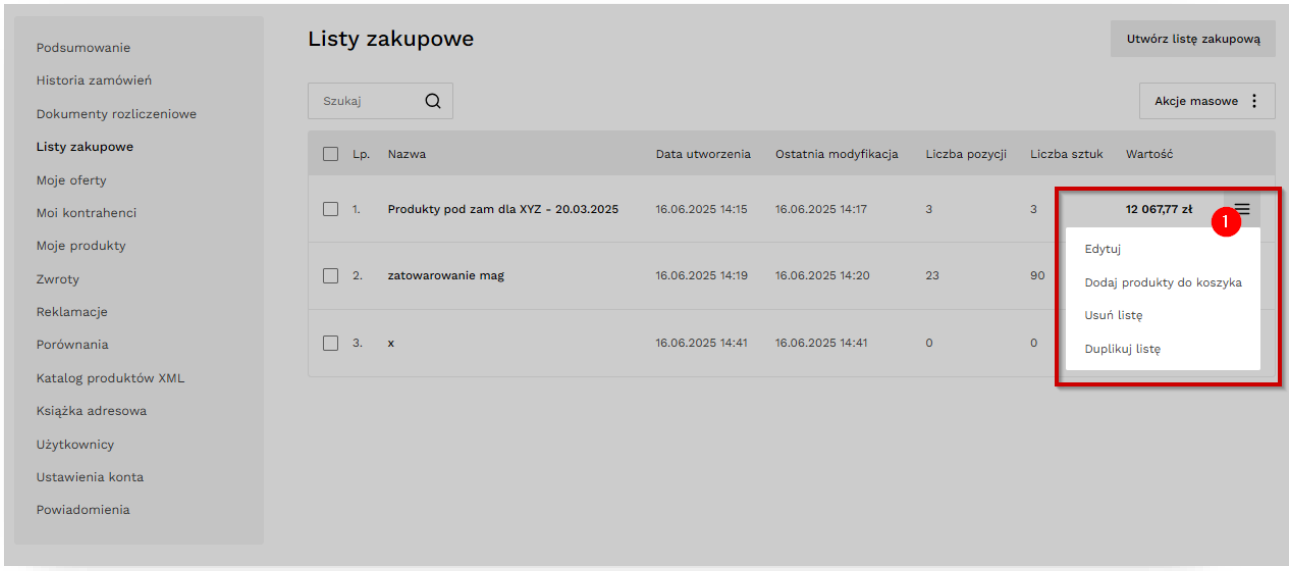
Po utworzeniu listy zostaniemy przeniesieni na stronę na której możemy dodać produkty używając wyszukiwarki bądź importu produktów z pliku.



Dodawane produkty są automatycznie zapisywane na liście zakupowej. Aby dodać produkty do koszyka, należy użyć **wyszukiwarki produktów** bądź **Importu produktu** z pliku. Do koszyka możemy dodać wszystkie produkty z listy bądź tylko te które wcześniej zaznaczymy.

Z poziomu listingu, możemy nasze listy zakupowe:

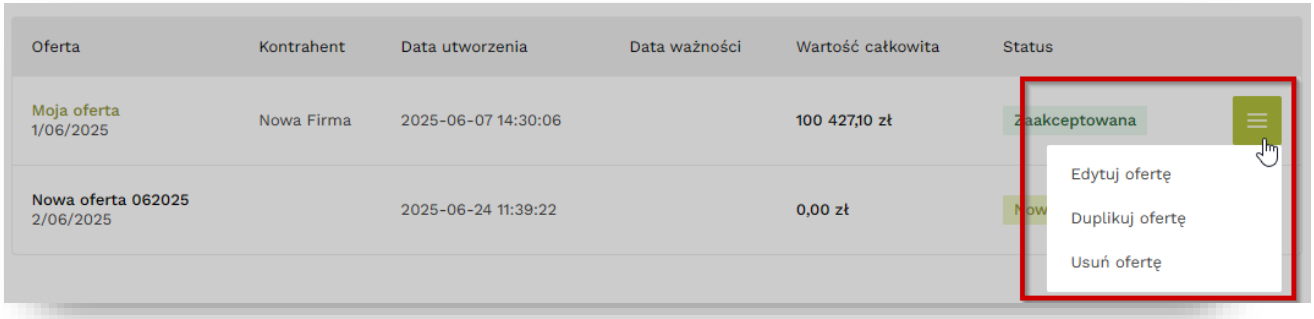
- **edytować**,
- **dodać produkty do koszyka**,
- **zduplikować**,
- **usunąć**.



5. Moje oferty

W tej sekcji znajdziemy listę wszystkich ofert, które zostały utworzone. Dodatkowo z tego poziomu możemy dodać **logo naszej firmy**, **utworzyć nową ofertę** (dokładna instrukcja na str. 38) a z poziomu listy możemy daną ofertę:

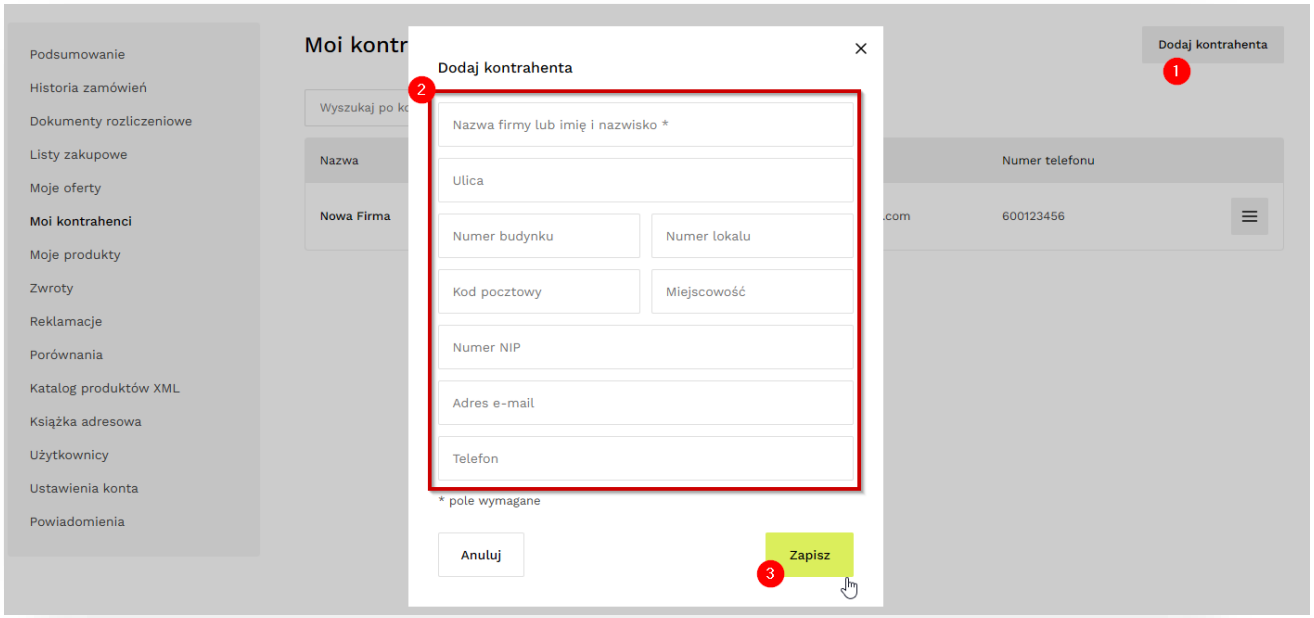
- **Edytować**
- **Zduplikować**
- **Usunąć**



6. Moi kontrahenci

W celu przygotowania pełnej oferty dla naszego klienta musimy wcześniej dodać go do naszej bazy klientów. Można to zrobić w trakcie tworzenia oferty bądź z sekcji **Moi kontrahenci**.

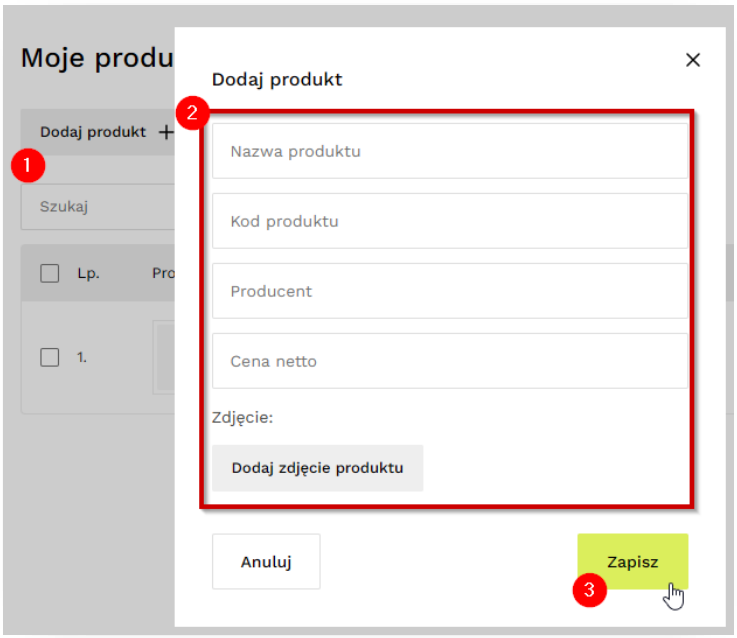
Aby dodać nowego kontrahenta z poziomu Moi kontrahenci należy kliknąć **Dodaj kontrahenta**, następnie uzupełnić dane adresowe i kliknąć **Zapisz**.



7. Moje produkty

Budując ofertę dla naszego klienta możemy posłużyć się produktami HENDI jak i własnymi produktami, które pochodzą z naszego magazynu. Takie produkty możemy dodawać pojedynczo, produkt po produkcie, bądź przy pomocy importu wcześniej utworzonego pliku .XLS/.CSV.

Aby dodać pojedynczo produkty należy kliknąć **Dodaj produkt**, następnie uzupełnić dane o produkcie wraz ze zdjęciem i kliknąć **Zapisz**.

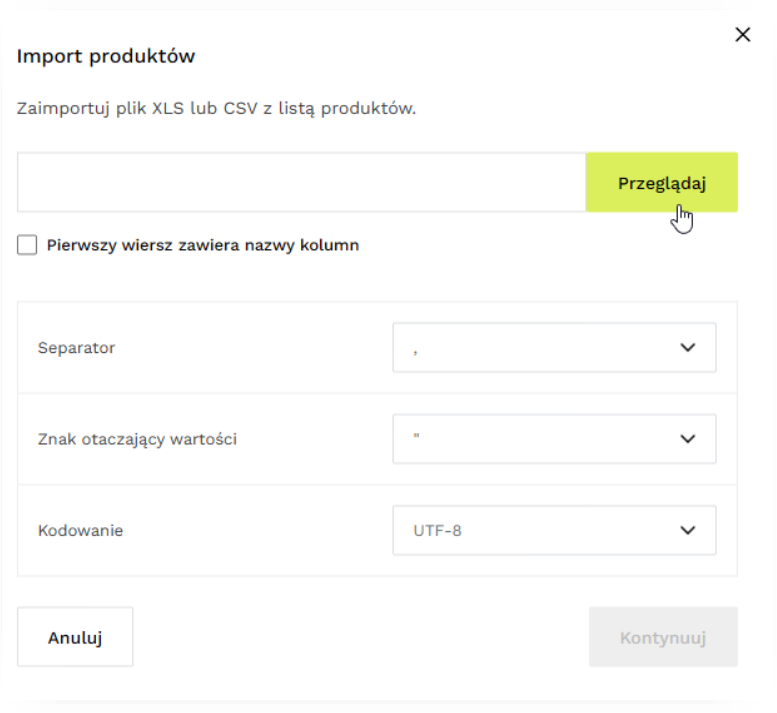


Drugą ze wspomnianych opcji jest import z pliku .XLS/.CSV. Aby jednak produkty został poprawnie zaimportowane, w pierwszej kolejności należy utworzyć plik .XLS/.CSV, w którym tworzymy dwie kolumny z:

- **Kodem produktu**
- **Nazwą produktu**

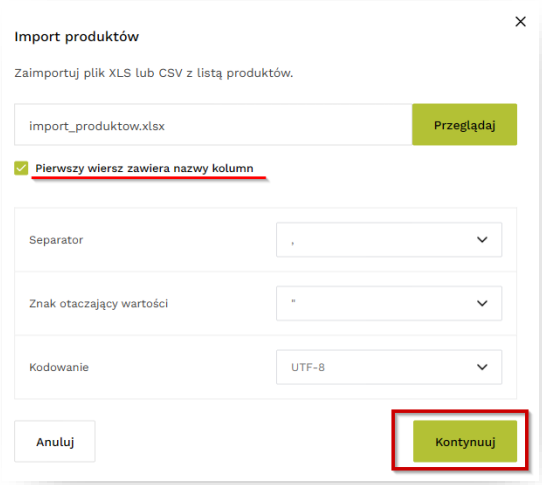
	A	B	C	D	E	F
1	kod	Nazwa				
2	MKF1121S	piec				
3	221761	XYZ				
4	208984	ABC				
5	471005	CBA				
6	507025	CD				
7						

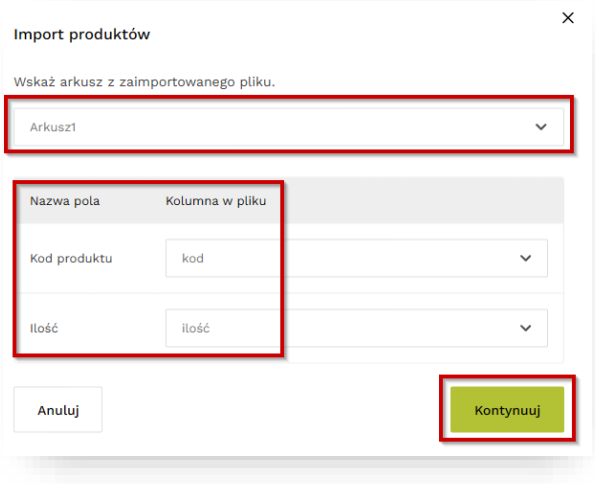
Jeżeli nasz plik jest już gotowy do importu to klikamy **Przeglądaj** i wybieramy nasz plik z produktami.



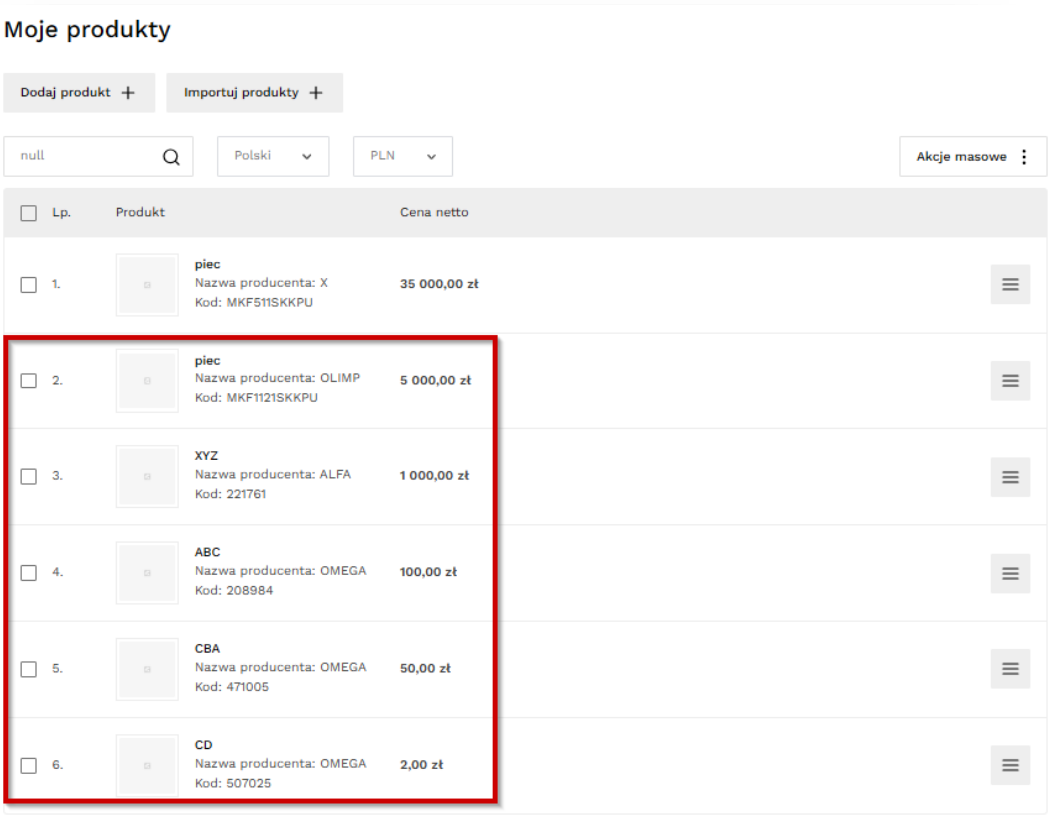
Jeżeli w naszym pliku dodaliśmy nawę kolumn w pierwszym wierszu, to zaznaczamy opcję **Pierwszy wiersz zawiera nazwy kolumn** i klikamy **Kontynuuj**.

Na kolejnym widoku wskazujemy arkusz z naszego zaimportowanego pliku w którym znajdują się dane oraz sprawdzamy czy nazwa pól jest odpowiednio zmapowana z kolumnami w naszym pliku. Jeżeli wszystko się zgadza to klikamy **Kontynuuj** i czekamy na import produktów.



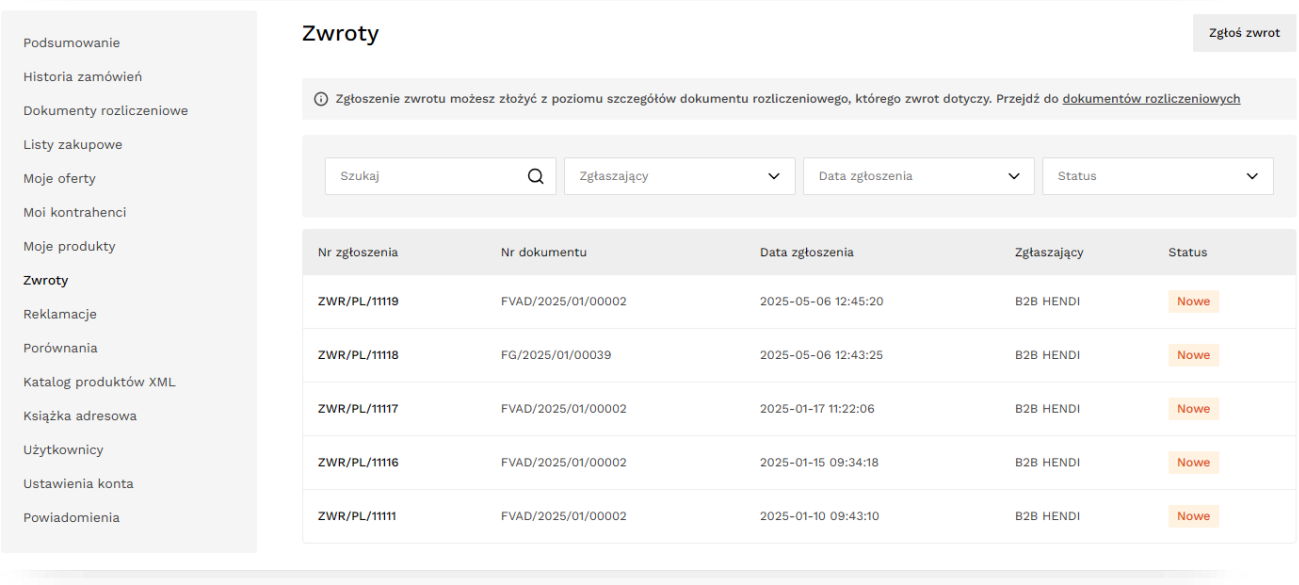


Po wykonaniu powyższych czynności produkty powinny zostać poprawnie zaimportowane i będą widoczne na liście w sekcji moje produkty.

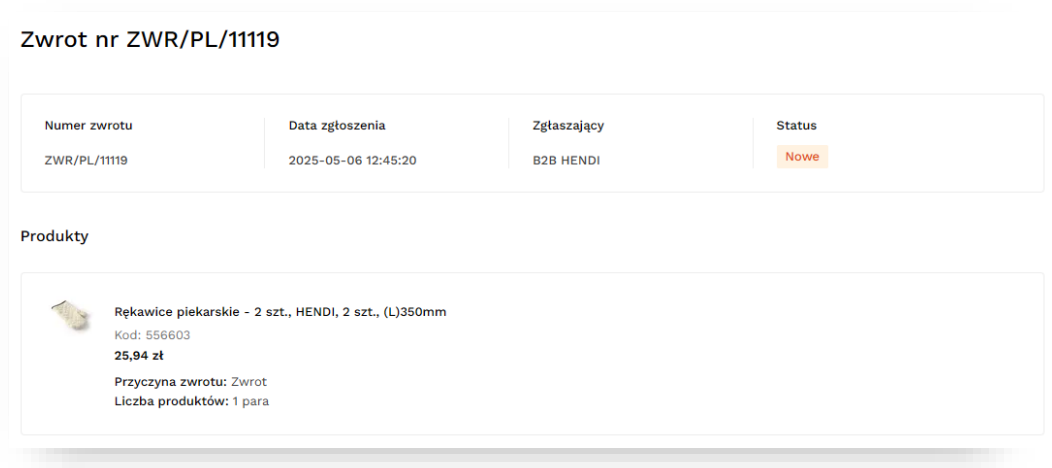


8. Zwroty

Sekcja zwroty posiada listę zgłoszeń ze zwróconymi zamówieniami. Zgłoszenia możemy filtrować po numerze zgłoszenia, numerze dokumentu rozliczeniowym, osobie zgłaszającej, dacie zgłoszenia oraz po statusie.



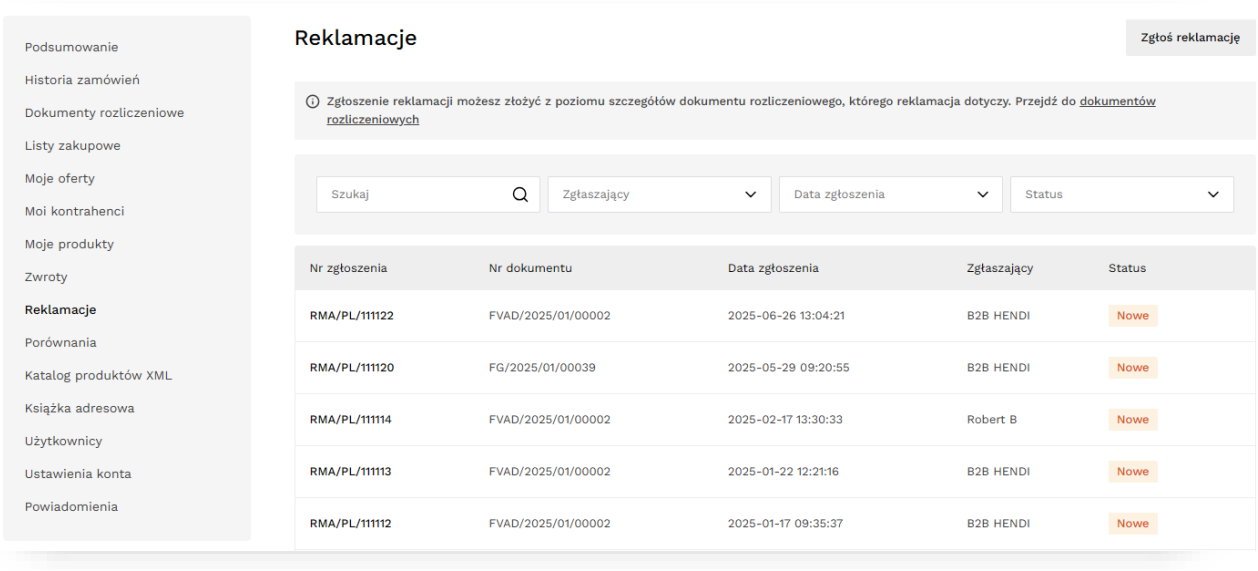
Przechodząc do wybranego zgłoszenia znajdziemy w nim produkt/produkty jakie zostały zwrócone.



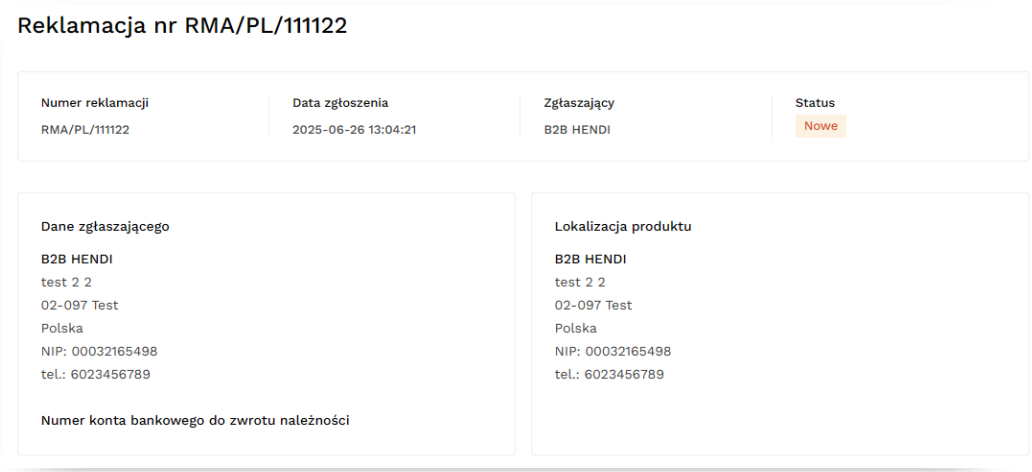
Z poziomu listy zgłoszeń możemy również zgłosić zwrot. Klikając w przycisk **Zgłoś zwrot** zostaniemy przeniesieni do dokumentów rozliczeniowych i dopiero z tego poziomu możemy przejść do zgłoszenia. Pełna instrukcja jak zgłosić zwrot towaru znajduje się na str. 43

9. Reklamacje

Sekcja reklamacje posiada listę zgłoszeń reklamacyjnych. Zgłoszenia możemy filtrować po numerze zgłoszenia, numerze dokumentu rozliczeniowym, osobie zgłaszającej, dacie zgłoszenia oraz po statusie.



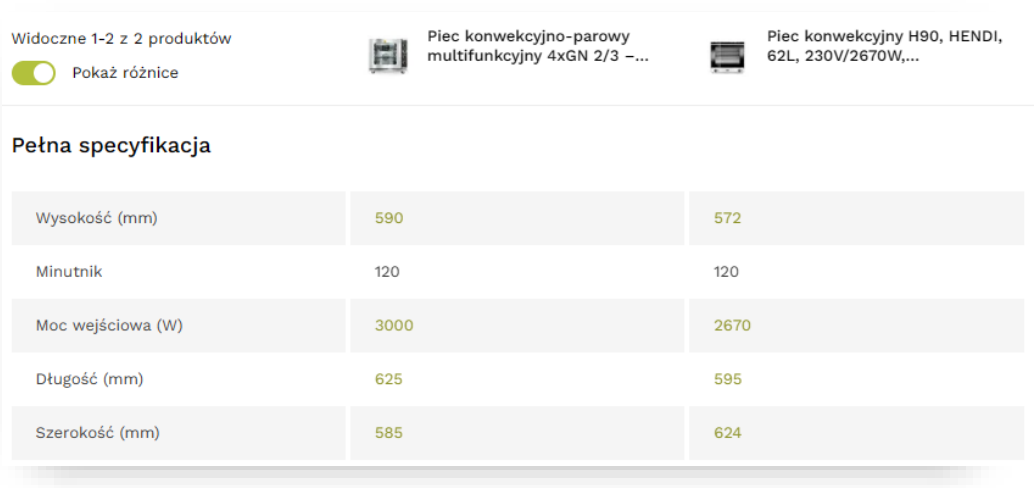
Przechodząc do wybranego zgłoszenia znajdziemy w nim dane osoby zgłaszającej oraz adres lokalizacji produktu.



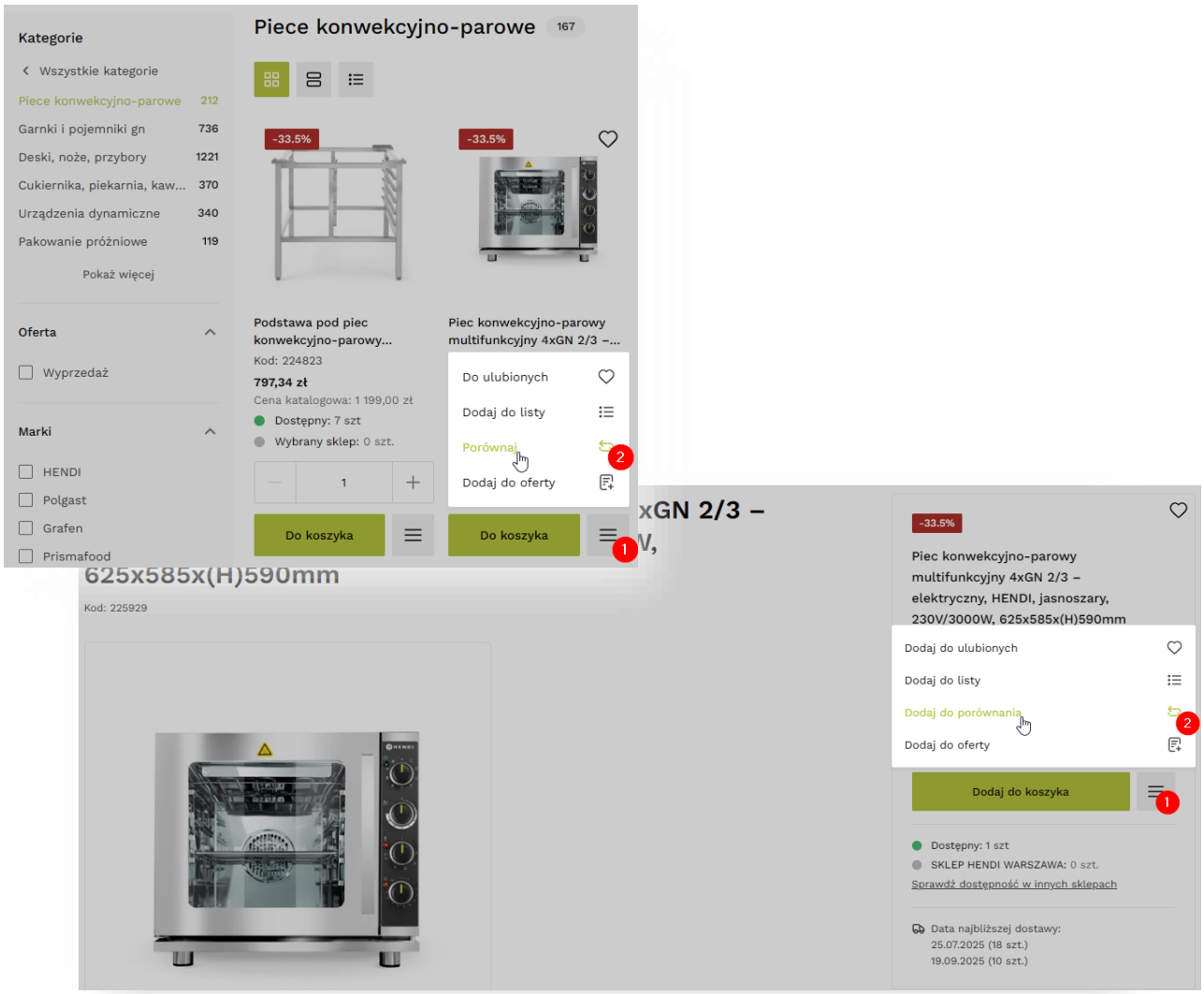
Pełna instrukcja jak zgłosić reklamację towaru znajduje się na str. 45

10. Porównania

W sekcji porównania możemy porównać produkty pod kątem danych technicznych.



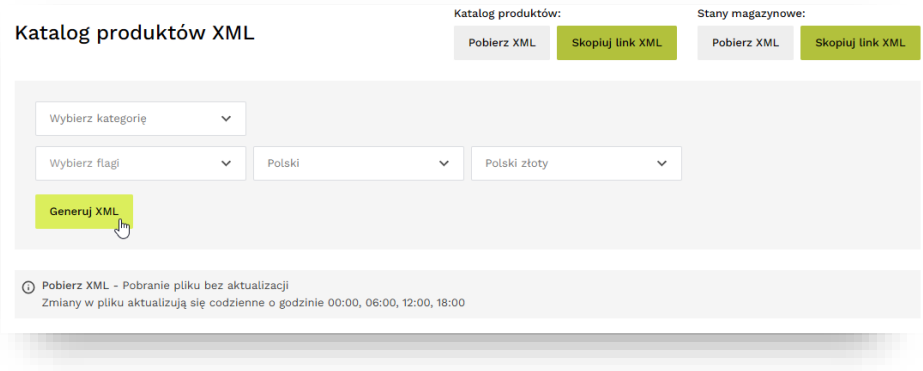
Aby produkty zostały porównane musimy je wcześniej dodać z poziomu listingu bądź karty produktu, klikając przycisk z trzema poziomym kreskami i wybierając opcje **Porównaj/Dodaj do porównania**



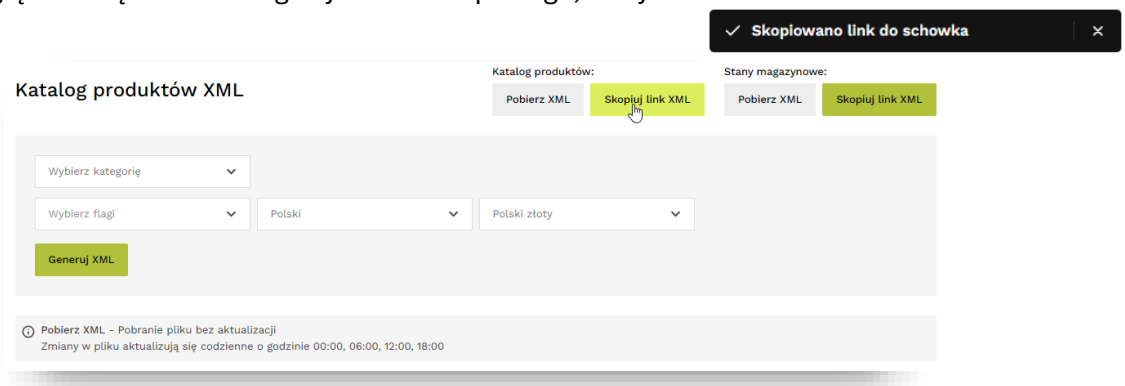
11. Katalog produktów XML

Z poziomu tej sekcji możemy pobrać dane z produktami oraz ich stanem magazynowym w formie pliku XML. Dodatkową opcją jest skopiowanie bezpośredniego linku aby przejrzeć dane z poziomu przeglądarki internetowej bądź też przekazanie linku do własnego systemu sklepowego w celu automatycznej aktualizacji danych.

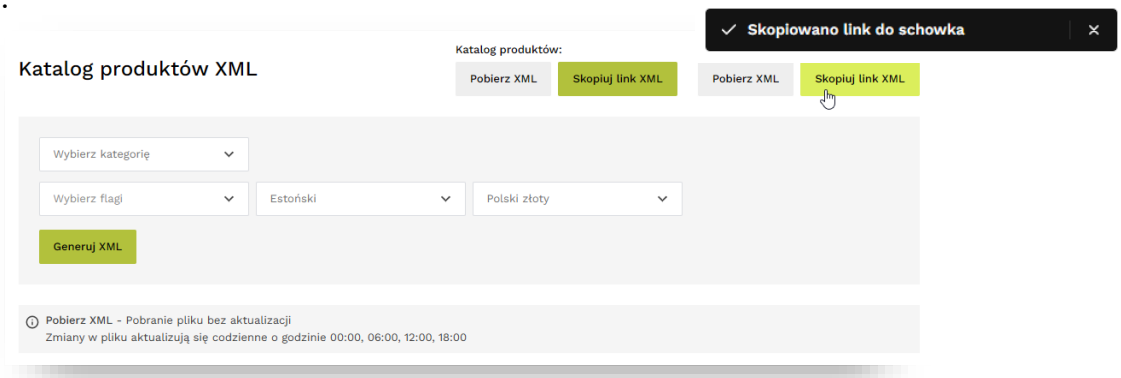
W celu wygenerowania nowego pliku XML należy kliknąć **Generuj XML** i poczekać aż pojawi się okno z wyborem miejsca do zapisu pliku.



Aby uzyskać link do pliku XML z produktami oraz stanem magazynowym należy kliknąć **Skopiuj link XML**. Jako potwierdzenie skopiowania linku otrzymamy odpowiednie powiadomienie. Następnie link możemy wkleić do przeglądarki bądź do naszego systemu sklepowego, który to będzie pobierał nowe dane.



Jeżeli jednak nasz system jest dostosowany do pobierania danych z dwóch plików - osobno dla produktów i stanów magazynowych, to dodatkowo należy kliknąć **Skopiuj link XML** przy stanach magazynowych.

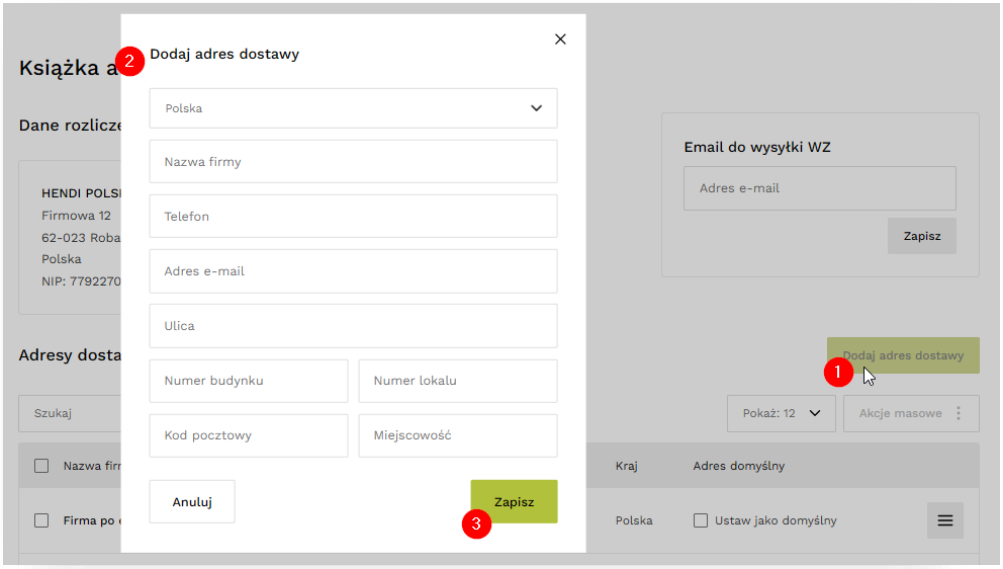


12. Książka adresowa

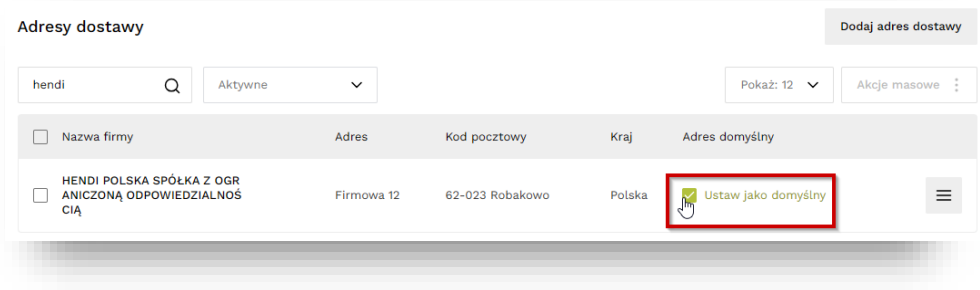
W książce adresowej znajdziemy adresy dostaw i odbioru towaru. Dodatkowo z tego poziomu możemy:

- dodać nowe adres dostawy
- ustawić domyślny adres dostawy
- ustawić domyślny adres mailowy do wysyłania dokumentów WZ
- dodać nowy adres odbioru towaru

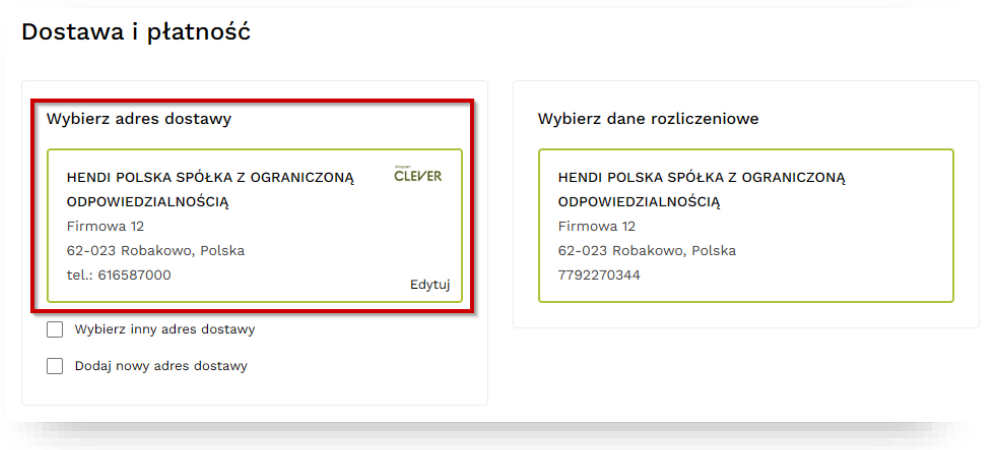
Aby **dodać nowy adres dostawy** należy kliknąć **Dodaj adres dostawy**, następnie uzupełnij dane i kliknij **Zapisz**.



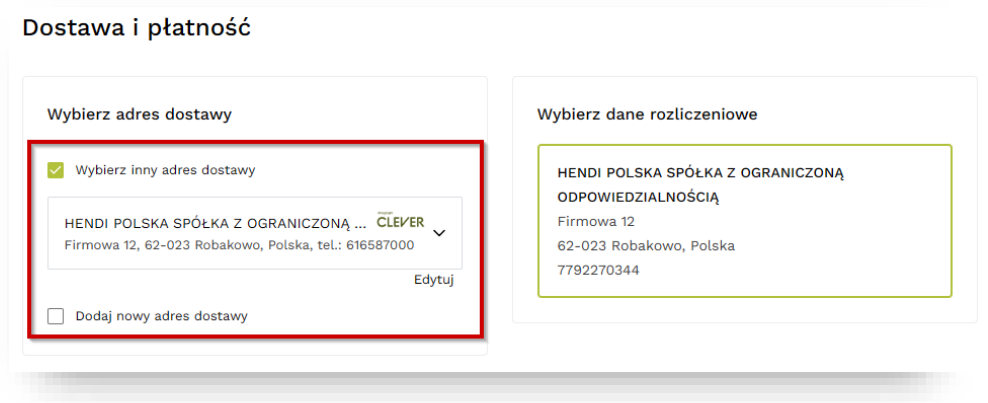
Aby **ustawić domyślny adres dostawy** należy przy odpowiednim adresie zaznaczyć opcję **Ustaw jako domyślny**.



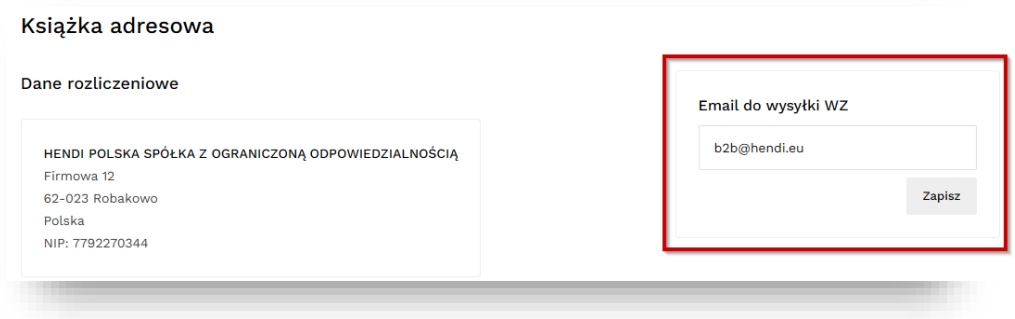
Dzięki powyższej opcji, podczas składania zamówienia, w polu adres dostawy będziemy zawsze widzieli wybrany adres.



Jeżeli jednak chcemy przy każdym zamówieniu wybierać/dodawać adres dostawy, należy **odznaczyć** opcję domyślnego adresu.



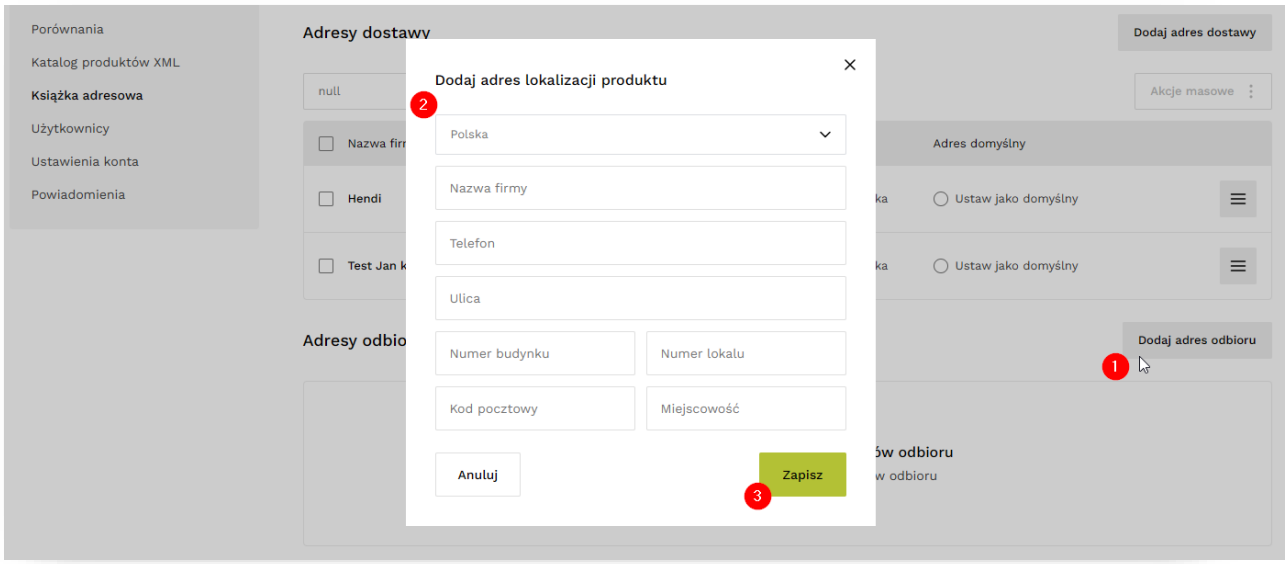
Aby **ustawić domyślny adres mailowy do wysyłania dokumentów WZ** należy wprowadzić adres mailowy w polu **Email do wysyłki WZ.**



Dzięki temu podczas składania zamówienia email do wysyłki WZ będzie automatycznie podstawiany.

Aby **dodać nowy adres odbioru towaru** należy zjechać na sam dół strony i kliknąć **Dodaj adres odbioru**.

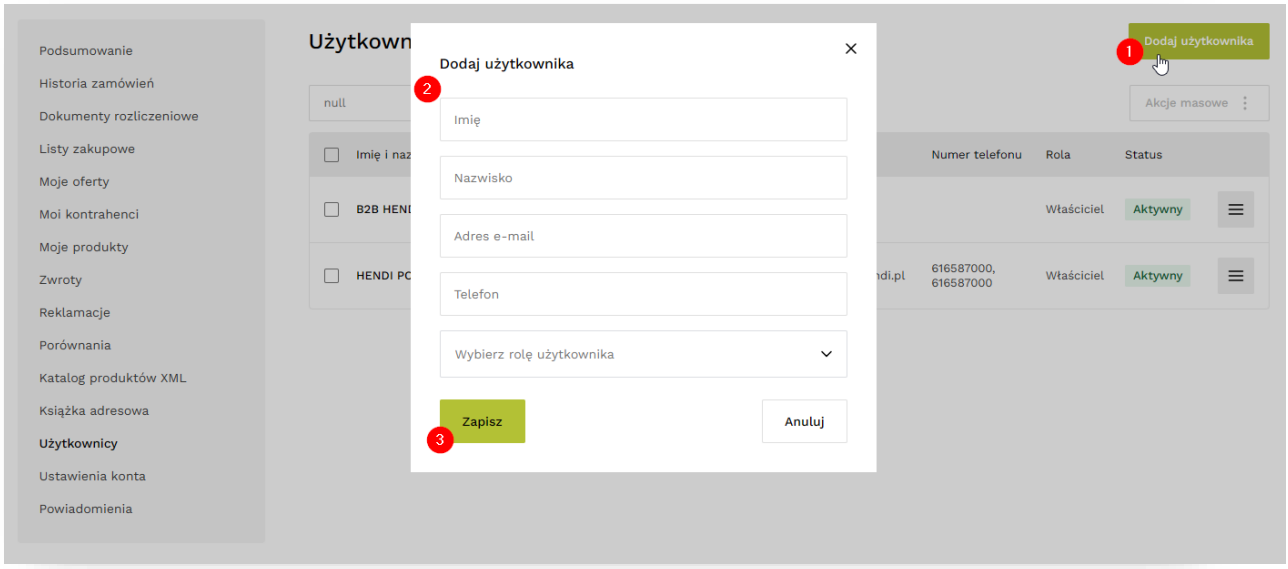
Następnie uzupełnić dane adresowe i kliknąć **Zapisz**.



13. Użytkownicy

Z poziomu tej sekcji mamy możliwość dodania nowych użytkowników oraz edycję już wcześniej utworzonych kont.

Aby dodać nowego użytkownika należy kliknąć **Dodaj użytkownika**, następnie należy podać dane użytkownika oraz przypisać mu odpowiednią rolę.



Dostępne role użytkowników:

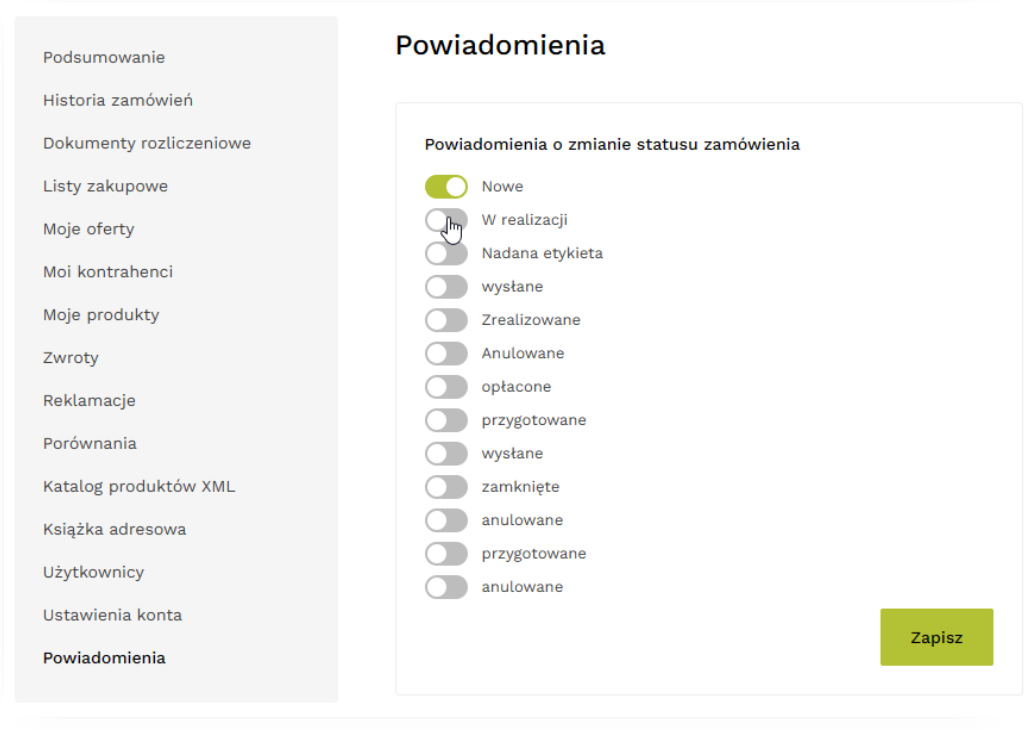
- **Właściciel / Menager** – pełen dostęp
- **Przeglądający** – dostęp do listy produktów i list zakupowych
- **Księgowy** – dostępny jedynie do dokumentów rozliczeniowych
- **Handlowiec** – dostęp do listy produktów, ich dostępności i cen, ma wgląd tylko w swoje zamówienia, brak wglądu w dokumenty rozliczeniowe
- **Oferta** – dostęp do listy produktów, bez cen i dokumentów handlowych i rozliczeniowych

14. Ustawienia konta

W tej sekcji mamy informację dotyczące naszego konta. Istnieje możliwość zmiany danych oraz hasła do konta.

15. Powiadomienia

W sekcji powiadomienia mamy możliwość włączenia/wyłączenia otrzymywania powiadomienia mailowego przy zmianie statusu dla zamówień oraz zgłoszeń zwrotu i reklamacji. Wystarczy przestawić przełącznik przy danym powiadomieniu w celu jego włączenia/wyłączenia.

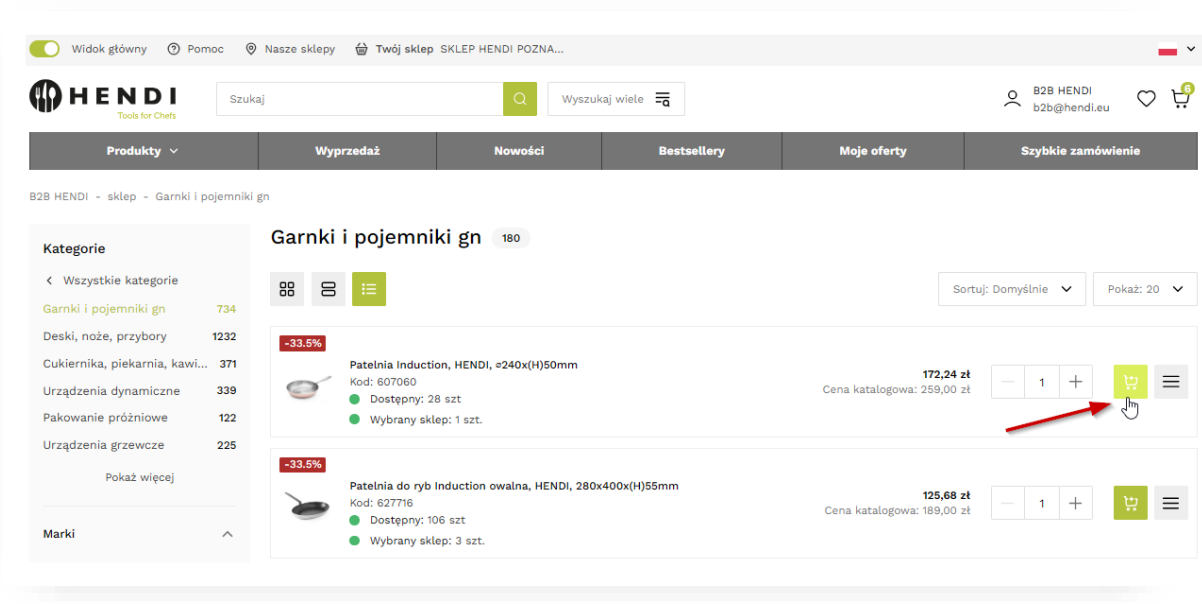


Tworzenie zamówień

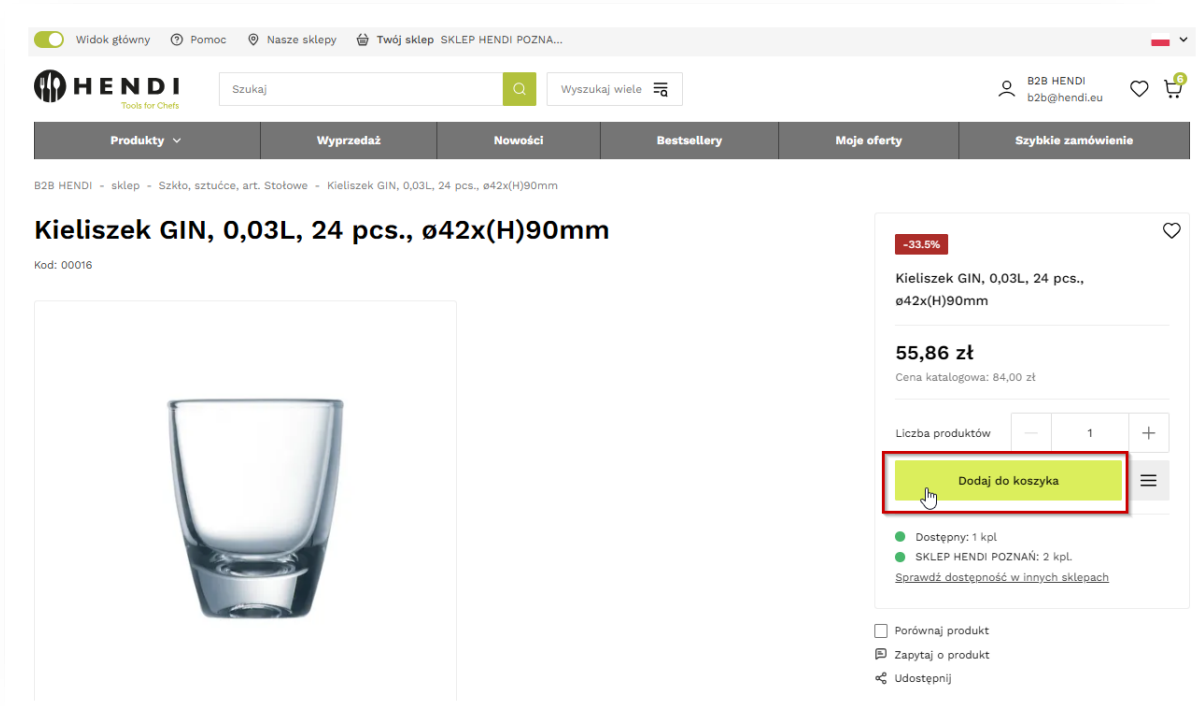
1. Dodawanie produktów do koszyka

Dodawanie produktów do koszyka jest możliwe z poziomu:

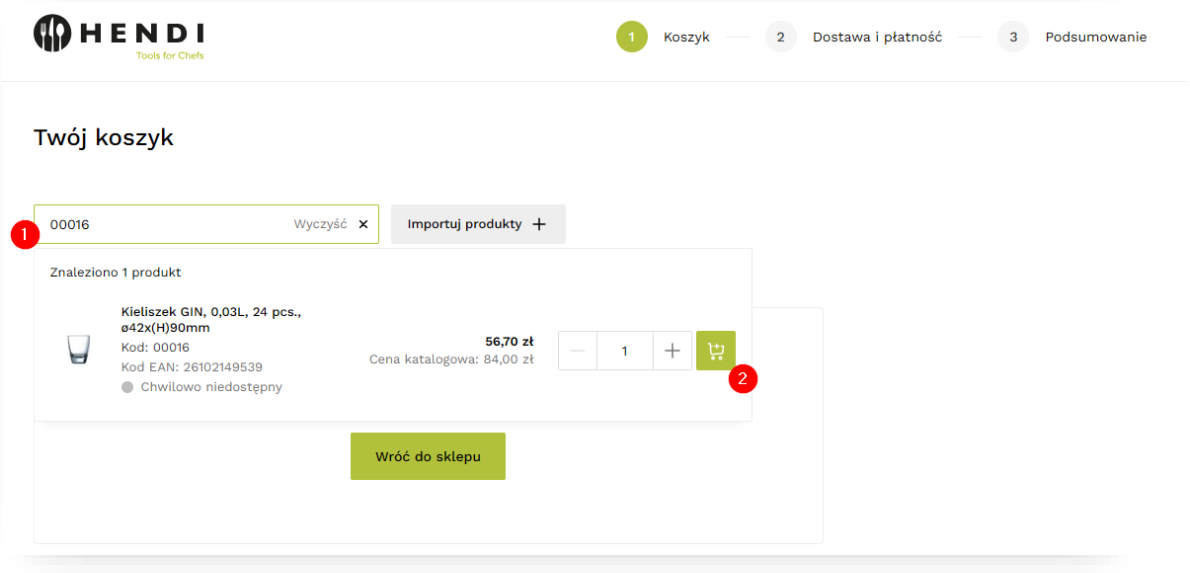
A. listingu produktów



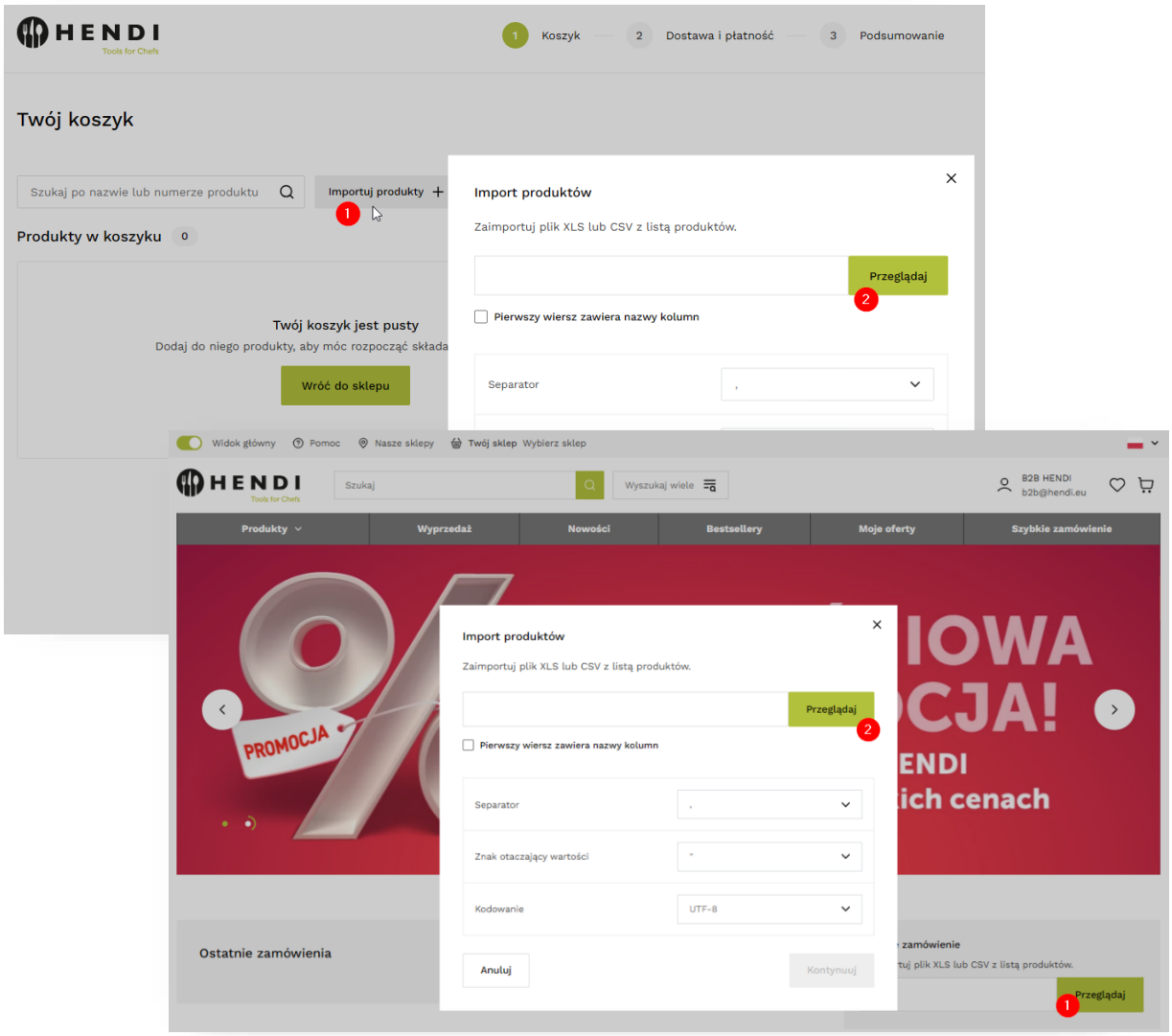
B. karty produktowej



C. koszyka



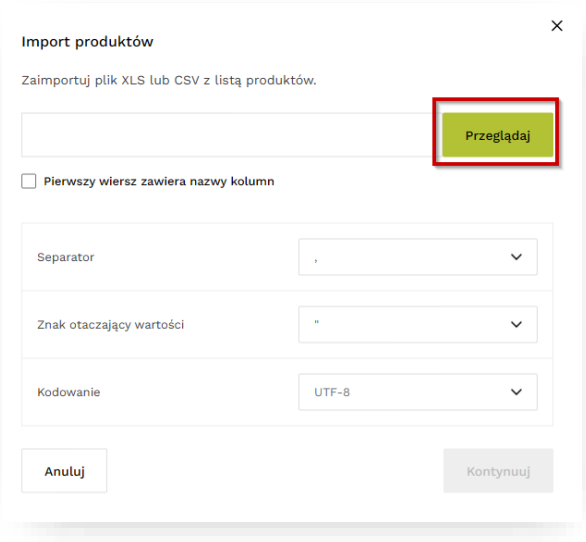
D. Dodatkową opcją jest import gotowego pliku .xls/.csv z poziomu koszyka bądź strony głównej



Aby produkty został poprawnie zaimportowane do koszyka, w pierwszej kolejności należy utworzyć plik .xls/.csv, w którym to utworzymy dwie kolumny z kodem produktu oraz ilość jaką chcemy dodać do koszyka. Przykładowo, kolumny możemy nazwać "kod" i "ilość".

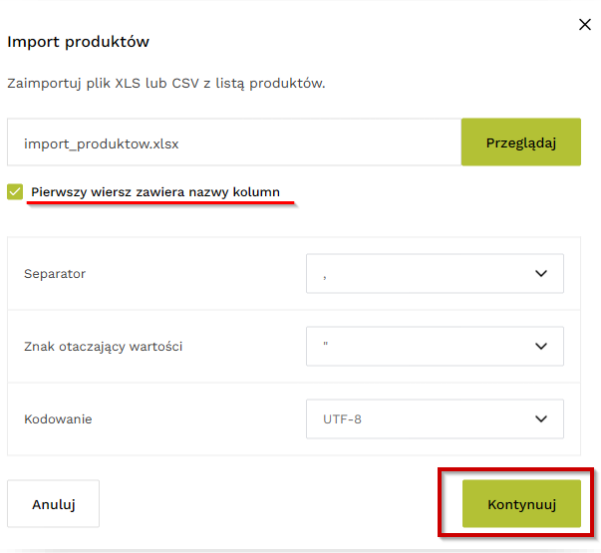
	A	B
1	kod	ilość
2	MKF511SKKPU	2
3	221761	2
4	208984	5
5	471005	15
6	507025	10

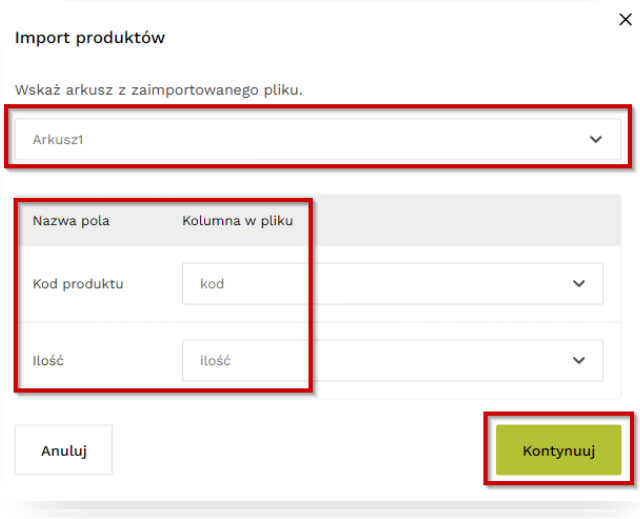
Z poziomu koszyka bądź strony głównej klikamy **Przeglądaj** i wybieramy nasz wcześniej zapisany plik.



Jeżeli w naszym pliku dodaliśmy nawę kolumn w pierwszym wierszu, to zaznaczamy opcję **Pierwszy wiersz zawiera nazwy kolumn** i klikamy **Kontynuuj**.

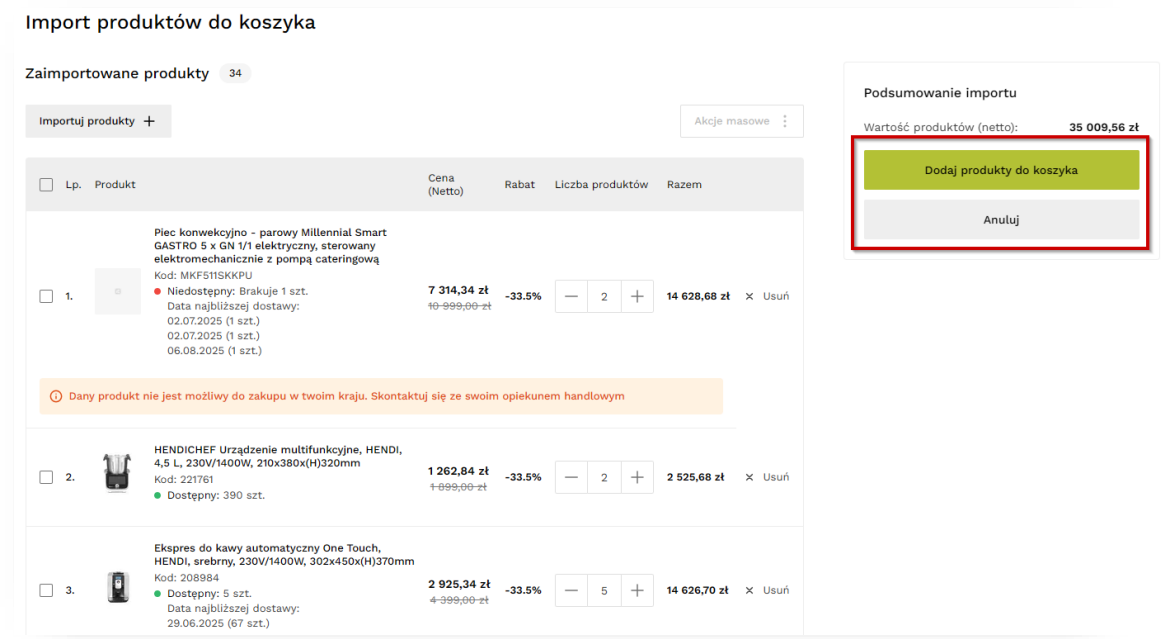
Na kolejnym widoku wskazujemy arkusz z naszego zaimportowanego pliku w którym znajdują się dane oraz sprawdzamy czy nazwa pól jest odpowiednio zmapowana z kolumnami w naszym pliku. Jeżeli wszystko się zgadza to klikamy **Kontynuuj** i czekamy na import produktów.





Przed zaimportowaniem produktów do koszyka otrzymamy stronę z importera na której zobaczymy listę z naszymi produktami.

Z otrzymanej listy możemy usunąć wybrane produkty bądź zmienić ich ilość. Dodatkowo, całą listę możemy **anulować** albo, jeżeli wszystko się zgadza, **Dodać produkty do koszyka**.



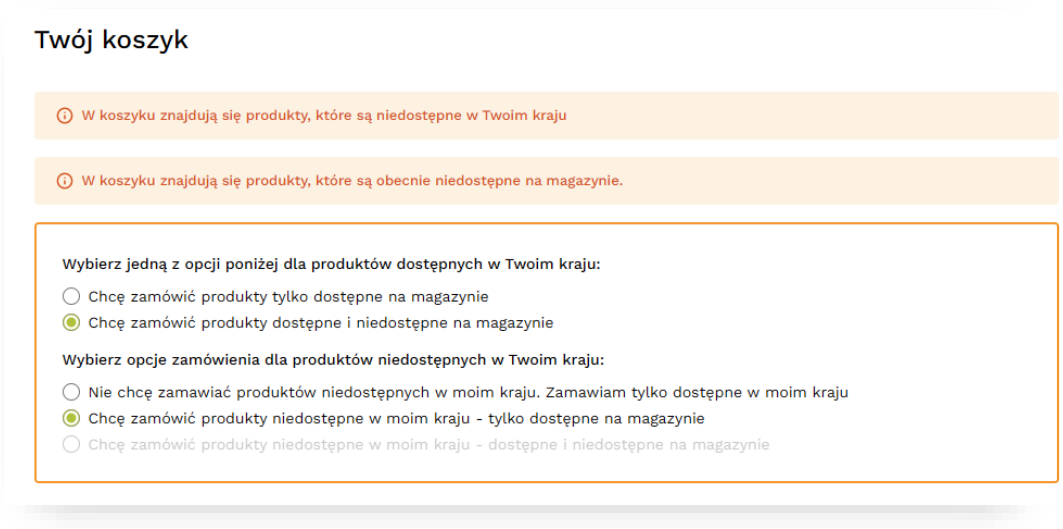
Po kliknięciu **Dodaj produkty do koszyka**, zostaniemy przeniesieni do koszyka wraz z wybranymi przez nas produktami.

2. Podział zamówienia na dostępne, braki oraz brak produktów w danym kraju

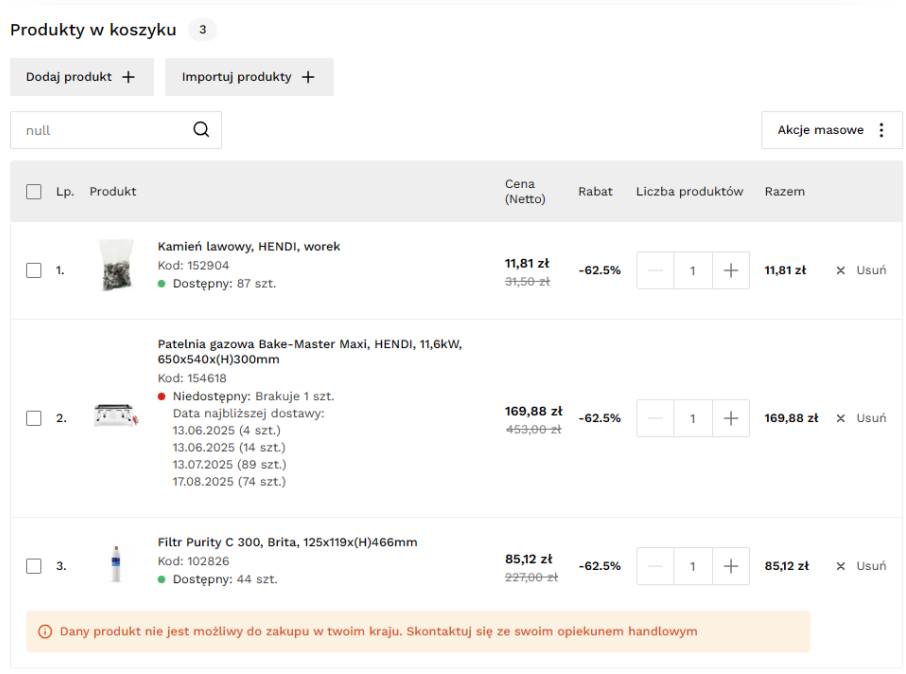
Zamówienie może być podzielone maksymalnie na 3 części ze względu na produkty:

- **Dostępne** – produkty dostępne na naszym magazynie
- **Brak** – produkty których aktualnie nie posiadamy na magazynie (**/BR**)

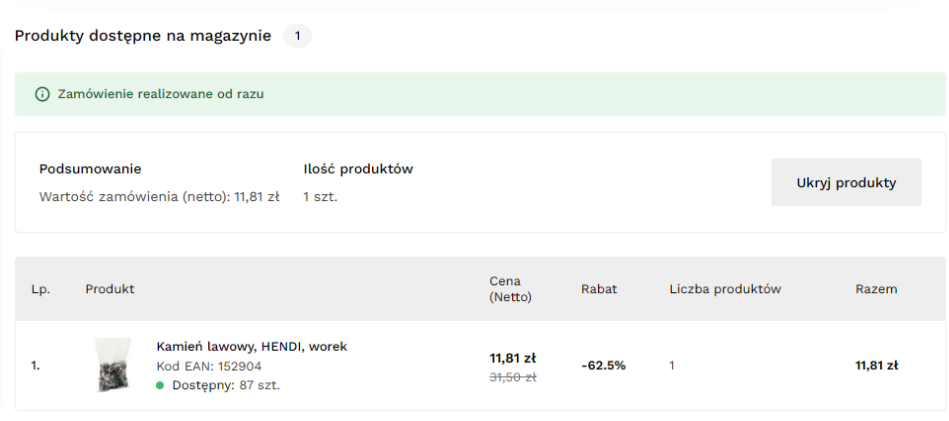
W koszyku pojawią się odpowiednie informacje:

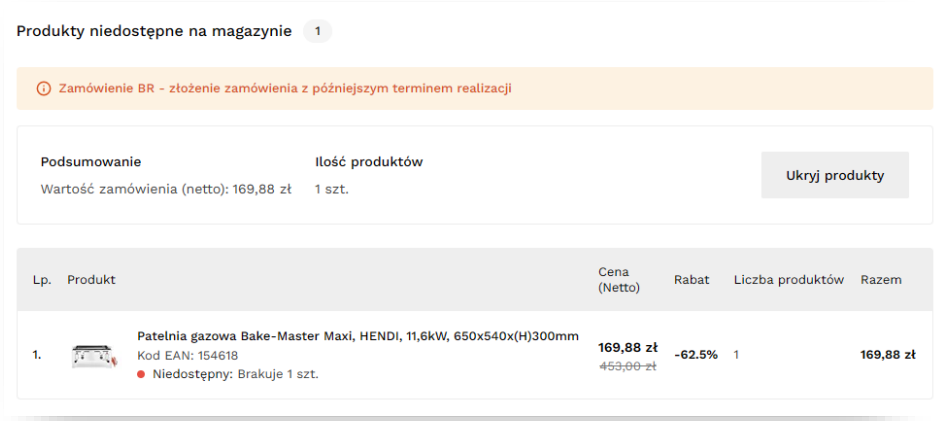


Dodatkowo produkty można zobaczyć w jednej tabeli

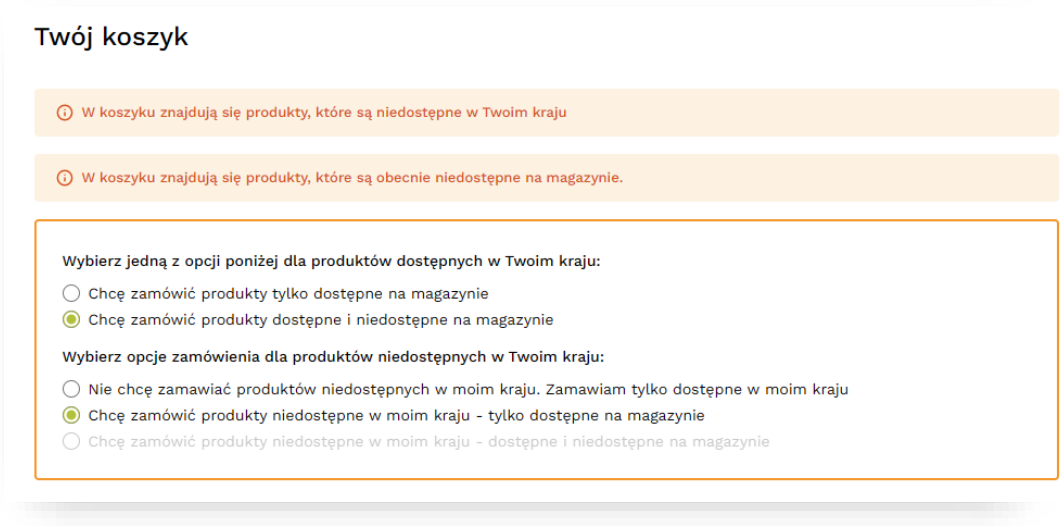


oraz w osobnych sekcjach

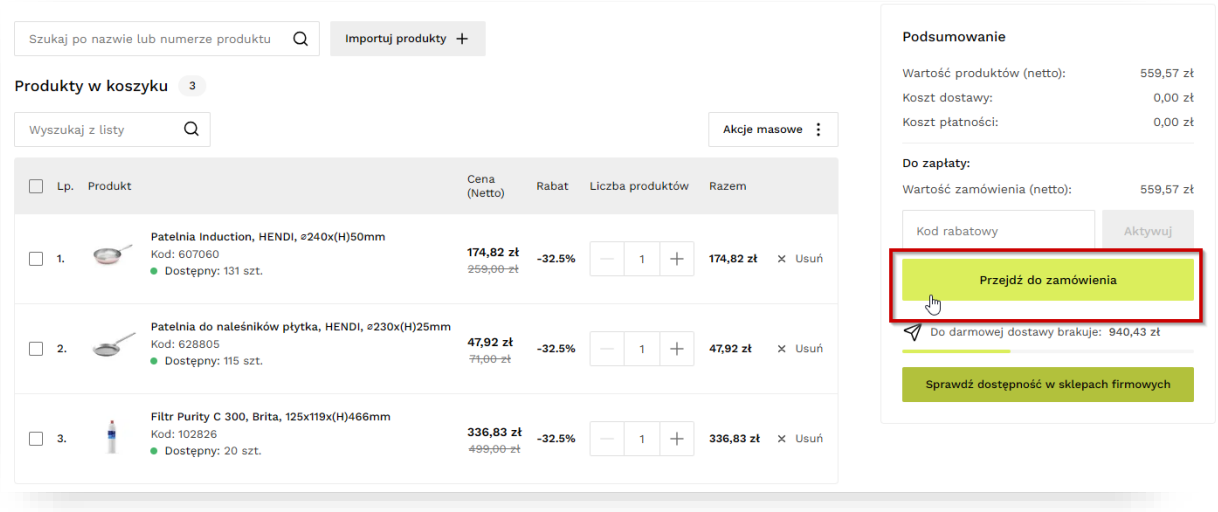




Zanim przejdziemy do dalszej części zamówienia, musimy wybrać co chcemy zrobić z naszymi produktami



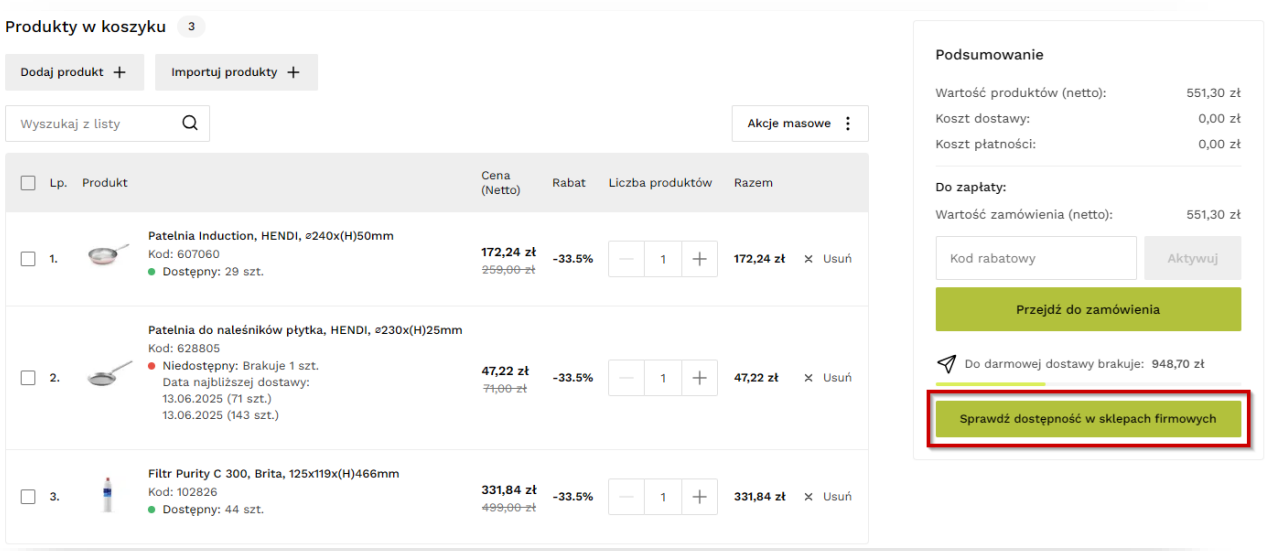
Następnie klikamy **Przejdź do zamówienia**



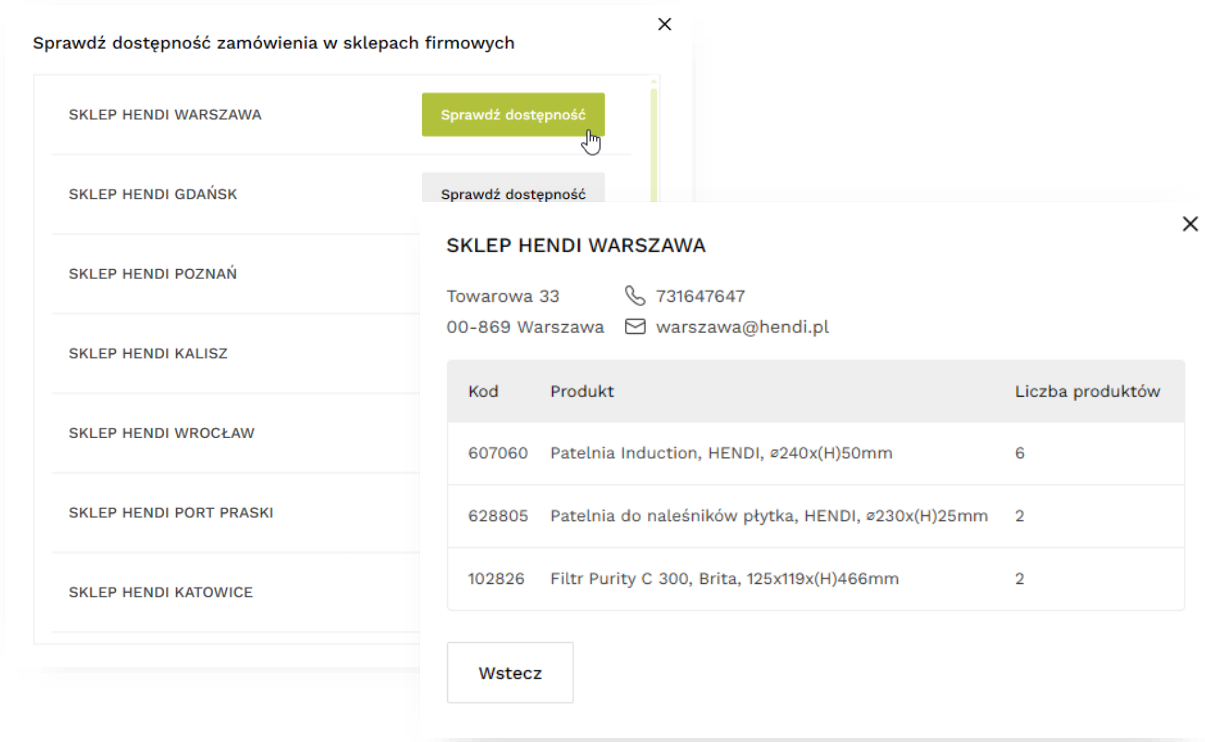
3. Sprawdzanie dostępności towaru w sklepach firmowych HENDI

Jedną z opcji sprawdzenia dostępności towaru w sklepach firmowych HENDI jest możliwość sprawdzenia dostępność towaru z poziomu koszyka, lecz przy tej opcji, nie sprawdzamy tylko jednego produktu a wszystkie, które mamy aktualnie w koszyku.

W tym celu, będąc już w koszyku, klikamy przycisk **Sprawdź dostępność w sklepach firmowych**



Następnie, wybieramy sklep w którym chcemy sprawdzić dostępność naszych produktów



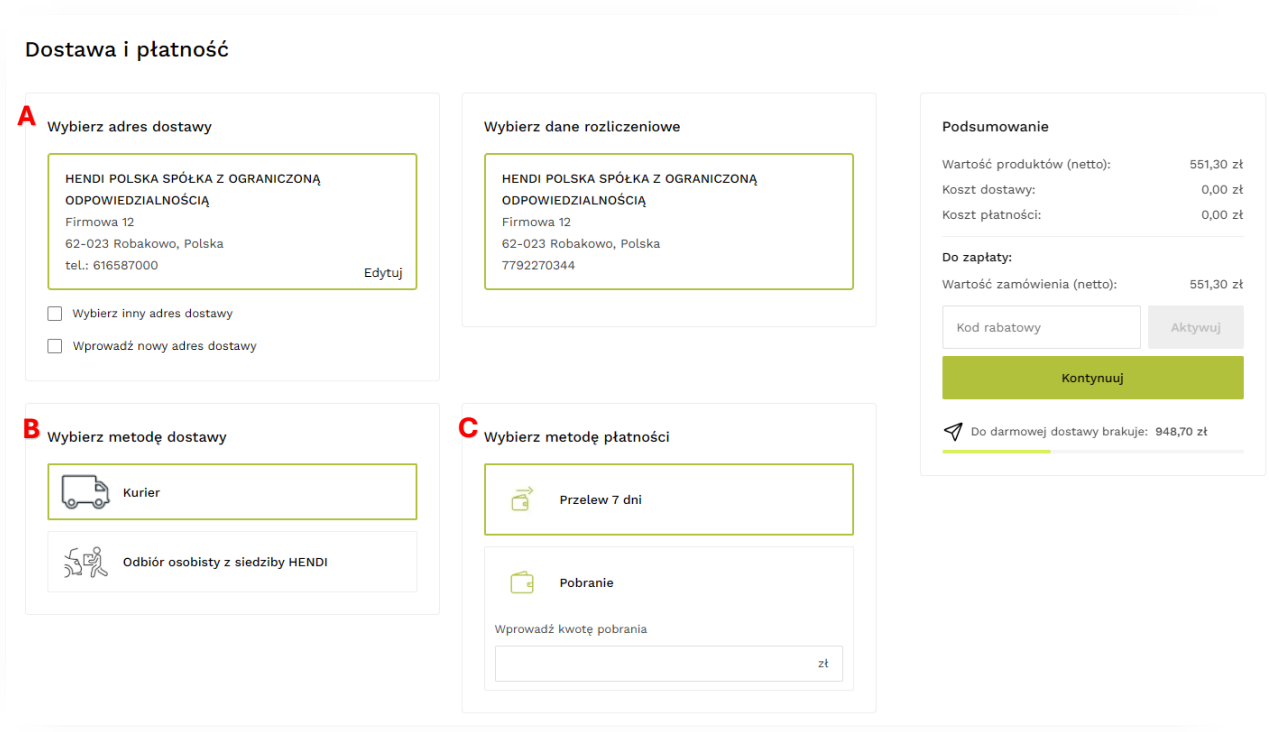
4. Dostawa i sposób płatności

Po dodaniu produktów przechodzimy do kolejnego kroku w którym to wybieramy:

A. adres dostawy

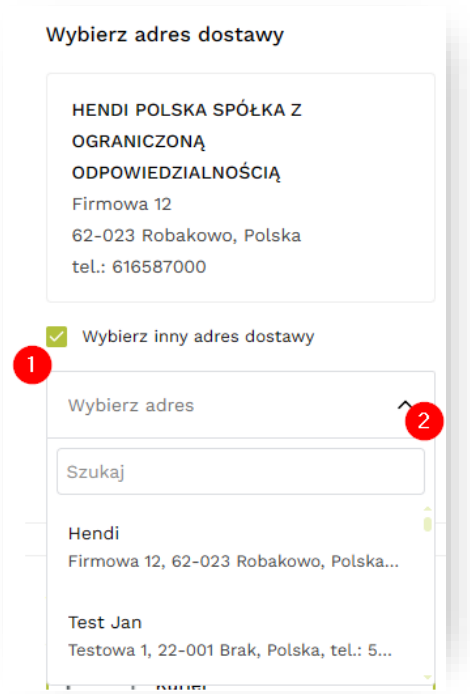
B. metodę dostawy

C. sposób płatności

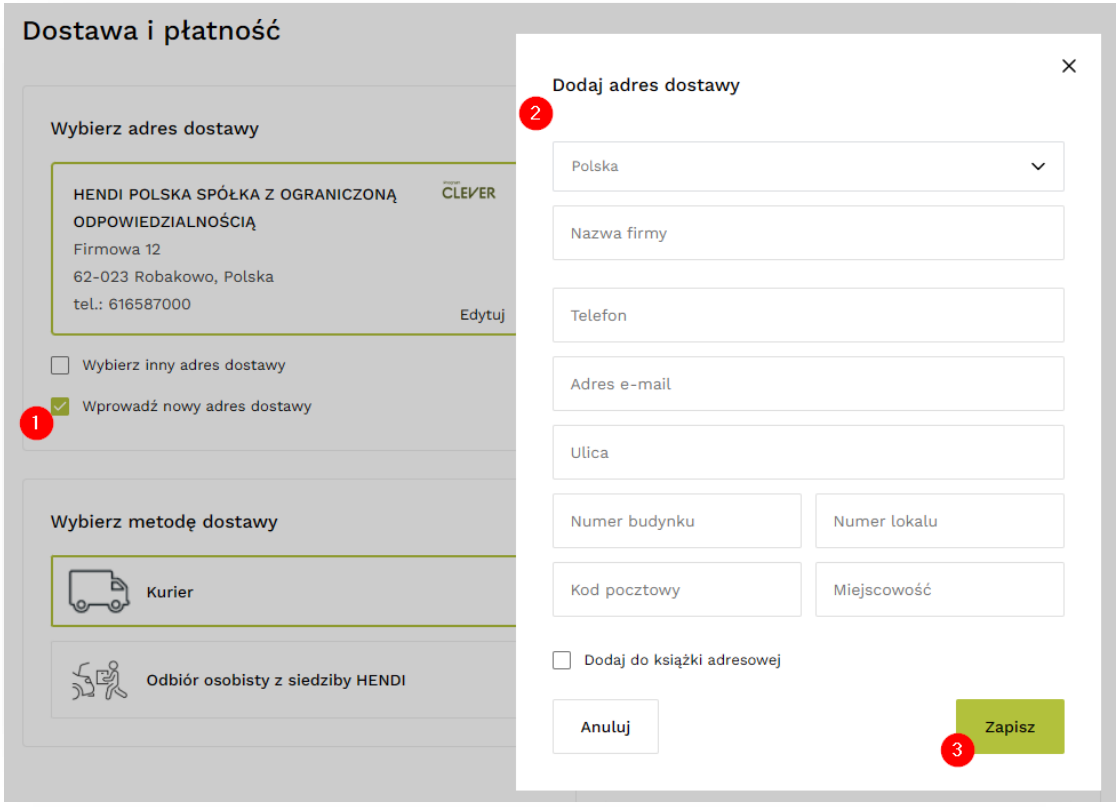


Jako adres dostawy mamy ustawiony adres domyślny, który został zdefiniowany w książce adresowej. Aby zmienić adres dostawy należy kliknąć **Wybierz inny adres dostawy** a następnie wybrać adres z listy lub użyć wyszukiwarki.

Wyszukiwanie adresu odbywa się przez wpisanie w polu szukaj: nazwy firmy/imienia/nazwiska/ulicy/miasta/kodu pocztowego



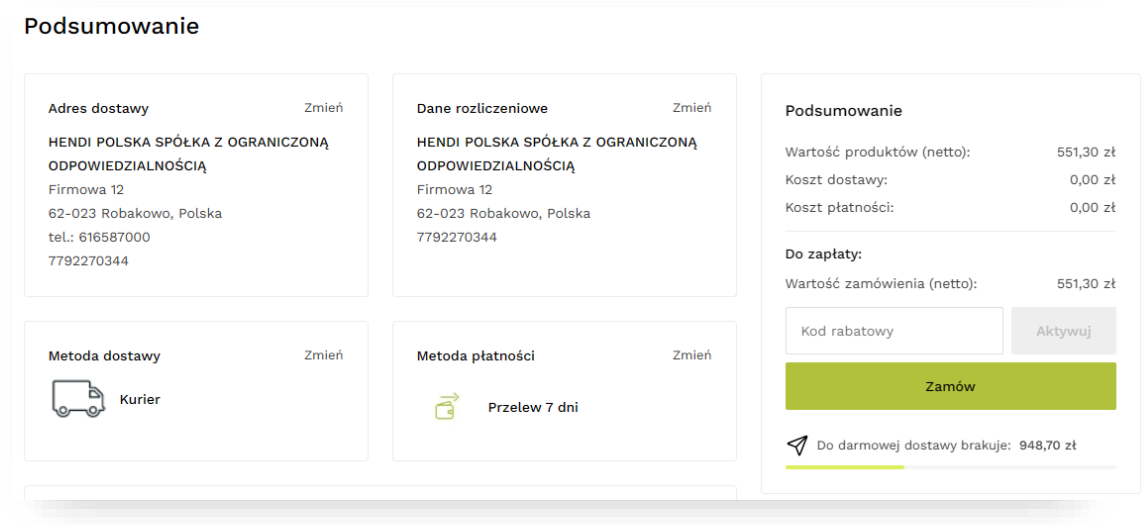
Aby dodać nowy adres dostawy należy kliknąć **Wprowadź nowy adres dostawy** a następnie uzupełnić dane adresowe. Po zapisaniu danych, adres do wysyłki zostanie podstawiony.



Jeżeli chcemy aby nowy adres dostawy zapisał się w naszej książce adresowej należy dodatkowo zaznaczyć opcję **Dodaj do książki adresowej**.

5. Podsumowanie

Przechodząc do podsumowania, widzimy adres dostawy, metodę wysyłki i sposób płatności jaki wybraliśmy wcześniej.



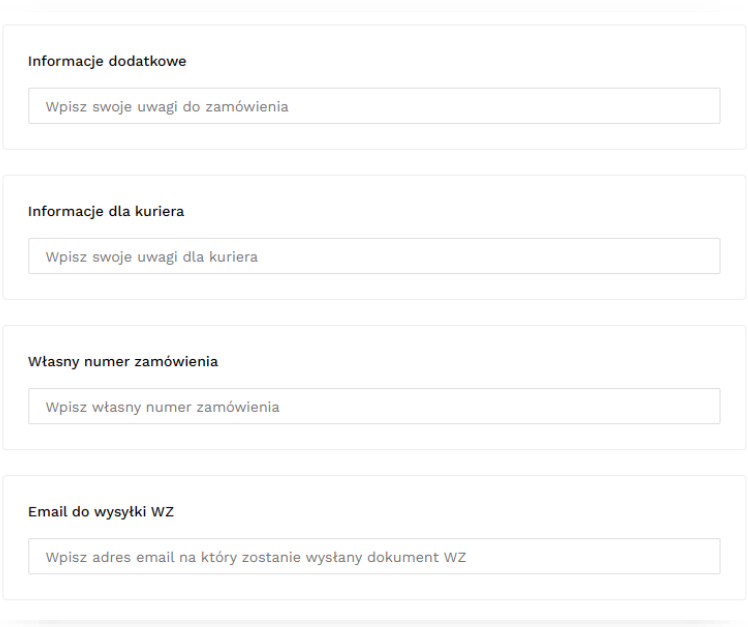
Dodatkowo możemy podać:

Informacje dodatkowe – miejsce do wprowadzenia informacji dla obsługi sklepu

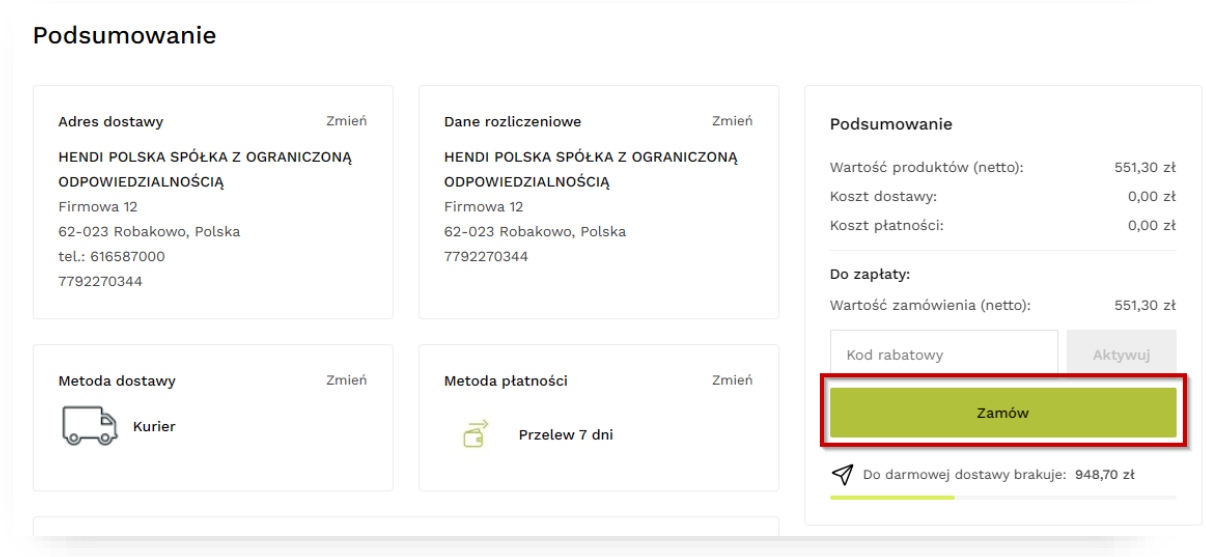
Informacje dla kuriera – miejsce do wprowadzenia informacji dla kuriera

Własny numer zamówienia – uzupełniamy, gdy chcemy aby nasze zamówienie było sygnowane jakimś unikalnym numerem

Email do wysyłki WZ – wprowadzamy adres email na który zostanie wysłany dokument WZ

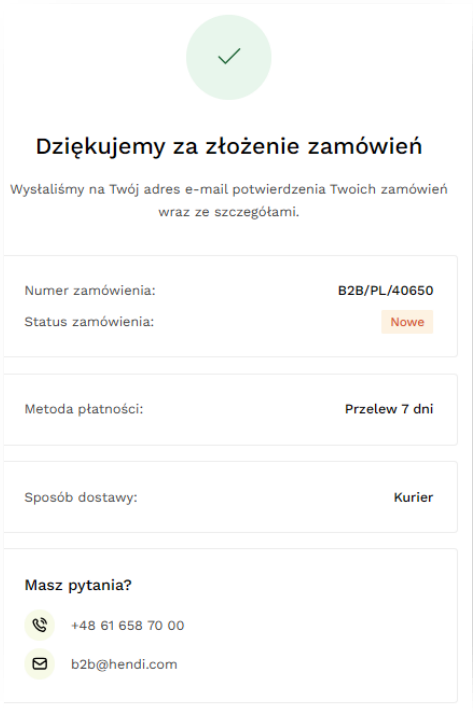


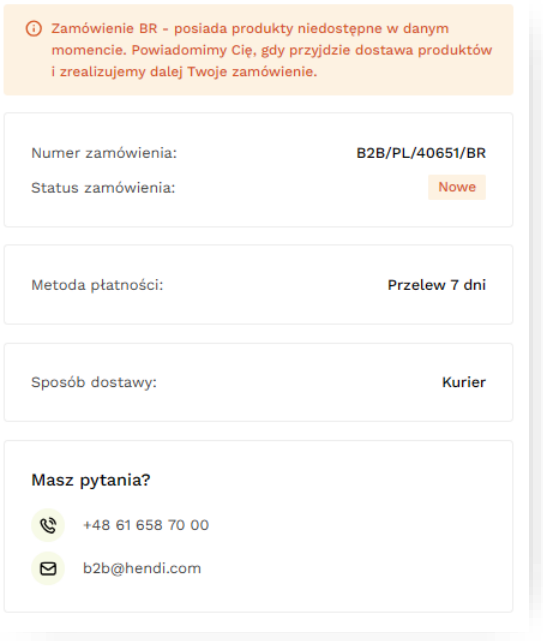
Jeżeli wszystkie wprowadzone dane są poprawne oraz wprowadziliśmy dodatkowe informacje to klikamy przycisk **Zamów**, co kończy finalnie proces złożenia zamówienia.



6. Potwierdzenie zamówienia

Jako potwierdzenie zamówienia pojawi się stosowny komunikat z zawartym numerem zamówienia. Jeżeli jednocześnie zamówiliśmy produkt którego nie ma na stanie magazynowym (BRAK) bądź którego nie możemy kupić w danym kraju, to tu również otrzymujemy powiadomienie.

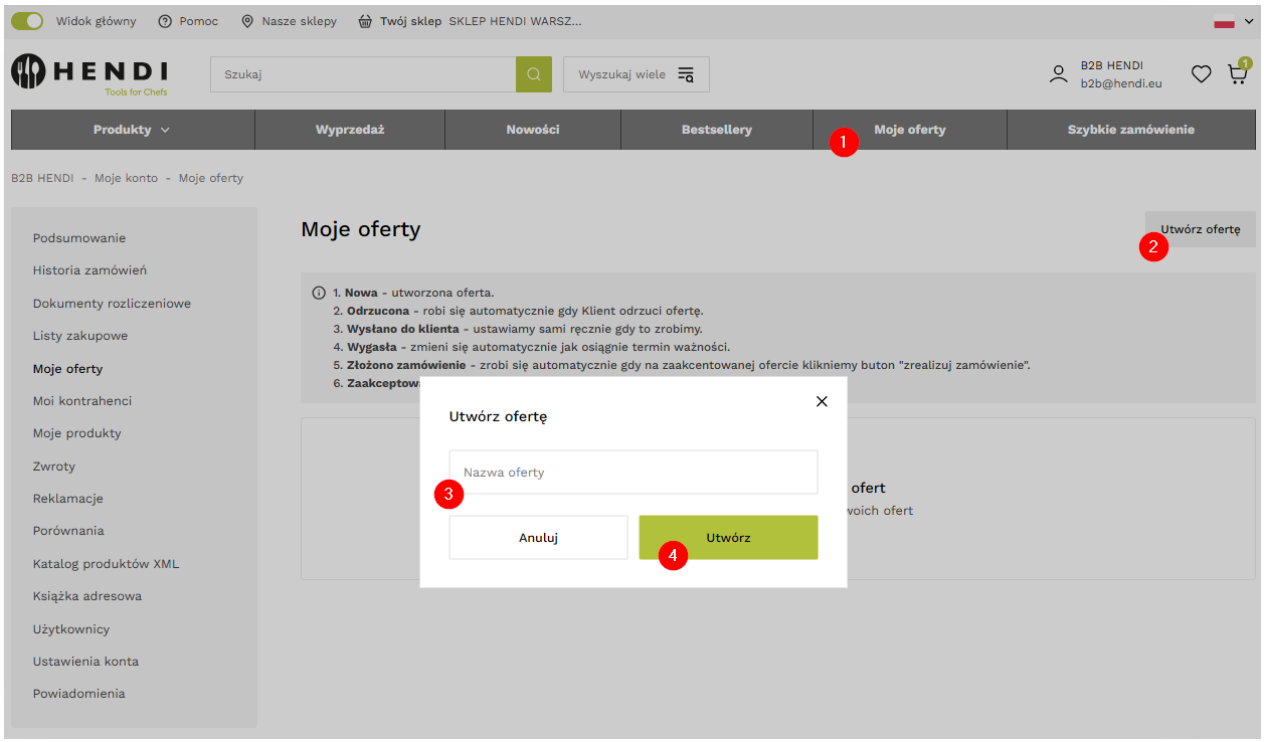




Dodatkowo, na adres mailowy, przypisany do konta użytkownika, zostanie wysłane potwierdzenie zamówienia. Takie samo potwierdzenie otrzymuje opiekun HANDLOWY HENDI.

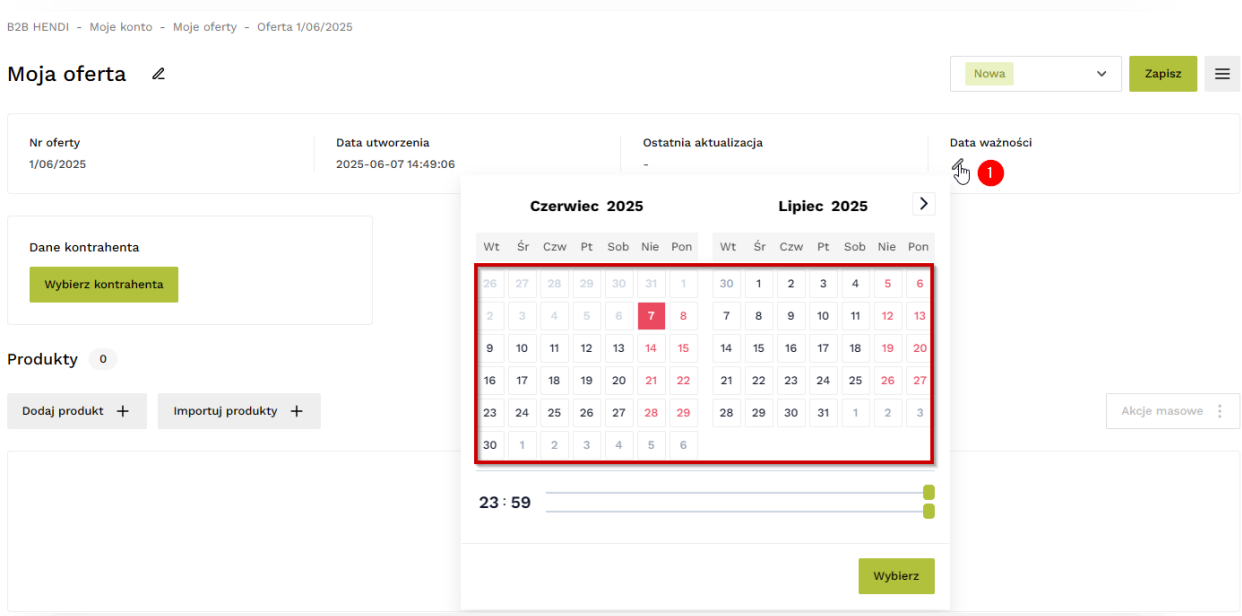
Tworzenie ofert

Aby utworzyć nową ofertę dla naszego klienta należy z głównego menu kliknąć **Moje oferty** a następnie **Utwórz ofertę**. Następnie wprowadzamy **Nazwę oferty** i klikamy **Utwórz**.

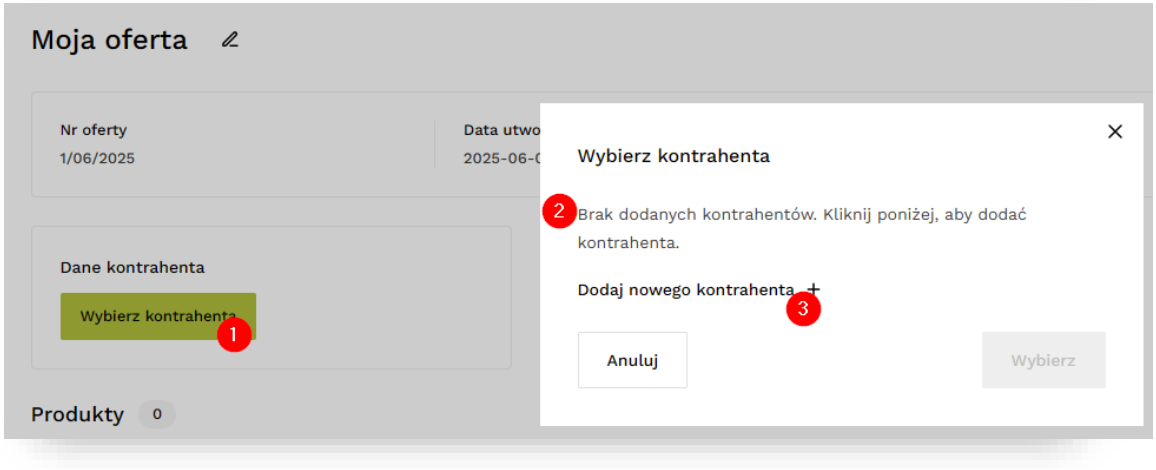


Otrzymamy nową stronę na której uzupełniamy dane potrzebne do przygotowania oferty.

Naszą ofertówkę możemy ograniczyć czasowo bądź pozostawić do odwołania. Aby ustawić termin ważności naszej oferty klikamy **Data ważności** a następnie wybieramy datę.

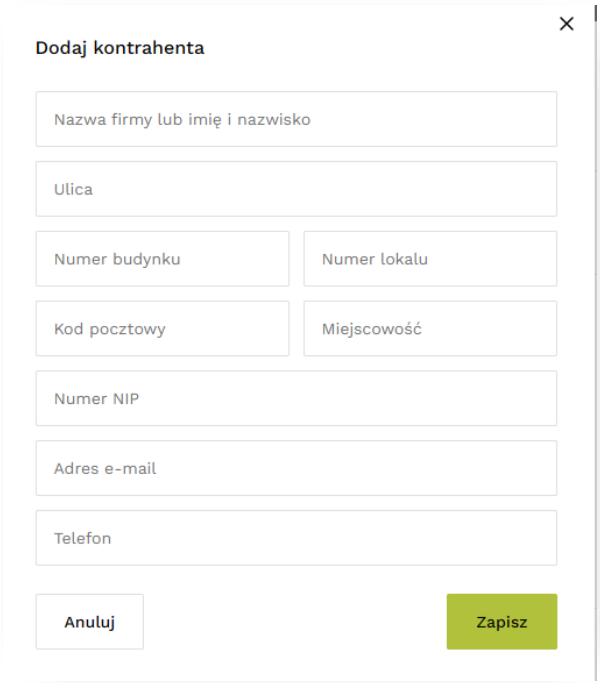


Następnie **Wybieramy kontrahenta** dla którego przygotowujemy ofertę. Kontrahenta wybieramy z listy wcześniej dodanych kontrahentów bądź tworzymy nowego.

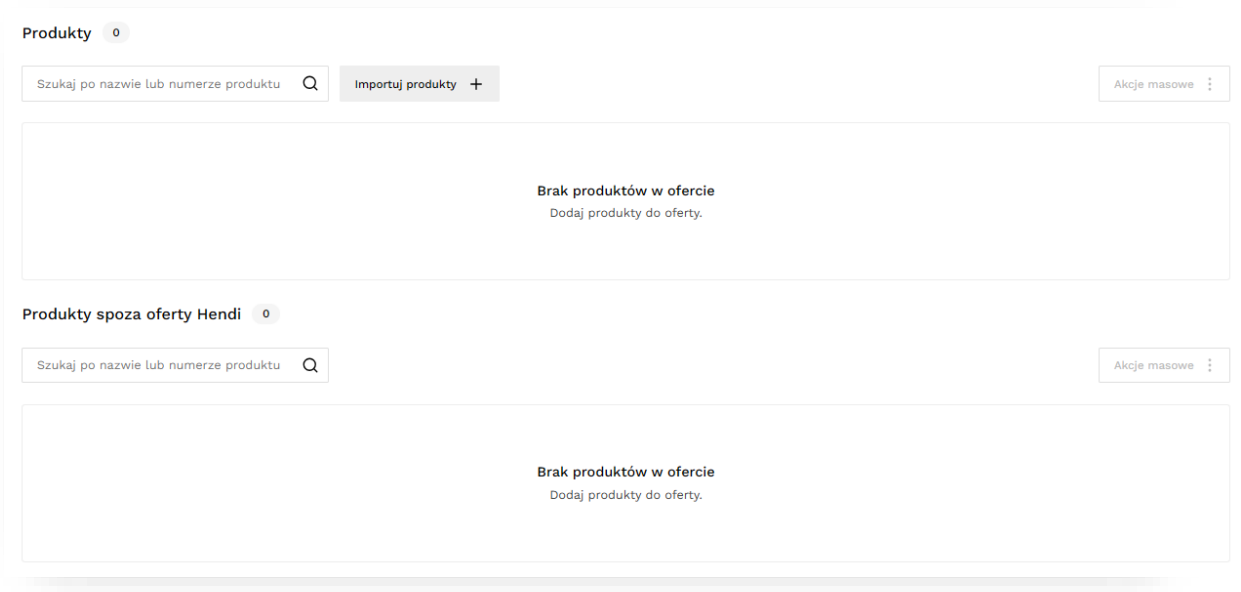


Dodając nowego kontrahenta, wprowadzamy wymagane dane i zapisujemy.

Kontrahent zostanie automatycznie dodany do naszej oferty.

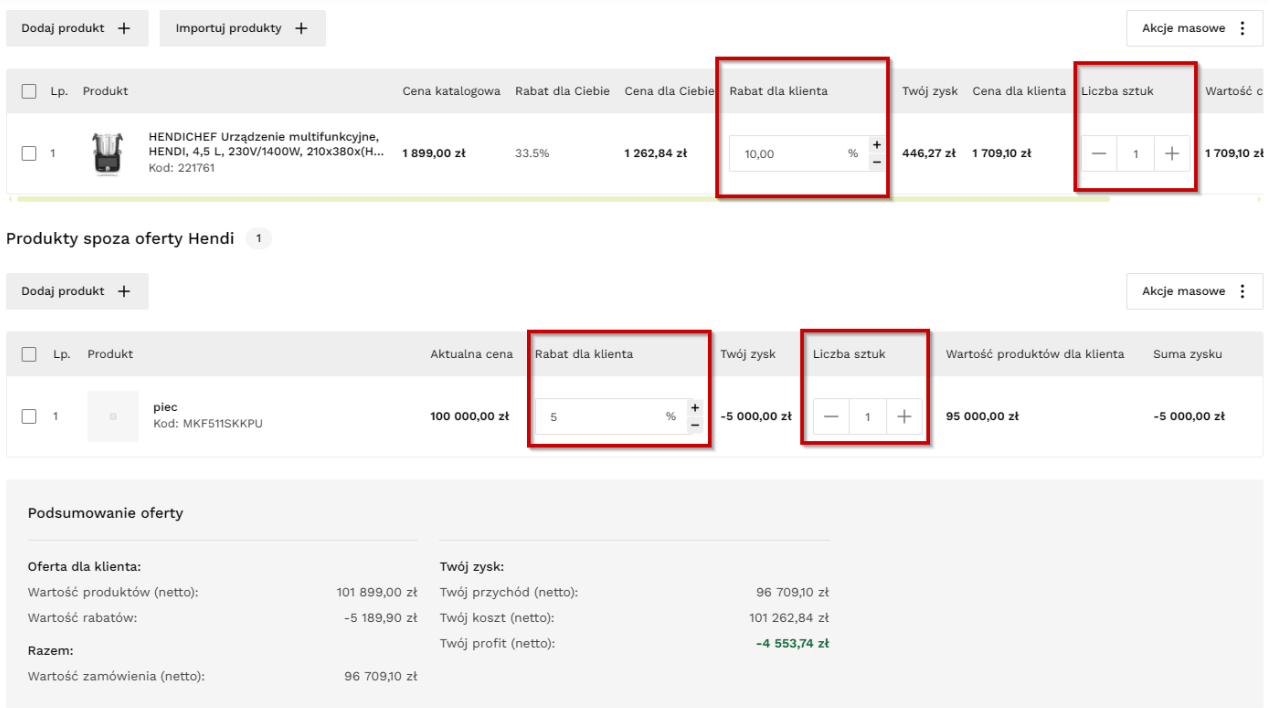


Ofertę uzupełniamy o **produkty HENDI** bądź/też o **produkty spoza oferty HENDI** (instrukcja na str. 14).

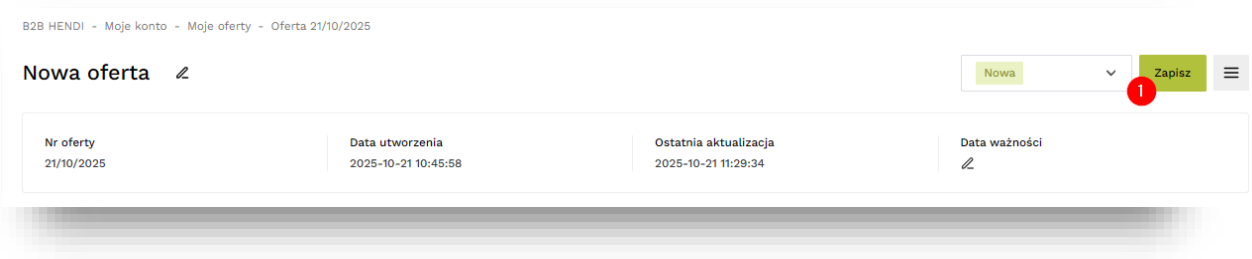


Produkty HENDI dodajemy w podobny sposób jak w przypadku dodawania produktów do koszyka – używamy opcji **Dodaj produkt** a następnie wybieramy interesujące nas produkty bądź używamy **Importu produktów** z wcześniej utworzonego pliku .xls/.csv

Po dodaniu produktów, możemy ustawić rabat dla naszego klienta jak i ilość produktów jaką chcemy aktualnie sprzedać. Poniżej obu sekcji mamy dostępne podsumowanie oferty.



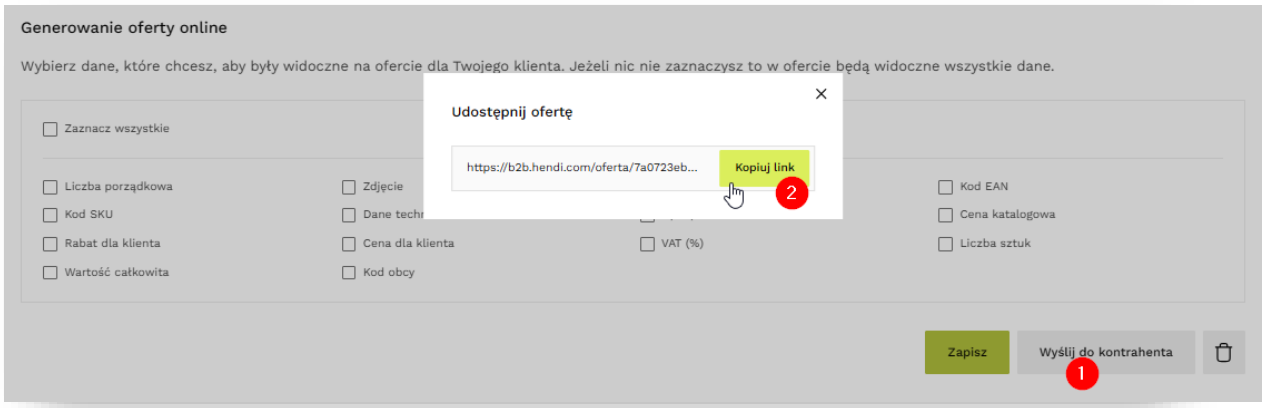
Tak przygotowaną ofertę należy zapisać korzystając z przycisku **Zapisz** w górnej części strony.



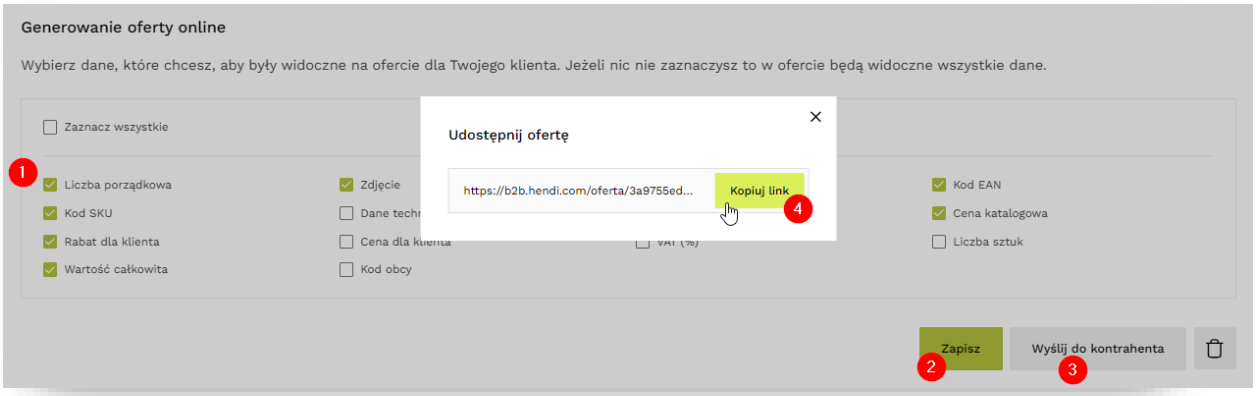
Naszą ofertę możemy wysłać do klienta:

A. w formie online jako link do strony
B. jako plik Excel
C. jako plik Word

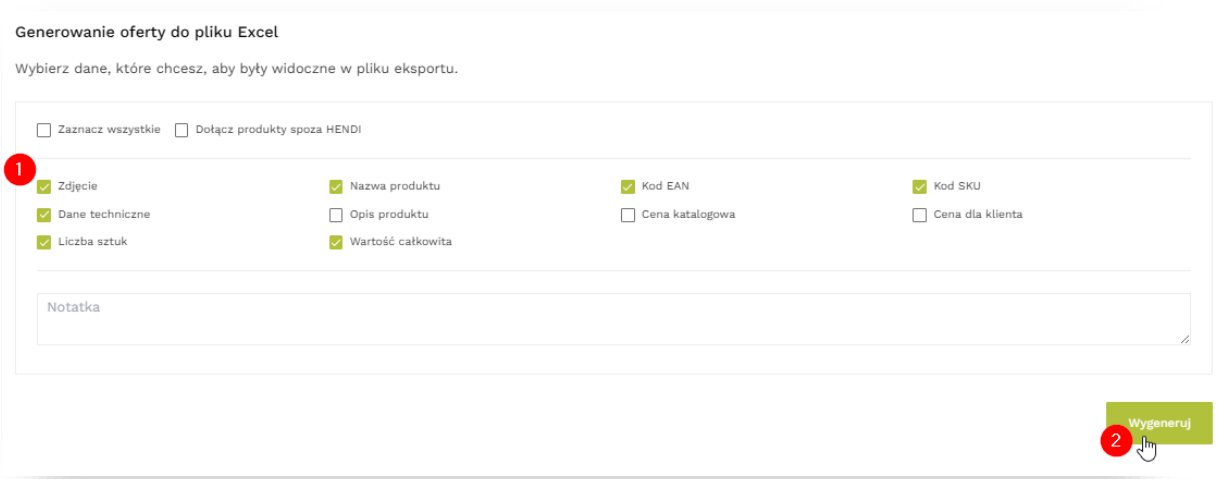
W celu wysłania oferty w formie online, należy przejść do sekcji **Generowanie oferty online**, klikamy **Wyślij do kontrahenta** a następnie **Kopiuj link**. Tak skopiowany link wysyłamy naszemu klientowi np. mailem.



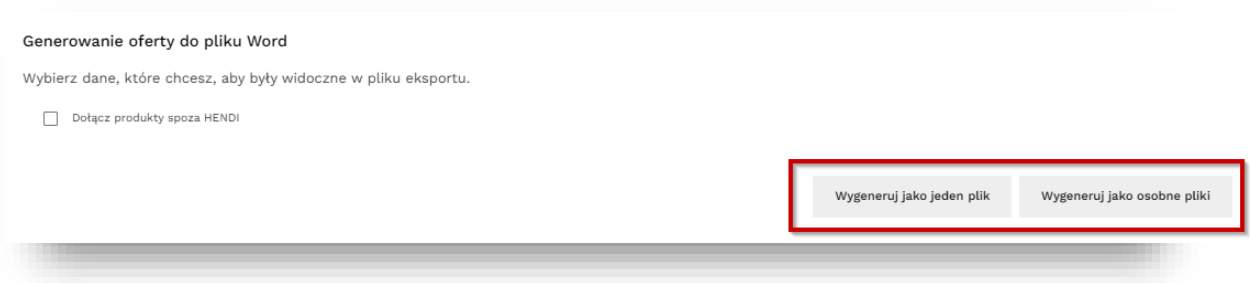
Ofertę online możemy przesłać z ograniczoną ilością informacji. Aby tego dokonać należy wybrać dane, które nas interesują, następnie kliknąć **Zapisz**, **Wyślij do kontrahenta** i **Kopiuj link**.



W celu wygenerowania oferty do pliku Excel, należy przejść do sekcji **Generowanie oferty do pliku .xlsx**, następnie należy **wybrać dane** jakie chcemy aby były widoczne w ofercie i kliknąć **Wygeneruj**. Wygenerowany plik zapisujemy na naszym komputerze a następnie wysyłamy do naszego klienta np. mailem.



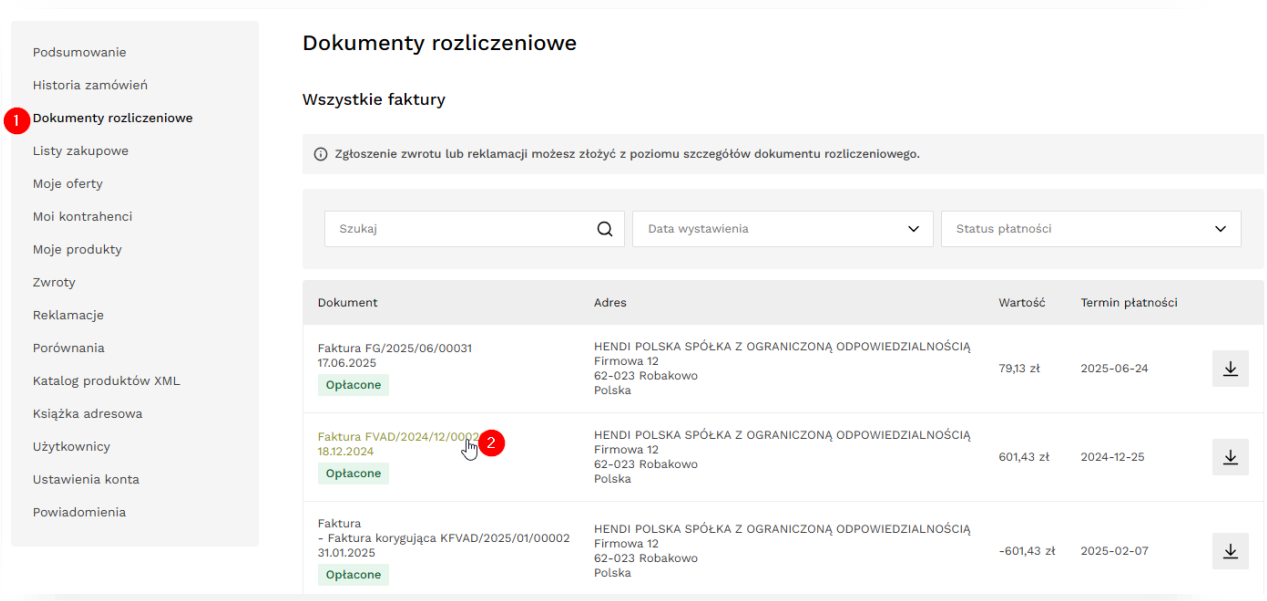
Ostatnią z opcji jest możliwość wygenerowania oferówki do pliku Word w formie karty produktowej jednego lub wielu produktów. W tym celu należy przejść do sekcji **Generowanie oferty do pliku Word** i wybrać jedną z dwóch opcji – **Wygeneruj jako jeden plik** bądź **Wygeneruj jako osobne pliki**.



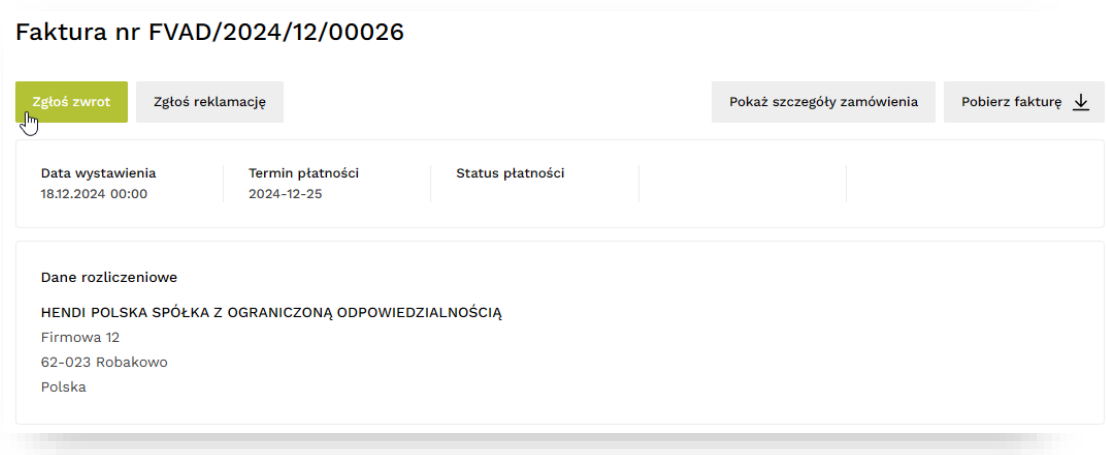
Zapisaną ofertę znajdziemy w **Panelu Klienta** → **Moje Oferty**

Zwroty

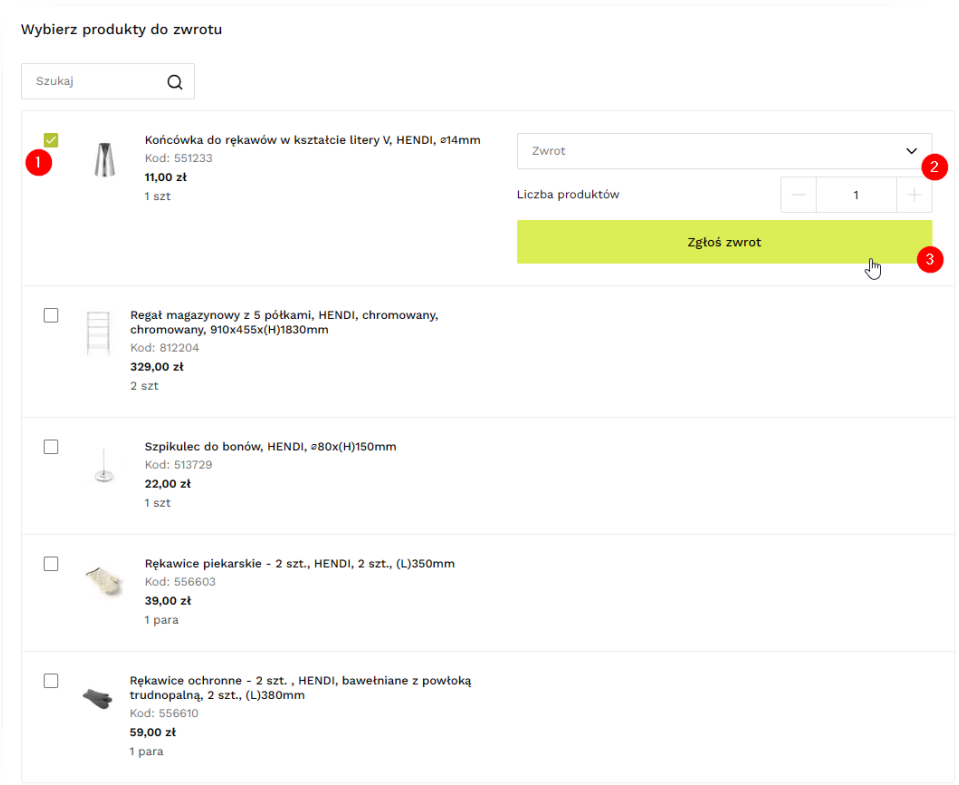
W celu zgłoszenia zwrotu należy przejść do sekcji **Dokumenty rozliczeniowe** i wybierać fakturę do której chcemy utworzyć zwrot towaru.



Z poziomu faktury klikamy **Zgłoś zwrot**, po czym zostaniemy przeniesieni na stronę z listingiem produktów jakie były zawarte na fakturze.

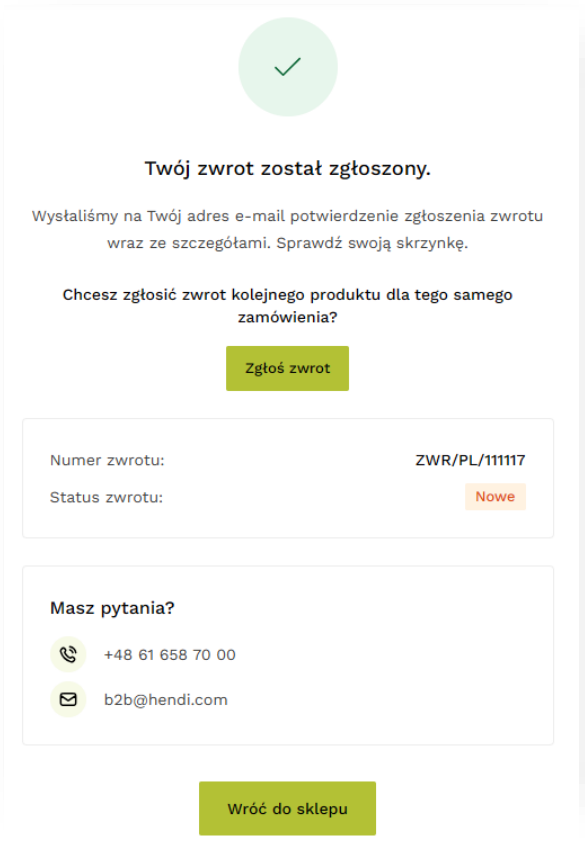


Z listingu produktów **wybieramy produkt** który chcemy zwrócić, **podajemy przyczynę** i klikamy **Zgłoś Zwrot.**



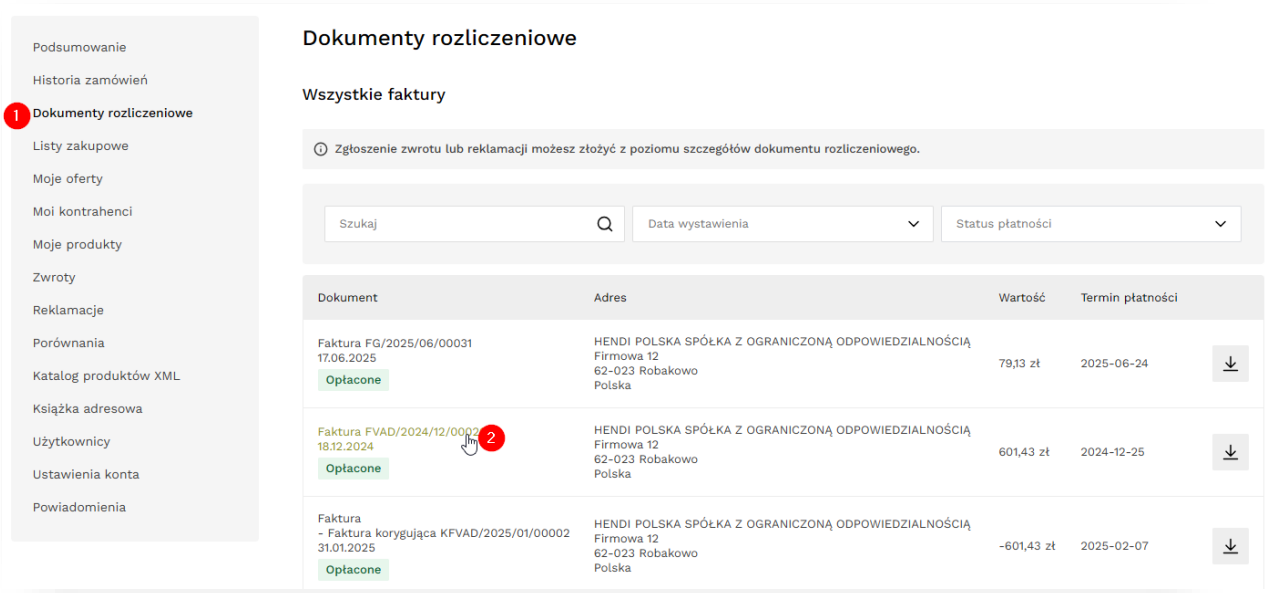
Jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia pojawi się odpowiedni komunikat. Dodatkowo na nasz adres mailowy zostanie przesłane potwierdzenie zgłoszenia zwrotu.

Jeżeli chcemy zgłosić zwrot kolejnego produktu dla tego samego zamówienia, wystarczy, że klikniemy **Zgłoś zwrot**.

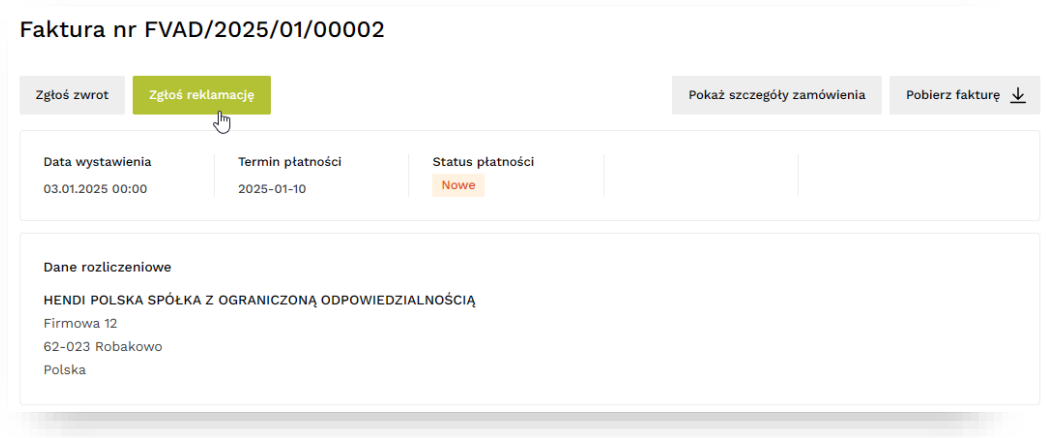


Reklamacje

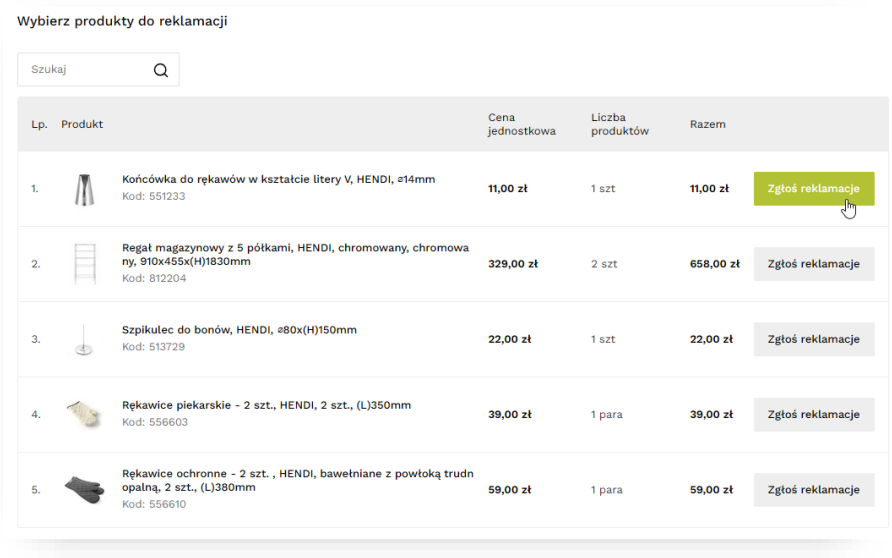
W celu zgłoszenia reklamacji należy przejść do sekcji **Dokumenty rozliczeniowe** i wybierać fakturę na której znajduje się produkt do zgłoszenia.



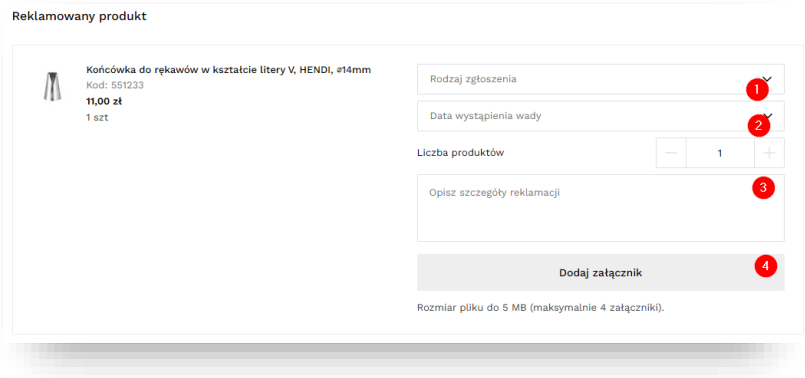
Z poziomu faktury klikamy **Zgłoś reklamację**, po czym zostaniemy przeniesieni na stronę z listingiem produktów jakie były zawarte na fakturze.



Z listingu produktów **wybieramy produkt** który chcemy zgłosić na reklamację klikając **Zgłoś reklamacje**, po czym zostaniemy przeniesieni do formularza reklamacyjnego.

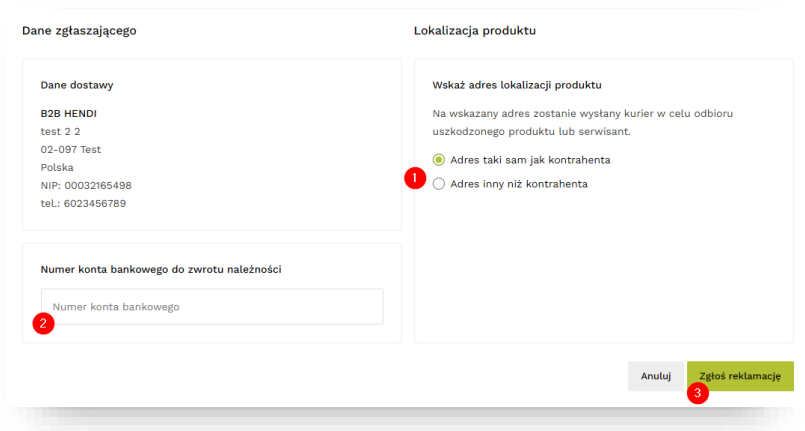


W formularzu w pierwszej kolejności wybieramy **rodzaj zgłoszenia**, **datę wystąpienia wady**, wprowadzamy **opis reklamacji** oraz dodajemy **załączniki** (.pdf/.jpg/.png)



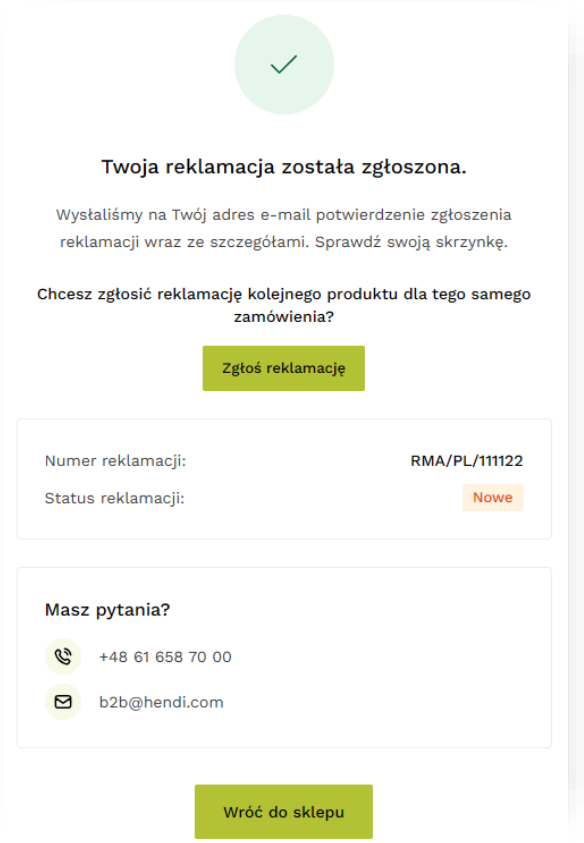
Następnie przechodzimy do ustalenia lokalizacji produktu i ewentualnego dodania numeru rachunku bankowego. Jako adres lokalizacji produktu możemy wskazać taki sam adres jaki mamy podany jako adres rozliczeniowy bądź inny adres, np. adres klienta do którego został wysłany towar.

Jeżeli powyższe informacje zostały uzupełnione, klikamy **Zgłoś reklamację.**



Jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia pojawi się odpowiedni komunikat. Dodatkowo na nasz adres mailowy zostanie przesłane potwierdzenie zgłoszenia reklamacyjnego.

Jeżeli chcemy zgłosić zwrot kolejnego produktu dla tego samego zamówienia, wystarczy, że klikniemy **Zgłoś reklamację**.

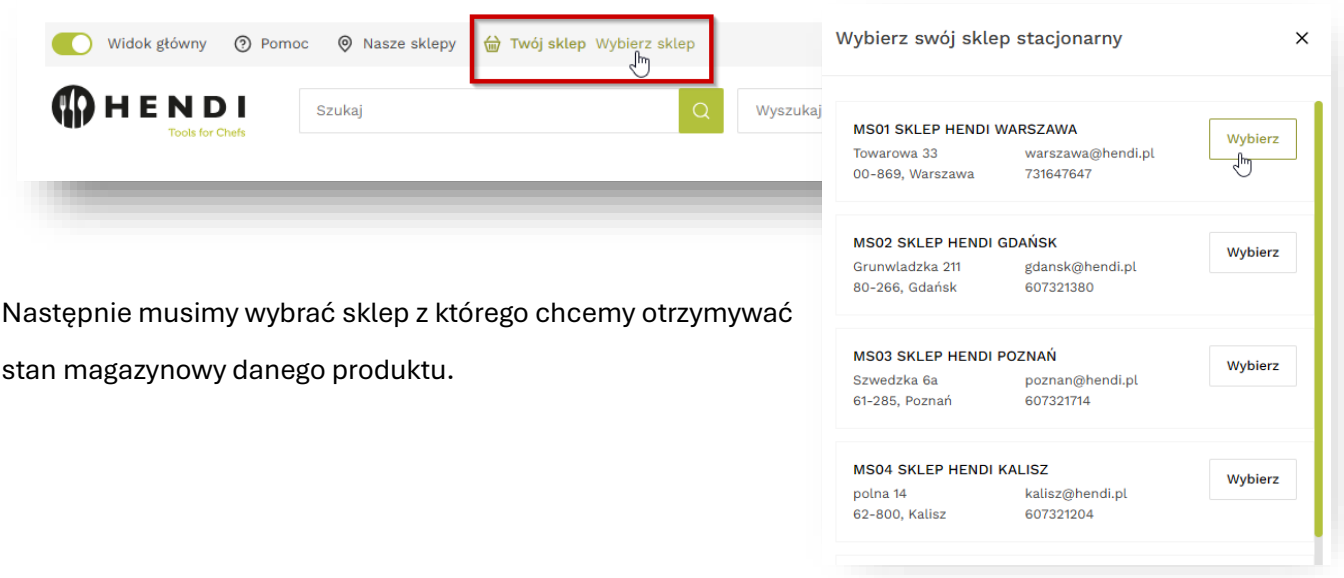


Inne funkcjonalności

1. Stan magazynowy w sklepach firmowych HENDI

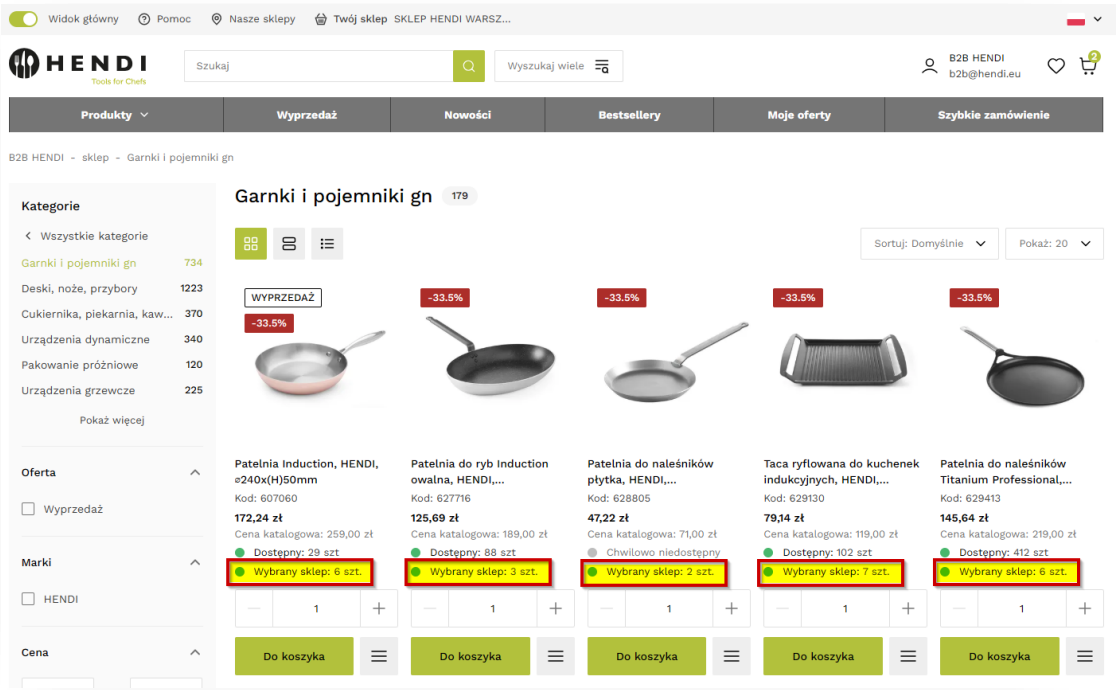
Oprócz podstawowej opcji przedstawienia dostępności towaru z naszego głównego magazynu istnieje również opcja przedstawienia stanu magazynowego z wcześniej wybranego sklepu firmowego HENDI.

Aby przypisać jeden ze sklepów firmowych należy z górnej części strony kliknąć **Wybierz sklep**

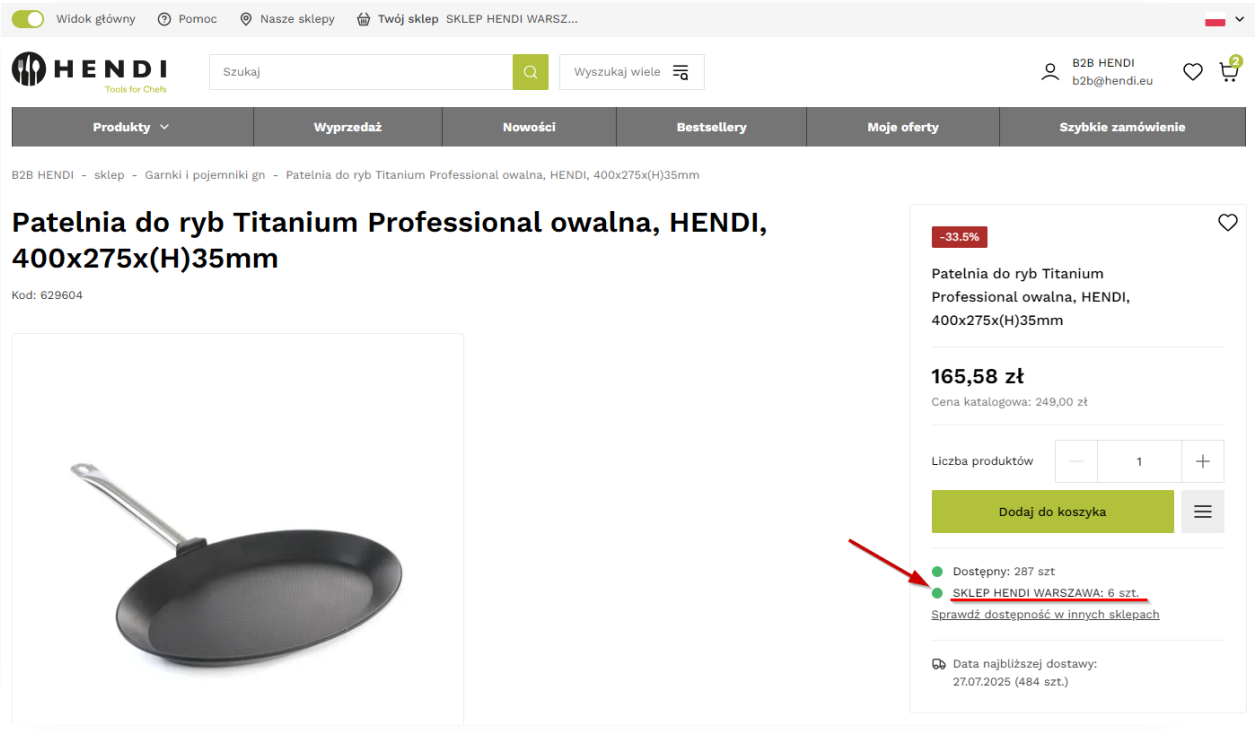


Następnie musimy wybrać sklep z którego chcemy otrzymywać stan magazynowy danego produktu.

Informacja dotycząca stanu magazynowego z wybranego przez nas sklepu firmowego HENDI jest przedstawiana na listingach produktowych

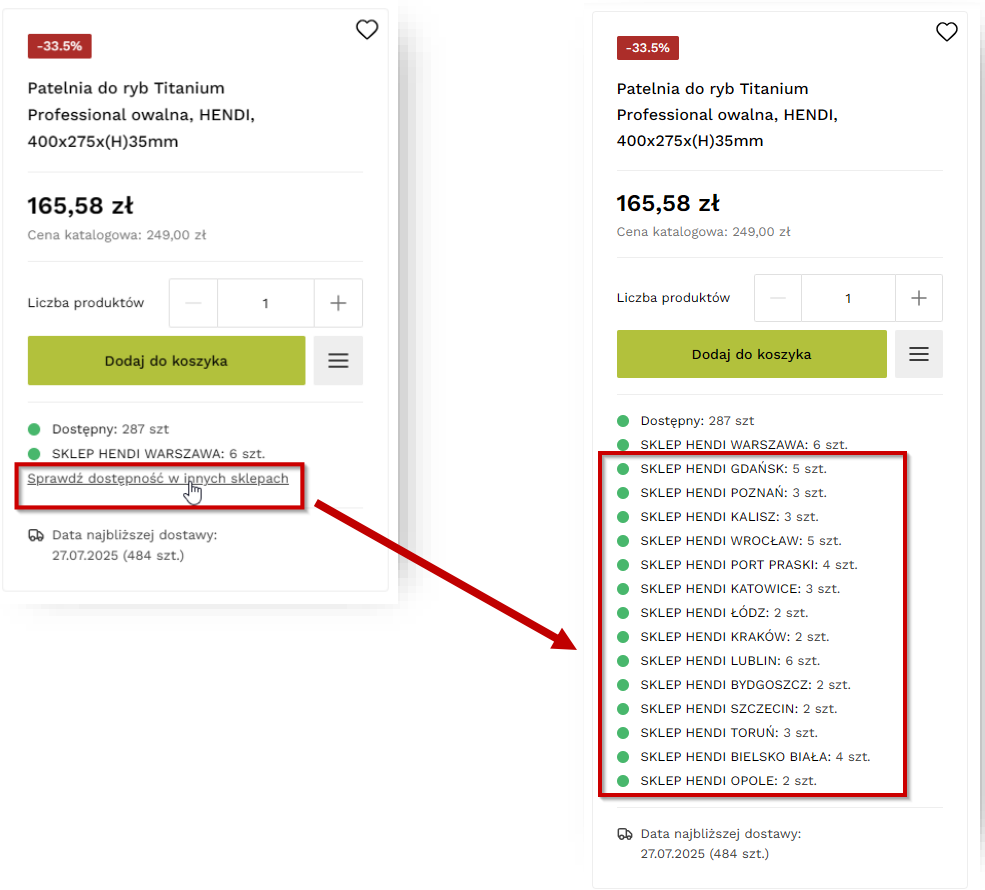


Oraz na karcie produktu



Dodatkowo, istnieje możliwość sprawdzenia stanu magazynowego w innych naszych sklepach firmowych.

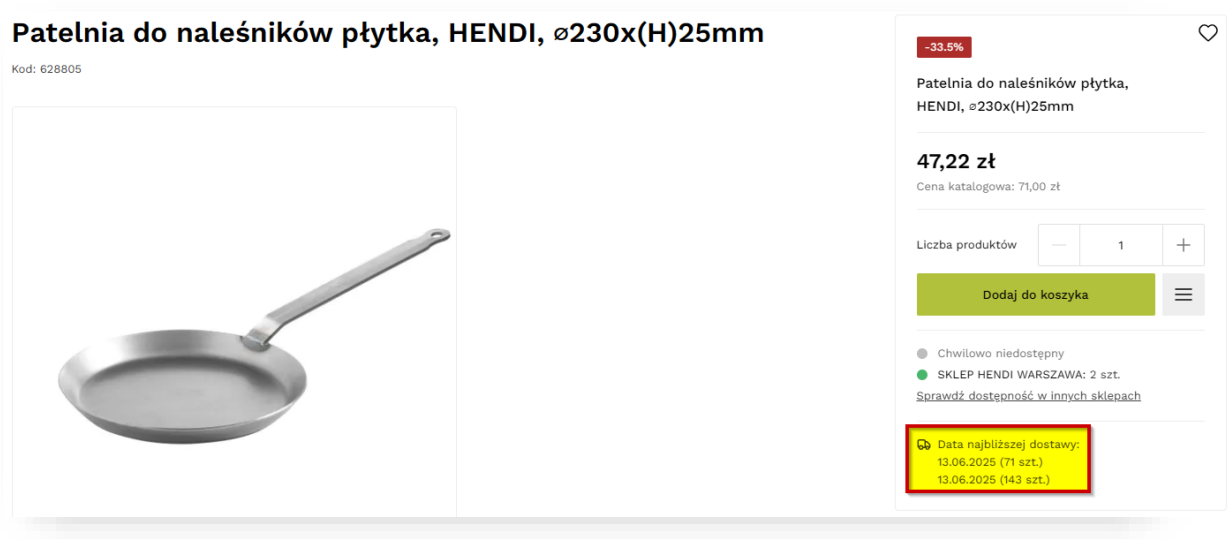
W tym celu, będąc na karcie produktu klikamy **Sprawdź dostępność w innych sklepach**



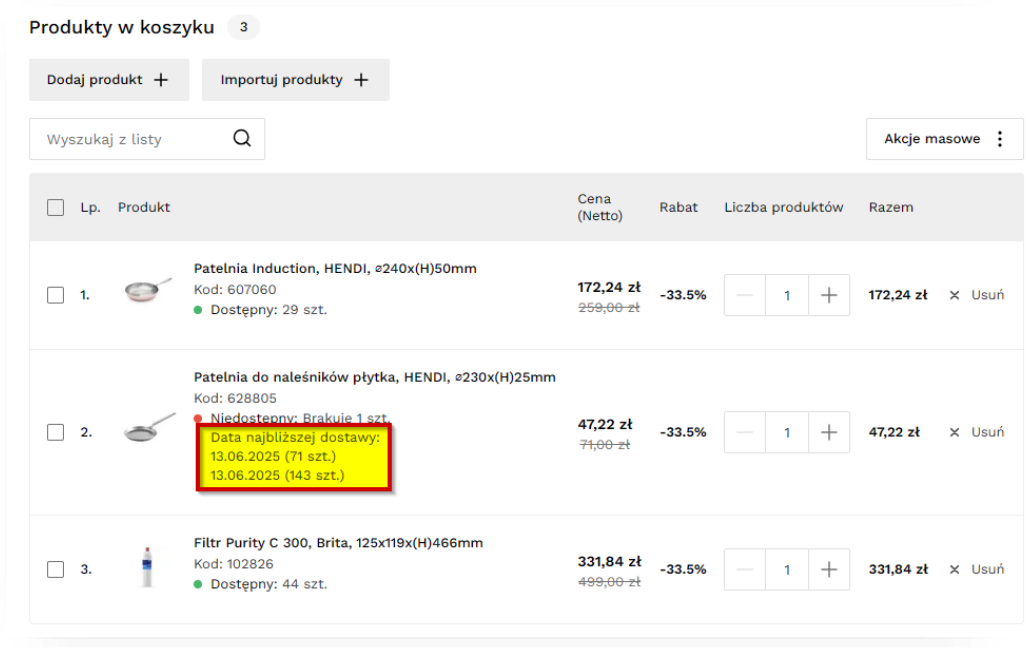
2. Planowana data dostawy

Planowana data dostawa to informacja z której możemy się dowiedzieć o najbliższej dostawie danego towaru do naszego magazynu.

Informacja o najbliższej dostawie umieszczone są na karcie produktu



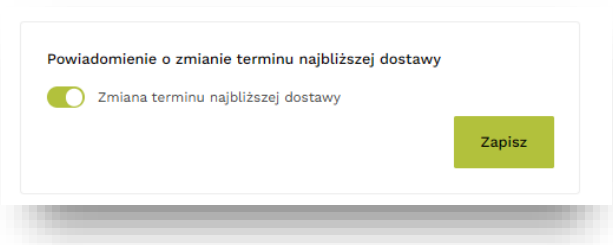
oraz w koszyku przy produkcie



3. Powiadomienie o zmianie najbliższej dostawy

Powiadomienie o zmianie najbliższej dostawy zostanie wysłane na adres mailowy użytkownika, który złożył zamówienie na produkt **chwilowo niedostępny** oraz który posiadał zawartą informacje z **datą najbliższej dostawy**.

Aby jednak powiadomienia zostały poprawnie przesyłane należy przejść do **Panelu Klienta** ➦ **Powiadomienia** i zaznaczyć opcję **zmiana terminu najbliższej dostawy.**



W przesłanej wiadomości zostanie podana informacja jakiego produktu dotyczy zmiana oraz w którym aktualnie zamówieniu dany produkt się znajduje.

Powiadomienia są wysyłane tylko raz dziennie.