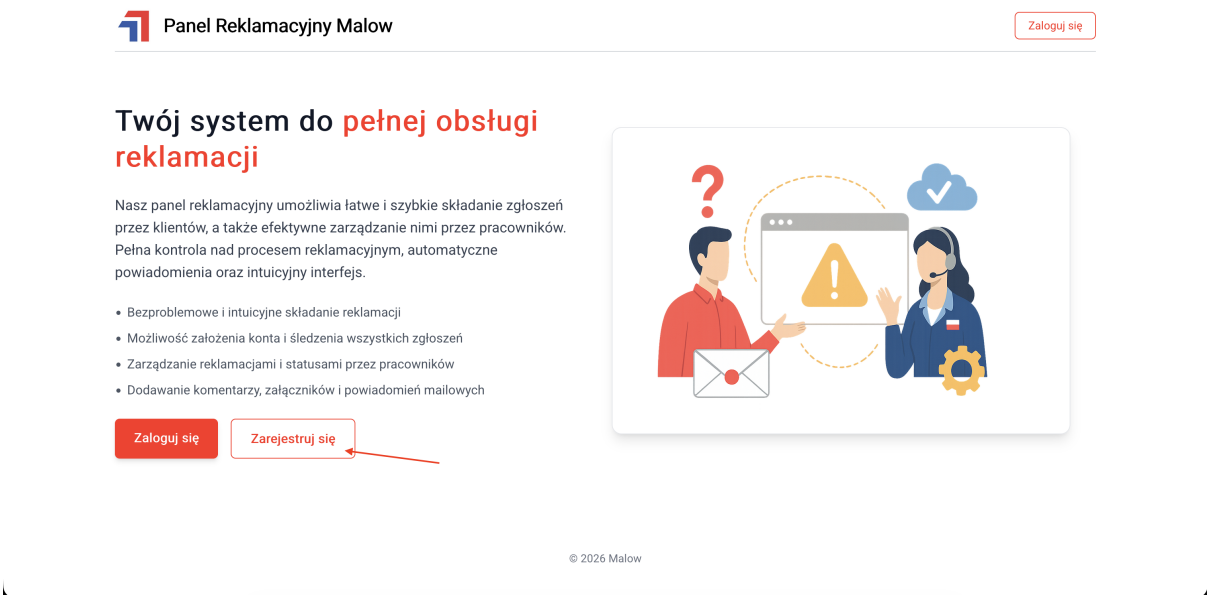
Instrukcja użytkownika: Portal Zarządzania Reklamacjami

1 Wstęp

Witamy w naszym Portalu Zarządzania Reklamacjami. Niniejsza instrukcja przeprowadzi Cię przez proces weryfikacji tożsamości, rejestracji konta, przeglądania historii zamówień oraz składania formalnej reklamacji.

2 Inicjacja i uwierzytelnianie adresu e-mail

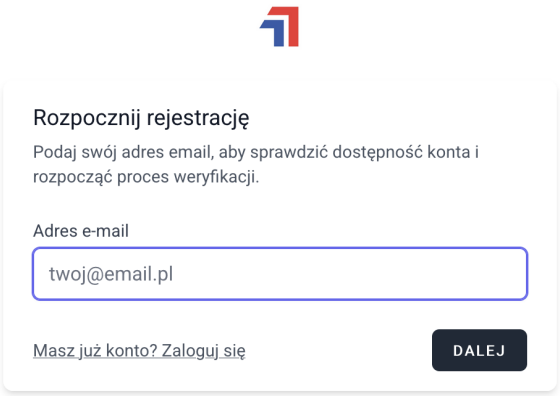
Aby rozpocząć, przejdź do strony logowania aplikacji pod adresem `https://reklamacje.malow.pl` i kliknij przycisk **"Zarejestruj się"**.



Rysunek 1: Strona logowania do portalu z przyciskiem „Zarejestruj się”.

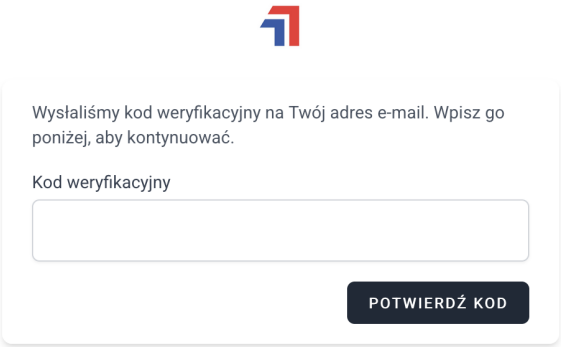
Przed podaniem danych konta musisz uwierzytelnić swój adres e-mail:

1. Wprowadź swój **adres e-mail** w formularzu rejestracyjnym.



Rysunek 2: Uwierzytelnianie e-mail (pole e-mail).

2. Kliknij **"Dalej"**, aby otrzymać unikalny kod weryfikacyjny na swoją skrzynkę odbiorczą.
3. Wprowadź kod w polu **Kod OTP**, aby zweryfikować swoją tożsamość i odblokować kolejną sekcję.



Rysunek 3: Weryfikacja kodem OTP.

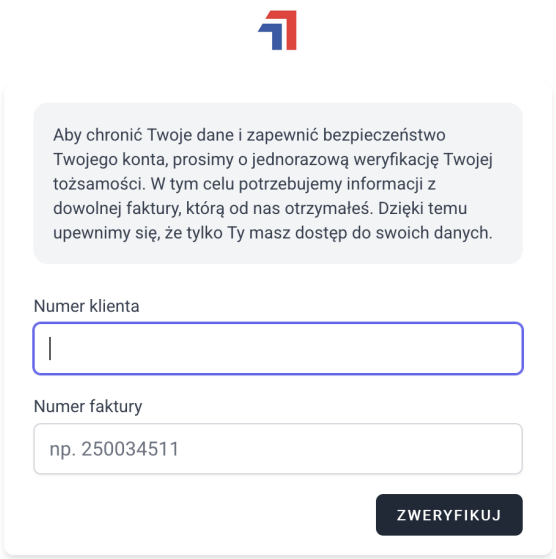
3 Weryfikacja klienta

Po uwierzytelnieniu adresu e-mail musisz zweryfikować swoją tożsamość, korzystając z danych z dowolnie wybranej transakcji zrealizowanej w naszej firmie. Zostaniesz poproszony o wprowadzenie informacji w dwóch polach:

1. **Numer klienta** – znajdziesz go na fakturze w nagłówku w polu „Nabywca”.
2. **Numer faktury** – znajdziesz go w prawym górnym rogu faktury (należy wpisać wyłącznie numer składający się z pierwszych 8 cyfr).

Ważna uwaga

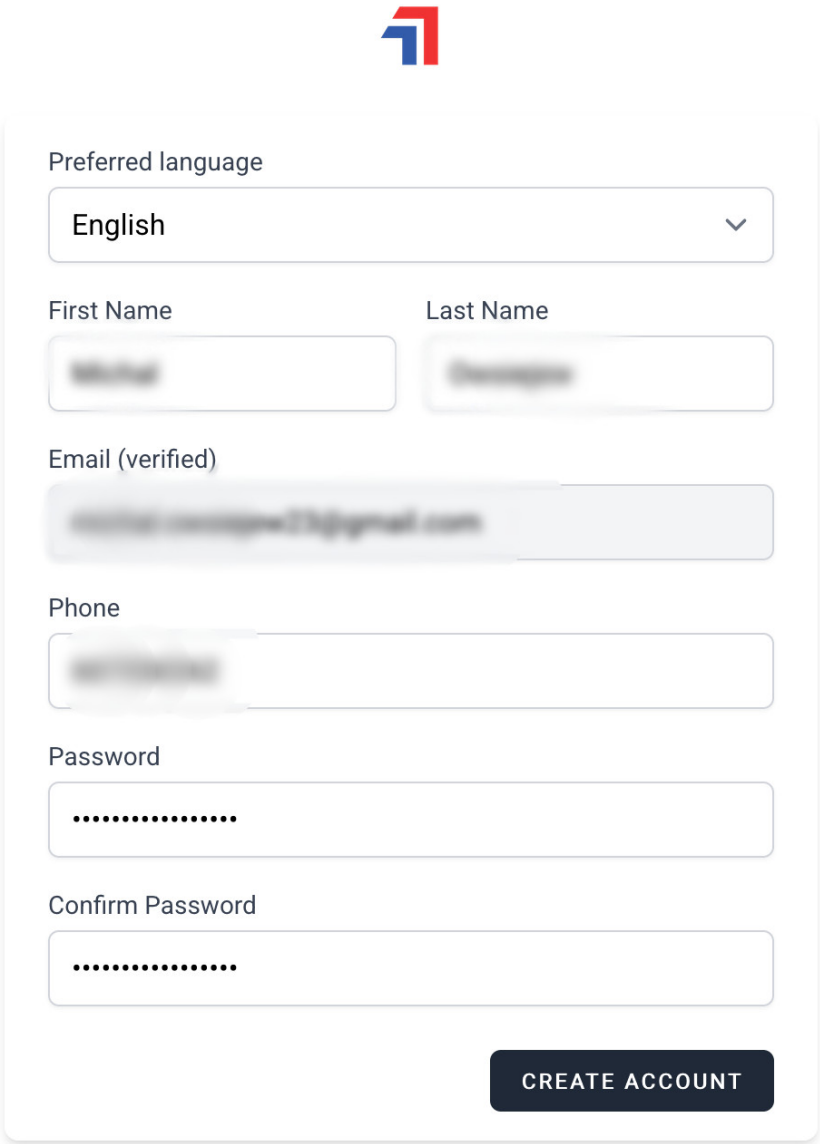
Obie informacje **muszą pochodzić z tej samej faktury**. Prosimy nie mieszać danych z różnych faktur, ponieważ system nie będzie w stanie zweryfikować Twojego konta. Dane te są niezbędne do poprawnej weryfikacji klienta w systemie.



Rysunek 4: Ekran weryfikacji danych klienta.

4 Tworzenie konta i preferowany język

Gdy system pomyślnie zweryfikuje dane z faktury, nastąpi przekierowanie do strony konfiguracji konta.



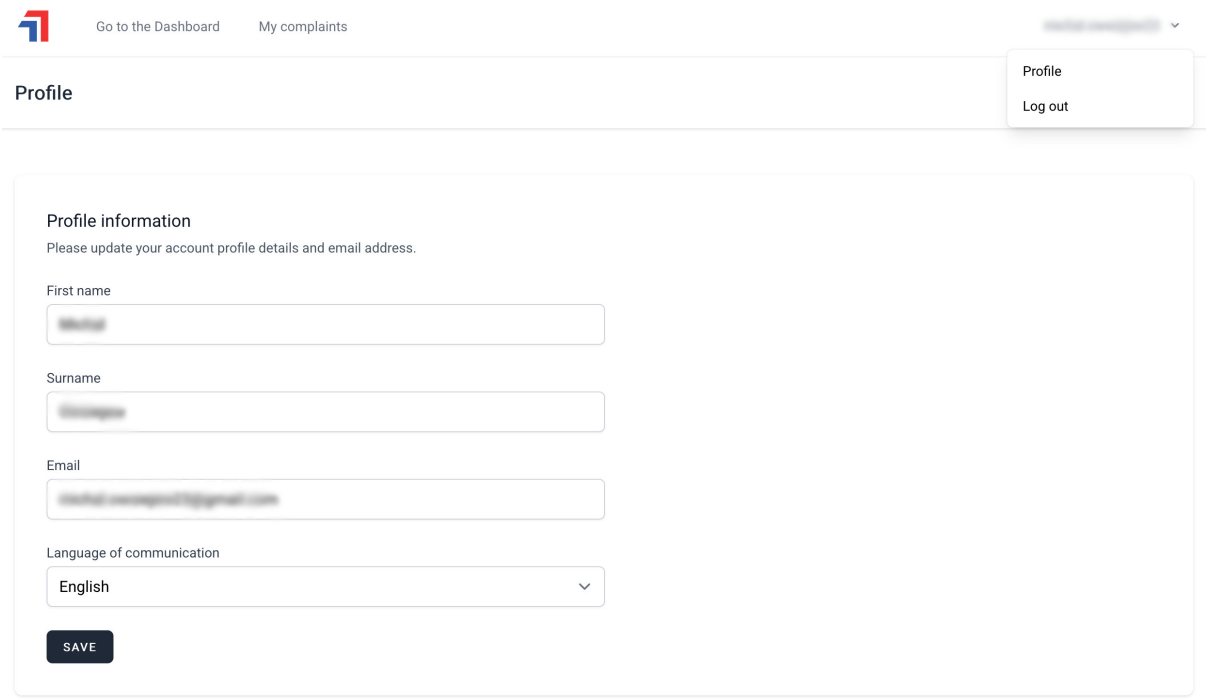
Rysunek 5: Strona konfiguracji profilu służąca do ustawienia danych osobowych oraz hasła z uwzględnieniem wyboru języka.

W tym miejscu należy podać:

- **Imię i Nazwisko**,
- **Numer telefonu**,
- **Preferowany język komunikacji** – pole wyboru (np. Polski, English, Deutsch), które definiuje domyślny język, w jakim system będzie tłumaczył cały interfejs użytkownika (Dashboard) oraz w jakim będą wysyłane automatyczne powiadomienia mailowe dotyczące statusu spraw,
- **Bezpieczne hasło** – musi składać się z minimum **14 znaków** oraz zawierać jednocześnie: małe i wielkie litery, cyfry oraz znaki specjalne.

Zmiana preferencji językowych

Wybrany podczas rejestracji język komunikacji nie jest przypisany na stałe. Możesz go w każdej chwili zmodyfikować po zalogowaniu, przechodząc do **Ustawień profilu** i aktualizując pole „Język komunikacji".

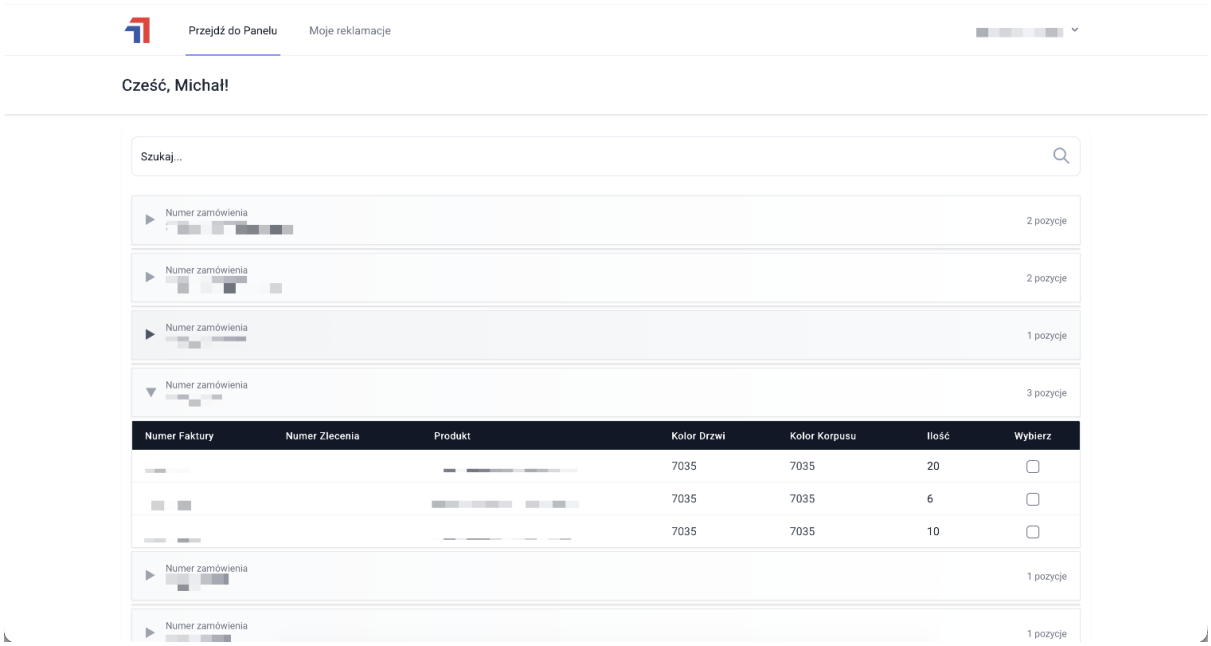


Rysunek 6: Edycja preferowanego języka komunikacji w ustawieniach profilu użytkownika.

5 Przeglądanie produktów

Po zalogowaniu nastąpi przekierowanie do panelu głównego. Strona główna zawiera listę wszystkich Twoich dotychczasowych zamówień. Zamówienia można rozwijać, aby uzyskać dostęp do poszczególnych faktur. Aby szybko znaleźć konkretną pozycję, skorzystaj z opcji **sortowania i filtrowania** znajdujących się na górze tabeli. Możesz sortować rekordy według:

- Numeru zlecenia produkcyjnego,
- Numeru faktury,
- Ogólnego numeru zamówienia, nazwy produktu i innych.

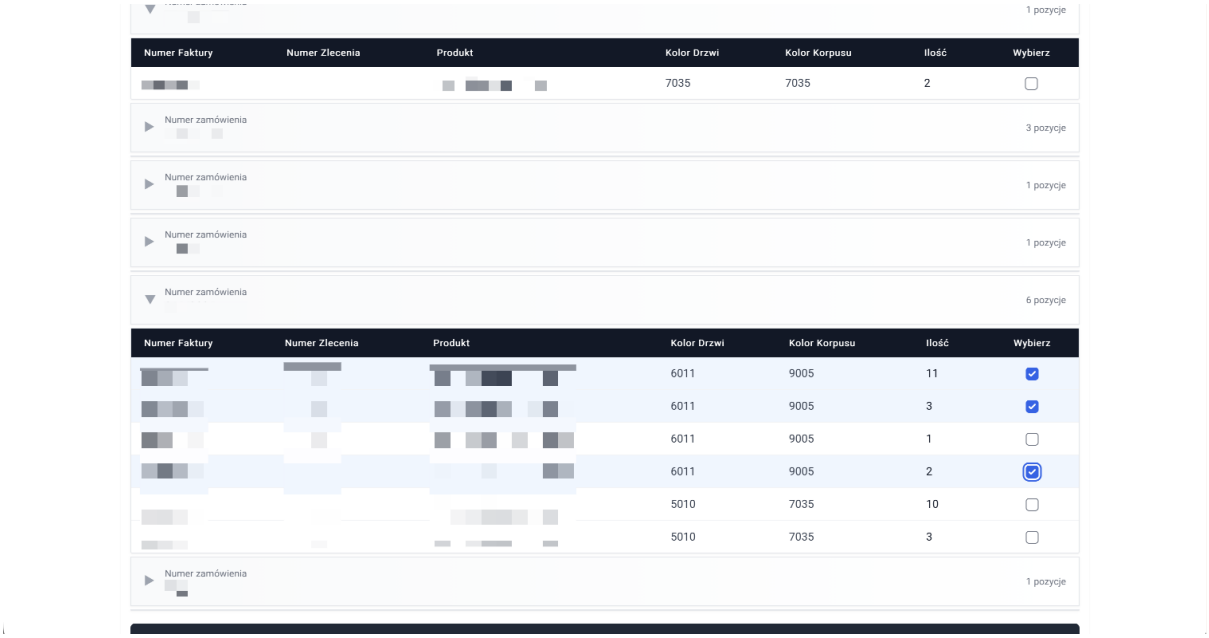


Rysunek 7: Panel użytkownika wyświetlający historię zamówień wraz z opcjami filtrów.

6 Składanie reklamacji i dodawanie osób śledzących

Aby złożyć reklamację, wybierz odpowiedni produkt bezpośrednio z poziomu panelu głównego:

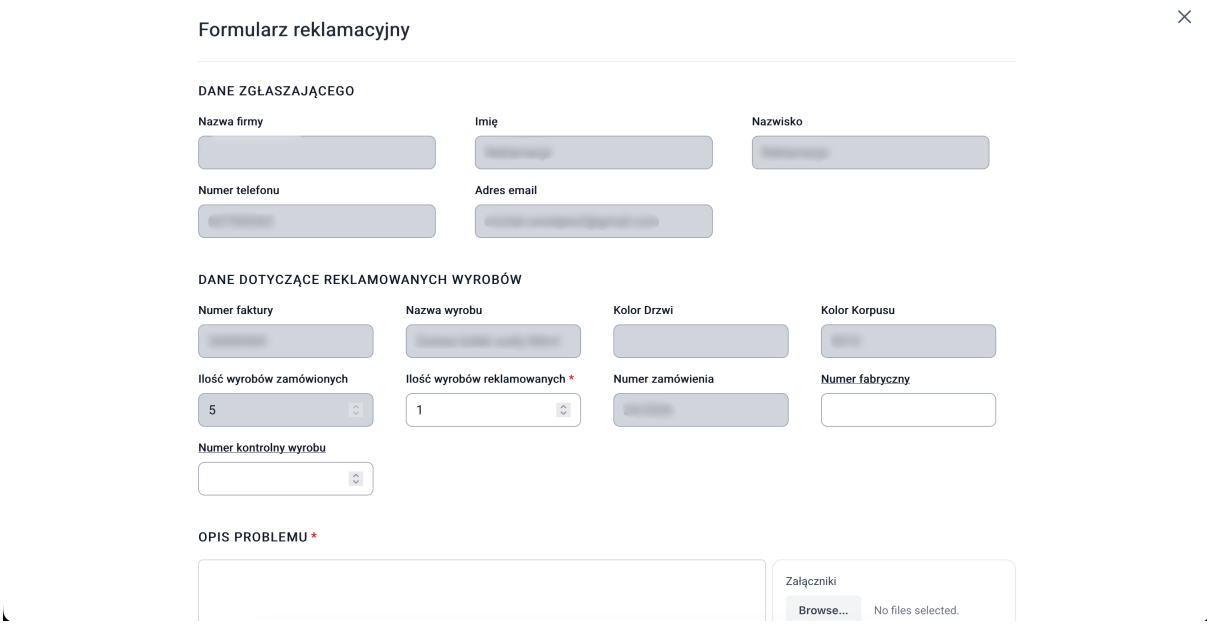
- **Pojedynczy produkt:** Kliknij bezpośrednio na wiersz z konkretnym zamówieniem, następnie kliknij bezpośrednio na wiersz z konkretnej faktury (bez zaznaczania pola wyboru), jeśli Twój problem dotyczy tylko tej jednej pozycji.
- **Wiele produktów:** Zaznacz produkty za pomocą przycisku „Wybierz” przy pozycjach, które chcesz zareklamować, aby zgrupować kilka powiązanych produktów w jedną, skonsolidowaną reklamację.



Rysunek 8: Wybór pojedynczych faktur w celu rozpoczęcia nowej reklamacji.

Po wybraniu odpowiednich produktów kliknij przycisk **"Zatwierdź"** i wypełnij wymagane szczegóły.

Pola oznaczone gwiazdką są obowiązkowe. Pola **numer fabryczny** oraz **numer kontrolny wyrobu** są opcjonalne (zgodnie ze znajdującym się przy nich opisem).



Rysunek 9: Formularz wypełniania szczegółów reklamacji z sekcją obserwatorów na dole.

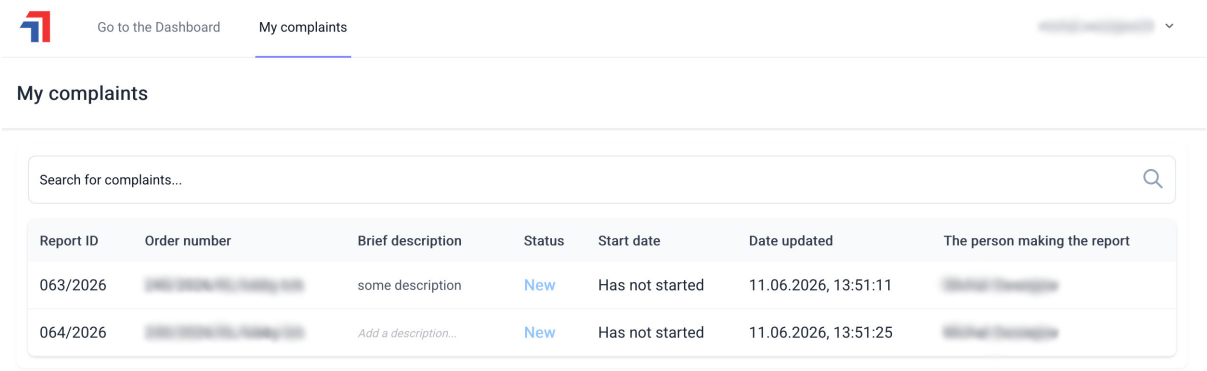
Sekcja: Obserwatorzy reklamacji

Na samym dole widoku zgłaszania reklamacji znajduje się dedykowana sekcja umożliwiająca dodanie osób śledzących sprawę. Możesz wprowadzić tam adresy e-mail swoich współpracowników. Osoby te otrzymają uprawnienia do podglądu postępów reklamacji, bez możliwości dodawania w niej komentarzy.

Dodaj załączniki – możesz przesłać pliki graficzne oraz dokumenty PDF (maksymalna objętość pojedynczego pliku to 5MB). W przypadku wysyłania filmów należy skorzystać z linku do pliku wygenerowanego np. za pomocą narzędzia Google Dysk. Link należy umieścić w treści zgłoszenia w polu **„Opis problemu”**.

7 Zarządzanie reklamacjami, własny opis i ulepszone śledzenie

Po przesłaniu zgłoszenia przejdź do zakładki **"Moje reklamacje"**. Widok ten agreguje wszystkie Twoje zgłoszenia i oferuje nowe opcje personalizacji oraz zaawansowanej komunikacji.

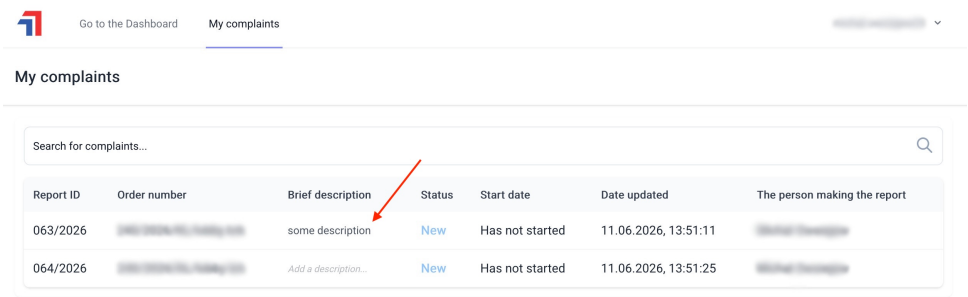


Rysunek 10: Widok listy „Moje reklamacje” z opcją filtrowania i możliwością edycji własnego krótkiego opisu.

7.1 Własny krótki opis zgłoszenia

Bezpośrednio z poziomu listy w zakładce **"Moje reklamacje"** masz możliwość przypisania do każdego zgłoszenia **własnego, krótkiego opisu** (np. „Uszkodzenie szaf socjalnych - Transport ABC”).

- Opis ten jest w pełni modyfikowalny – możesz go w dowolnym momencie edytować i zmieniać.
- Służy on do wygodnego zarządzania sprawami po Twojej stronie, umożliwiając późniejsze sprawne **filtrowanie i przeszukiwanie** listy zgłoszeń na podstawie wpisanych przez Ciebie słów kluczowych.

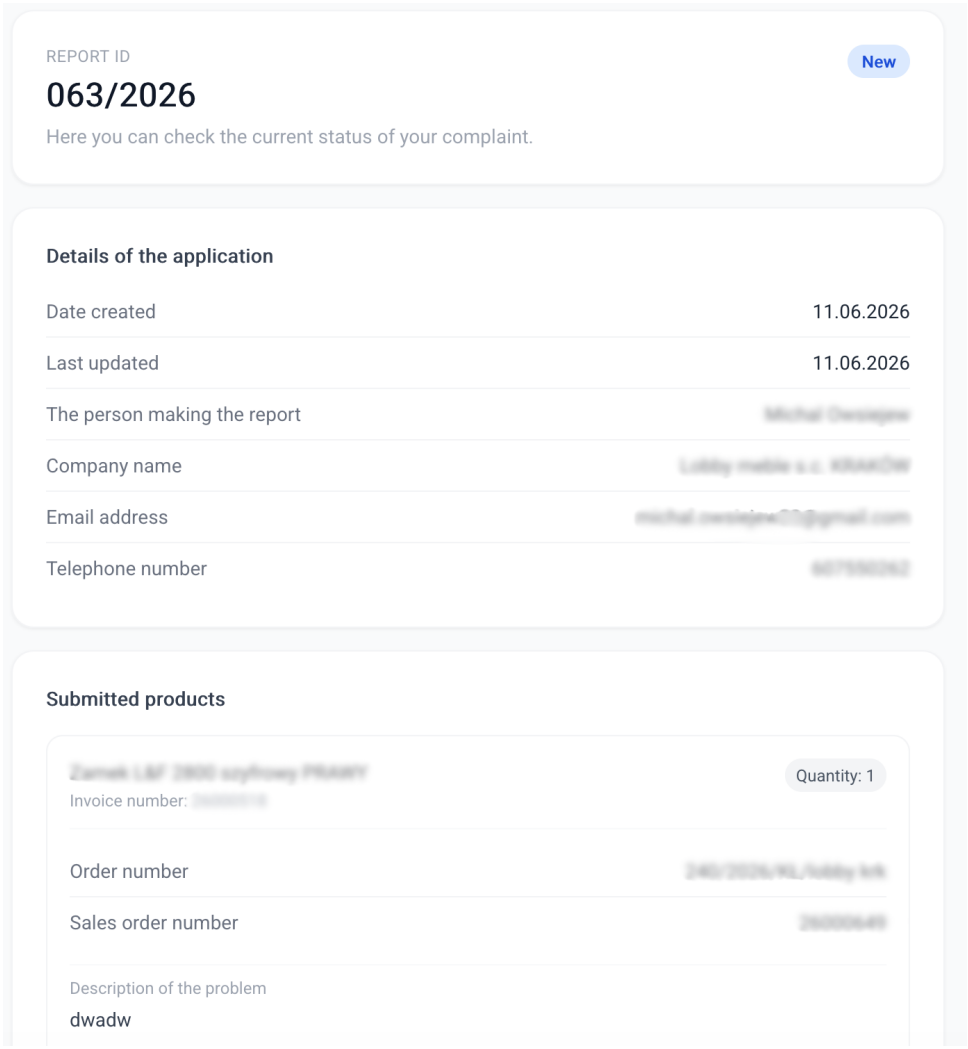


Rysunek 11: Okno lub pole modyfikacji własnego krótkiego opisu bezpośrednio w zakładce Moje reklamacje.

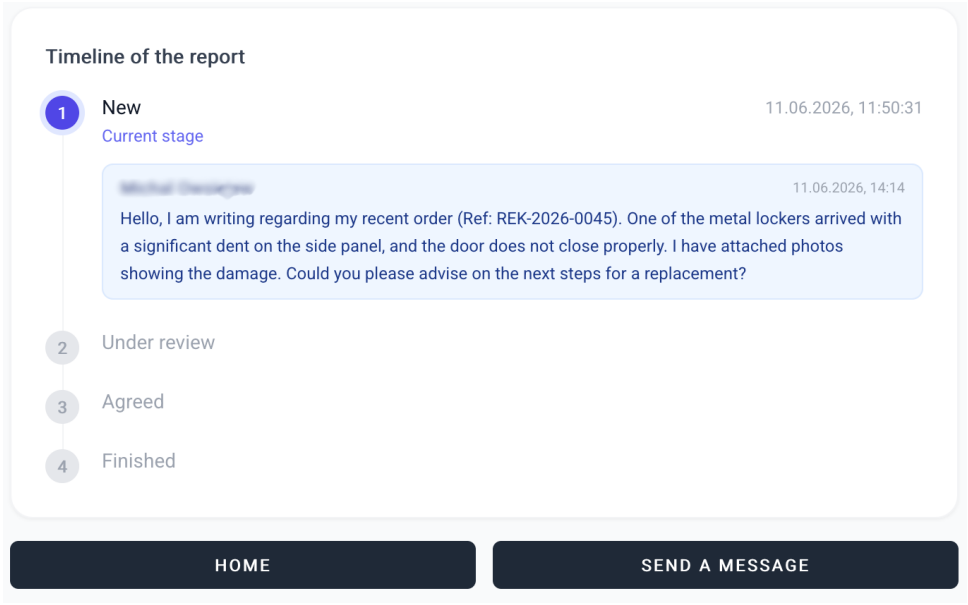
7.2 Ulepszony widok śledzenia z korespondencją statusową

Wybierając konkretną reklamację z listy, uzyskasz dostęp do ulepszonego, szczegółowego zestawienia postępów. Interfejs śledzenia zapewnia pełną przejrzystość dzięki wizualnej osi czasu oraz powiązanej z nią historii rozmów.

- **Monitorowanie statusu:** Sprawdzaj na bieżąco na pasku postępu, czy Twoja reklamacja ma obecnie status: **Nowa**, **Rozpatrywana**, **Uzgodnione** lub **Zakończona / Nieuwzględniona**.
- **Korespondencja przypisana do statusów:** Wymiana wiadomości i ustaleń z osobą obsługującą Twoje zgłoszenie została **ściśle powiązana z poszczególnymi statusami** reklamacji. Oznacza to, że po kliknięciu w dany etap na osi czasu zobaczysz precyzyjną historię wiadomości wysłanych wyłącznie w trakcie trwania tej konkretnej fazy zgłoszenia.
- **Komunikacja:** Możesz wygodnie wysłać nową wiadomość bezpośrednio w ramach aktualnego, aktywnego etapu sprawy.

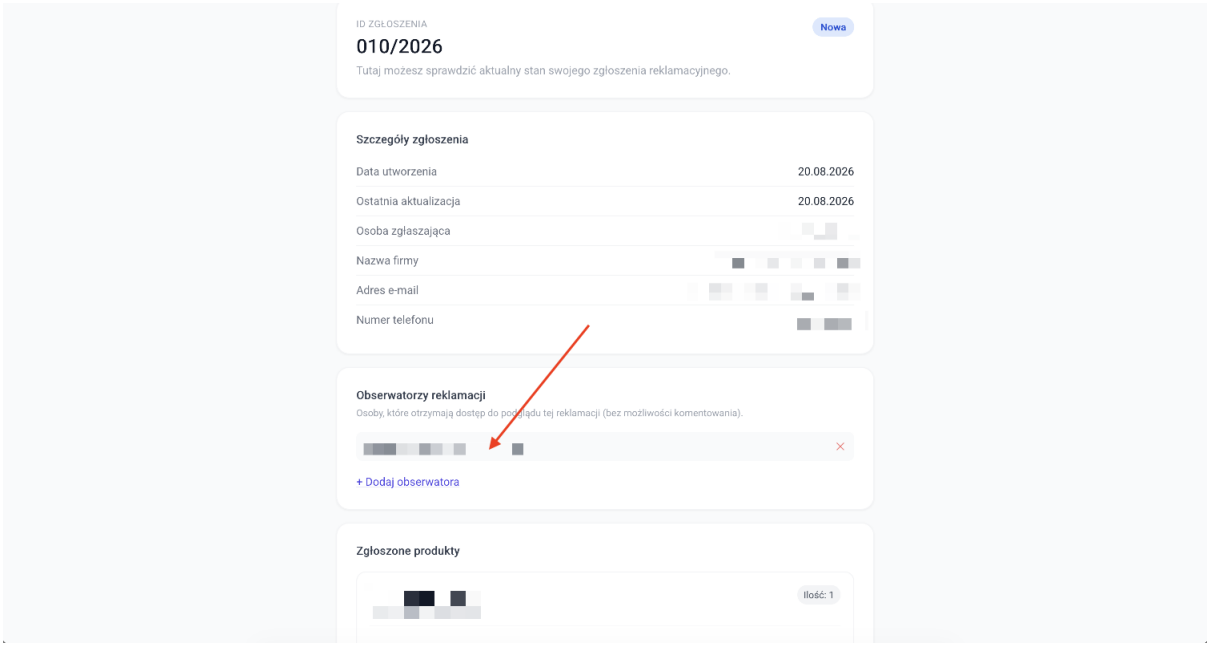


Rysunek 12: Ulepszony widok śledzenia dla indywidualnego zgłoszenia wraz z segregacją wiadomości.



Rysunek 13: Status śledzenia zgłoszenia wraz z przypisaną korespondencją.

W trakcie trwania reklamacji, można dodawać osoby śledzące reklamację. Osoby te będą mogły śledzić cały proces, bez możliwości prowadzenia korespondencji



Rysunek 14: Dodawanie osób do śledzenia reklamacji w trakcie jej trwania.