



客户门户用户手册 (个人用户)

更新时间: 2025年12月

Agenda

1. 客户门户介绍
2. 客户门户注册和登录录
3. 客户门户主页
4. 客户门户文件交换
5. 客户门户回收站
6. 常见问题

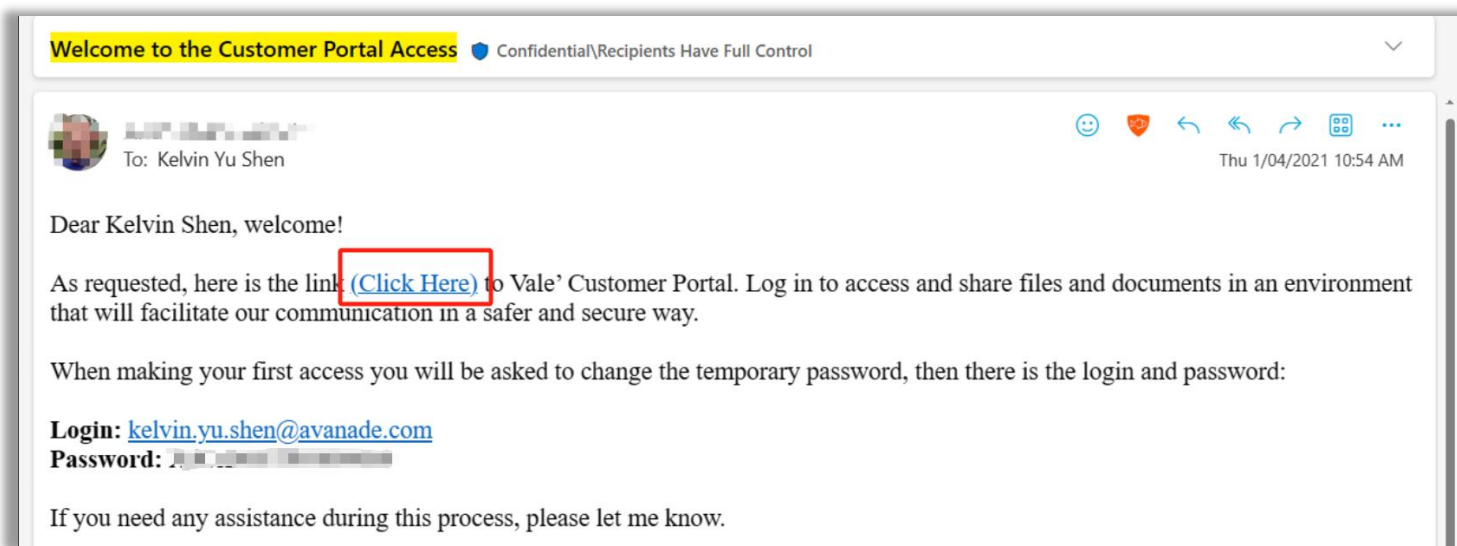
1

客户门户介绍

客户门户介绍

客户门户是为VALE重要客户提供的平台，用户可以通过该平台获取更多VALE信息并且以更安全地和VALE交换文件。

该平台采用邀请制，只有收到邀请的用户才能注册并登录。收到邀请的用户需要在5天的有效期内完成注册。邀请注册邮件如下：



完成注册后，请定期登录门户以确保您的帐户处于活动状态，超过165天未登录将导致帐户注销。



[Back to main menu](#)

个人用户

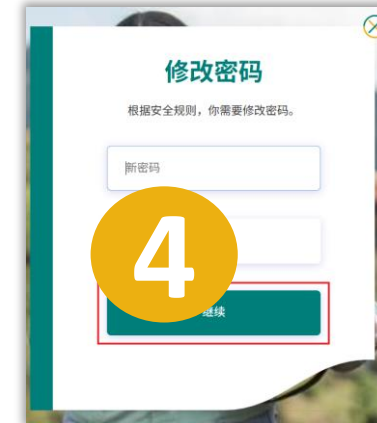
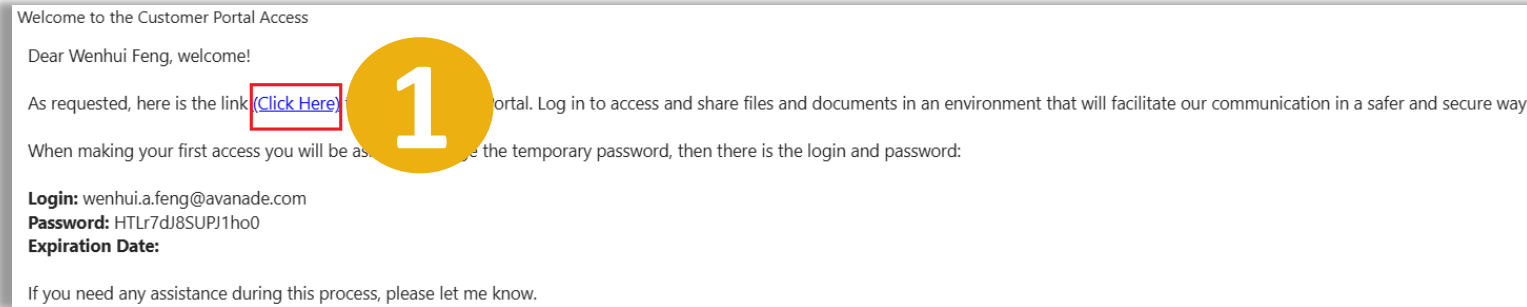
- 如果用户日常使用公司的电子邮件地址，VALE将向用户的公司电子邮件地址发送邀请，用户可以按照第2节的步骤完成客户门户的注册和登录。
- 客户门户支持中国用户通过身份验证器或微信注册和登录。如果用户通过身份验证器注册客户门户，后续可以绑定微信并通过微信或者身份验证器登录客户门户，反之如果用户通过微信注册客户门户，后续可以绑定身份验证器并通过微信或者验证器登录客户门户。
- 如果用户不再需要访问客户门户，请联系VALE关闭用户的门户访问权限。

2

客户门户注册和登录

客户门户注册 – 身份验证器

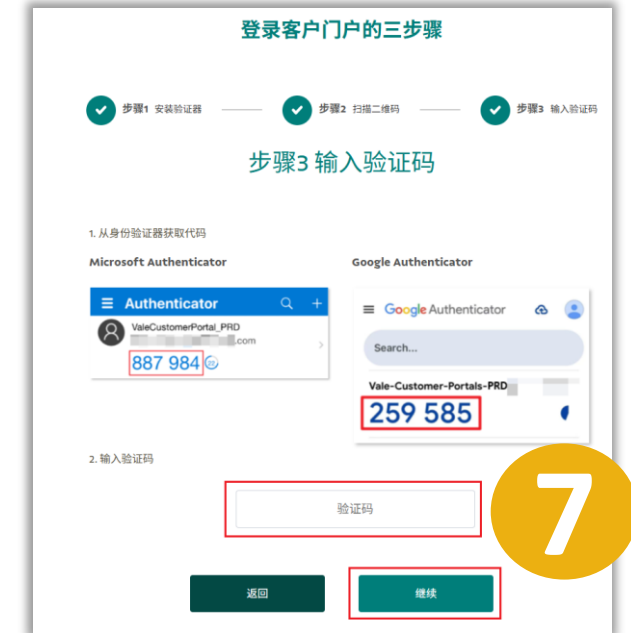
客户门户支持身份验证器和微信注册，推荐方式为身份验证器。如果用户不能使用身份验证器，微信是一个替代解决方案。以下步骤显示了用户如何使用身份验证器注册。



1. 点击邀请注册邮件中的“Click Here”超链接，浏览器会打开注册页面。
2. 点击注册页面中的“注册”按钮，浏览器会跳转到登录页面。
3. 从邀请注册页面中拷贝用户名及密码并填入登录页面对应输入框，然后点击“登录”按钮。
4. 浏览器跳转到修改密码页面后，填入符合规则的新密码并点击“继续”按钮。

客户门户注册 – 身份验证器

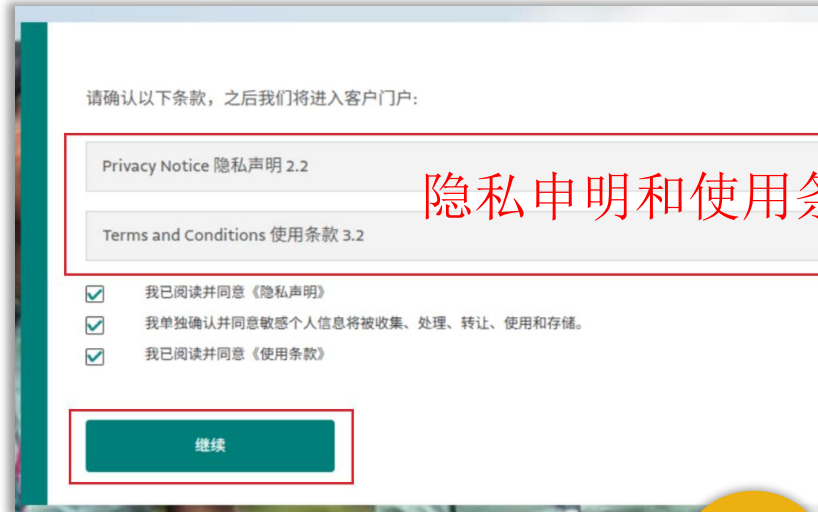
身份验证器是保护客户门户及用户的重要方式。用户在注册客户门户帐户时需要完成身份证绑定，后续用户只需输入验证器代码即可登录客户门户。



5. 第一步，浏览器跳转到身份验证器绑定页面后，在手机应用市场下载微软或者谷歌身份验证器，然后点击“继续”按钮。
6. 第二步，打开手机上安装的身份验证器扫描二维码，然后点击“继续”按钮。
7. 第三步，查看身份验证器上显示的6位代码并输入到客户门户“验证码”位置，然后点击“继续”按钮。

客户门户注册 – 接受条款

用户在注册客户门户帐户时需要点击展开按钮并向下滚动到末尾以阅读完所有条款内容才能勾选并继续，后续用户登录时可以直接接受协议并登录客户门户。



隐私声明和使用条款

1



协议



1. 展开条款并阅读条款内容，完成后选中所有勾选框并点击“继续”按钮。
2. 系统加载完成后会跳转到主页面。

注意: 中国用户注册时需要接受使用条款和隐私声明，其他区域用户注册时需接受协议。

客户门户登录 – 身份验证器

用户通过身份验证器登录客户门户前需要按照第7-9页的步骤完成身份验证器注册。



1. 在浏览器打开网址[Customer Portal - PRD](#) 并点击“登录”按钮。
2. 在登录页面输入用户名及密码并点击“登录”按钮。
3. 打开手机验证器并输入6位代码到“验证码”输入框并点击“继续”按钮。
4. 阅读并接受条款后点击“继续”按钮。

客户门户注册 – 微信

Welcome to the Customer Portal Access

Dear Wenhui Feng, welcome!

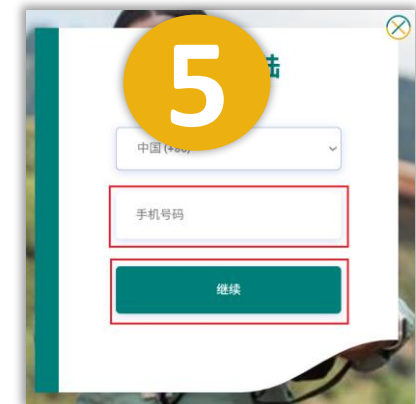
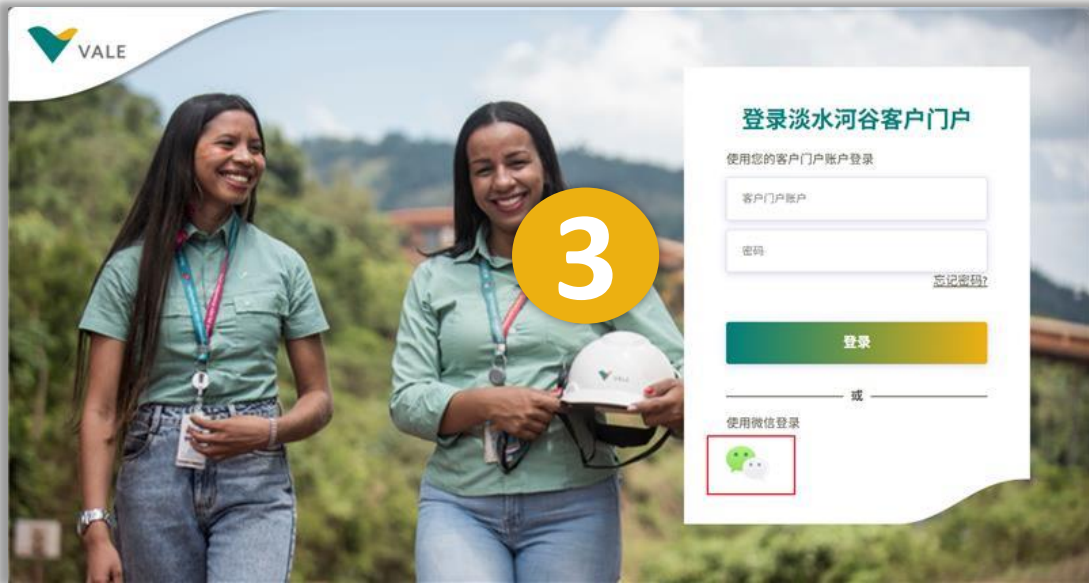
As requested, here is the link [Click Here](#) to Vale' Customer Portal. Log in to access and share files and documents in an environment that will facilitate our communication in a safer and secure way.

When making your first access you will be asked to change the temporary password, then there is the login and

1

Login: wenhui.a.feng@avanade.com
Password: HTLr7dJ8SUP1ho0
Expiration Date:

If you need any assistance during this process, please let me know.



1. 点击邀请注册邮件中的“Click Here”超链接，浏览器会打开注册页面。
2. 点击注册页面中的“注册”按钮，浏览器会跳转到登录页面。
3. 在登录页面点击微信图标。
4. 在手机上打开微信并用微信扫描二维码后接受登录请求。
5. 在“手机号码”输入框输入用户手机号码。

注意: 填入的手机号码必须和用户提供给VALE的手机号码一致且该手机号码能正常收到短信。

[Back to main menu](#)

客户门户注册 – 微信

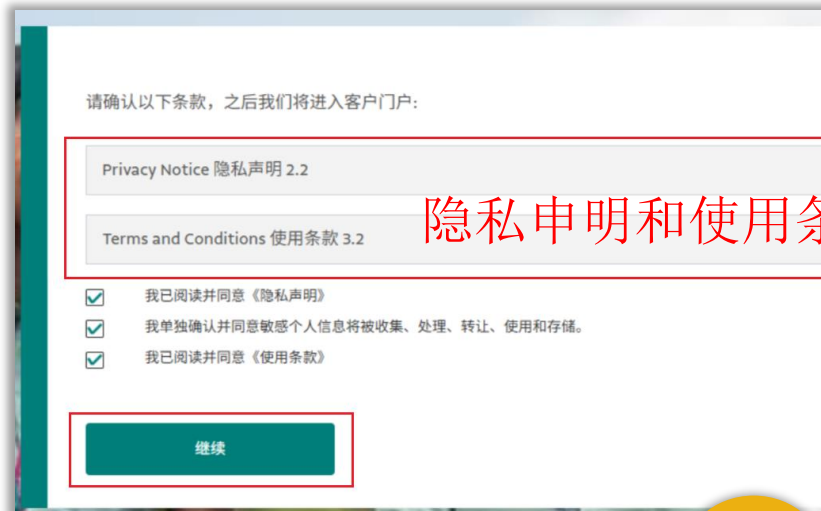


6. 系统检查到用户输入了正确手机号码后会跳转到发送短信验证码页面，在该页面点击“发送验证码”按钮。
7. 在“验证码”输入框输入手机收到的6位数字验证码，然后点击“校验验证码”按钮。
8. 等待5秒后系统将跳转到下一个页面。

注意: 通常用户在等待5-30后会收到短信验证码，如果长时间等待后依然未收到请联系VALE客户经理。

客户门户注册 – 接受条款

用户在注册客户门户帐户时需要点击展开按钮并向下滚动到末尾以阅读完所有条款内容才能勾选并继续，后续用户登录时可以直接接受协议并登录客户门户。



隐私声明和使用条款

1



协议

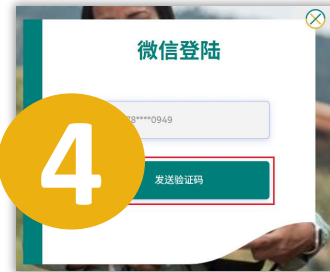


1. 展开条款并阅读条款内容，完成后选中所有勾选框并点击“继续”按钮。
2. 系统加载完成后会跳转到主页面。

注意: 中国用户注册时需要接受使用条款和隐私申明，其他区域用户注册时需接受协议。

客户门户登录 – 微信

用户通过微信登录客户门户前需要按照第11-13页的步骤完成微信注册。



1. 在浏览器打开网址[Customer Portal - PRD](#) 并点击“登录”按钮。
2. 在登录页面输入用户名及密码并点击“登录”按钮。
3. 在手机上打开微信并用微信扫描二维码后接受登录请求。
4. 系统自动加载出用户手机号码后会跳转到发送短信验证码页面，在该页面点击“发送验证码”按钮。
5. 在“验证码”输入框输入手机收到的6位数字验证码，然后点击“校验验证码”按钮。
6. 等待5秒后系统将跳转到下一个页面。
7. 阅读并接受条款后点击“继续”按钮。

3

客户门户主页

客户门户主页

客户门户主页包含导航栏，滚动资讯，内容，页脚四个区域。



1. 导航区域: 点击“主页”按钮返回到主页，点击“文件”按钮进入文件交换页面，点击“收藏夹”按钮查看常用文件夹，点击铃铛图标查看消息提醒，点击退出“退出”按钮退出当前登录账号，点击“帮助”按钮查看用户手册。
2. 滚动咨询: 点击“查看更多”按钮跳转到VALE最新业绩报告，点击切换页面按钮显示VALE最新产销报告。

客户门户主页

客户门户主页包含导航栏，滚动资讯，内容，页脚四个区域。



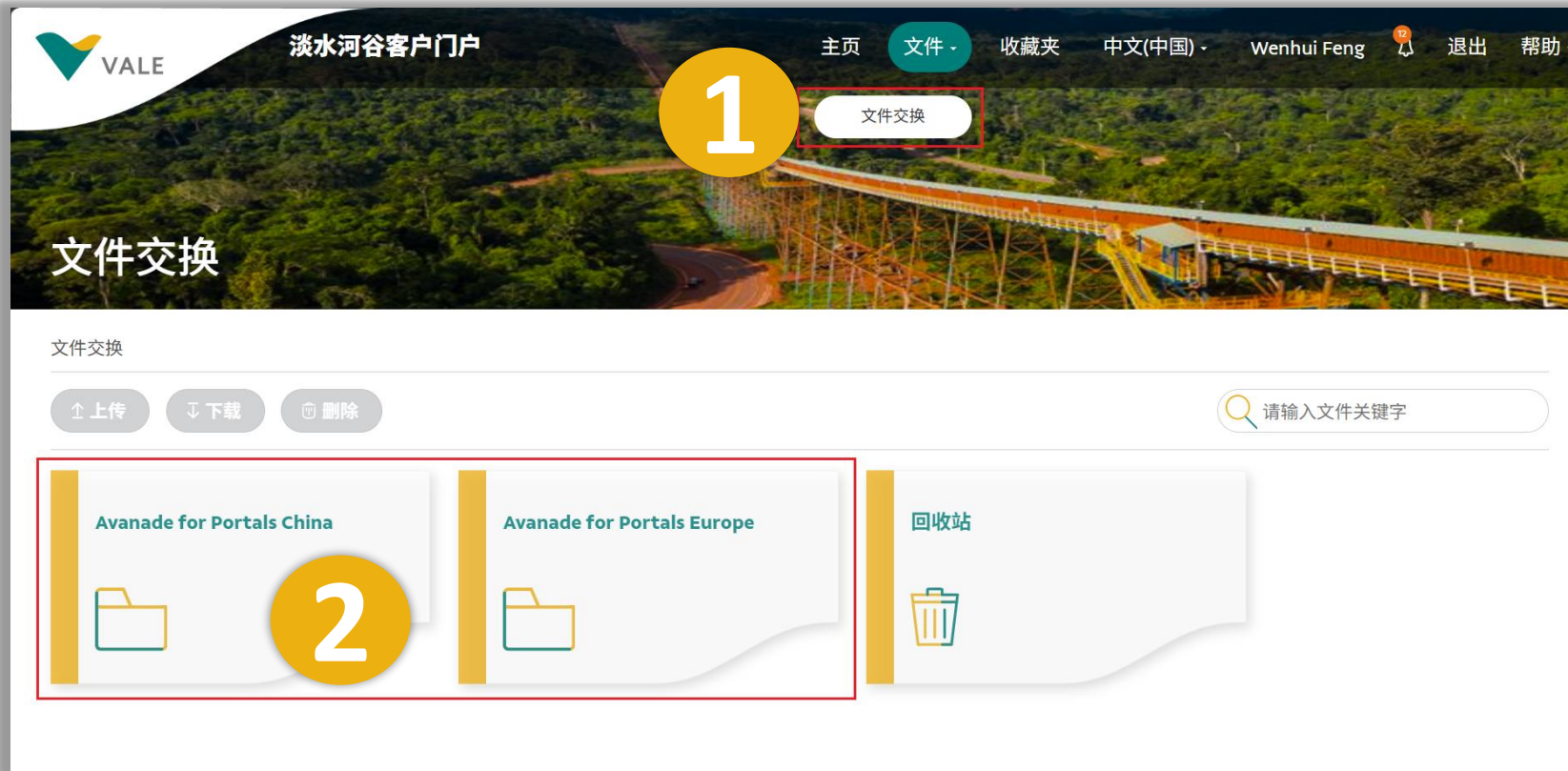
3. 内容: 中国用户会看到VI和VMS机构信息，点击超链接可以查看详细信息。视频区域显示VALE最近的市场活动。
4. 页脚: 点击“隐私声明”链接会显示相关隐私申明详细信息，点击“条款与条件”链接会显示条款详细信息。

4

文件交换

客户门户文件交换 – 客户文件夹

文件交换功能为用户提供了一种安全的方式与VALE交换文件，在进入文件交换页面之前，用户需要选择一个客户文件夹，如果用户为多个公司（集团和子公司）工作，客户门户将显示他有权访问的所有的客户文件夹。



1. 点击“文件”下拉框并点击“文件交换”按钮，系统将进入文件交换根目录，在跟目录可以看到一个或多个客户文件夹以及回收站。
2. 点击图标进入需要进行文件交换的客户文件夹。

客户门户文件交换 – 文件树

用户可以在文件交换页面上传/下载/搜索/删除文件，以及将常用文件夹添加到收藏夹或者从收藏夹中移除。



1. 点击导航可以切换不同目录或者回到跟目录。
2. 点击“上传”按钮可以上传文件到客户门户，点击“下载”按钮可以将文件下载到本地，点击“删除”按钮可以将文件移除到回收站。
3. 在搜索框输入关键字可以搜索到匹配的文件。
4. 点击“收藏”按钮可以将文件夹添加到收藏夹，点击“取消收藏”可以从收藏夹中移除文件夹。

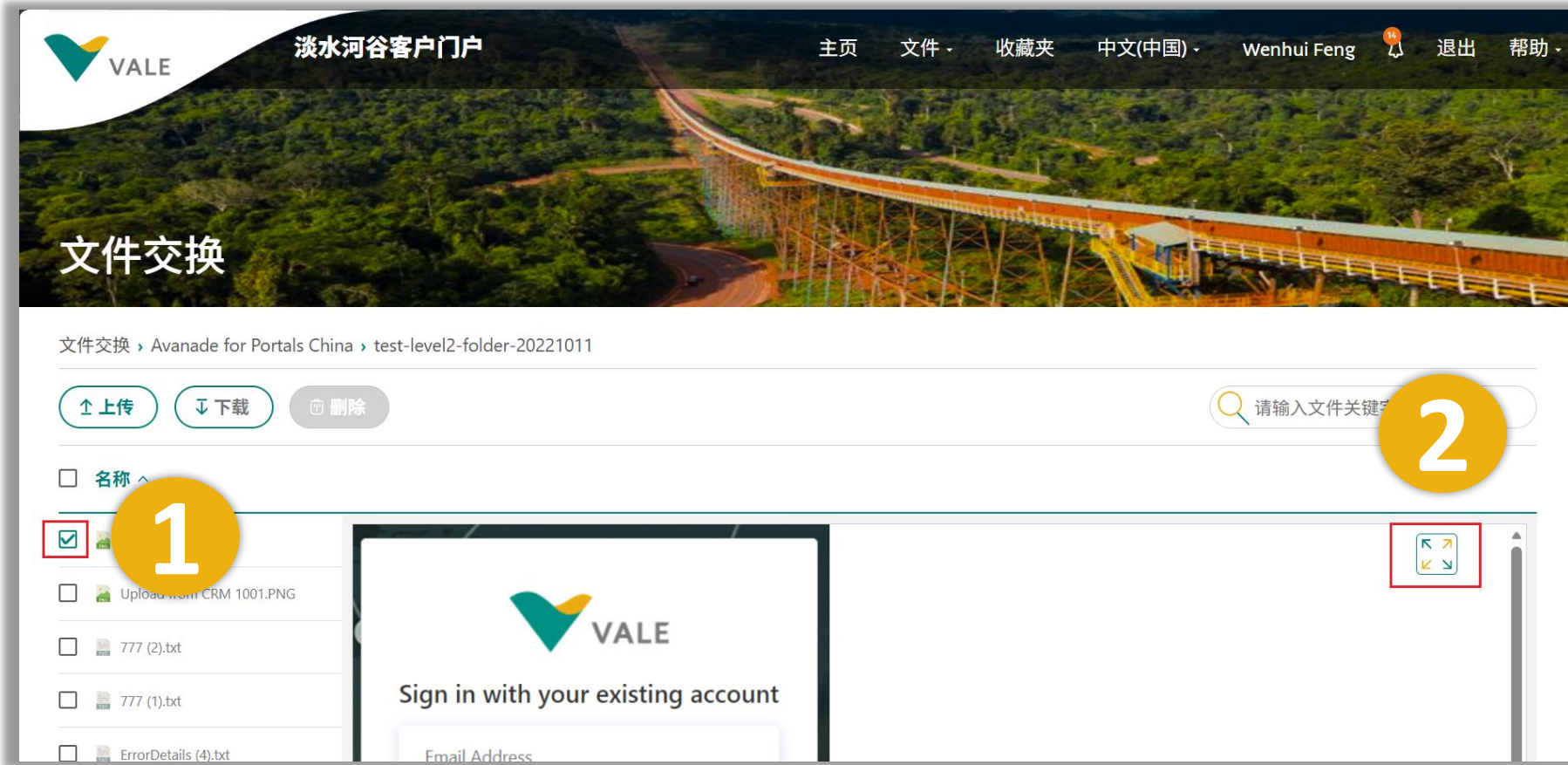
注意:

当用户上传文件到客户门户时有如下限制: 只支持png,gif,jpg,jpeg,pdf,xlsx,docx,txt,pptx,zip,7z.等文件格式; 文件大小不能超过30MB.

当用户从客户门户删除文件时有如下限制: 用户无法删除文件夹; 用户只能删除自己上传的文件; 用户只能删除3天内上传的文件.

客户门户文件交换 – 文件树

用户可以在文件交换页面在线预览文件。



1. 选中要预览的文件系统会隐藏文档树部分列并将文件内容显示在文件名右方。
2. 点击放大按钮将会打开浏览器新页签并显示文件完整内容。

注意: 客户门户仅支持预览如下格式的文件: png,gif,jpg,jpeg,pdf,txt。

5

客户门户回收站

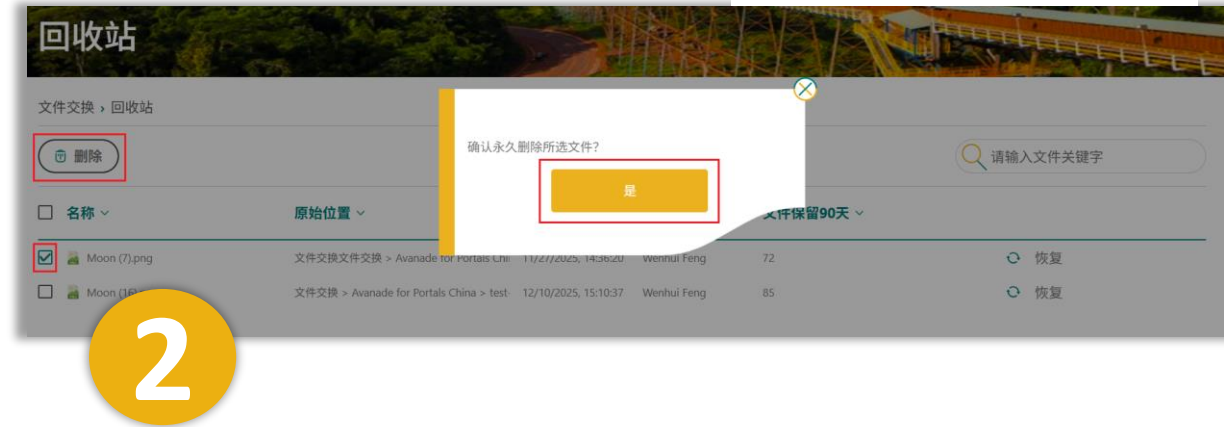
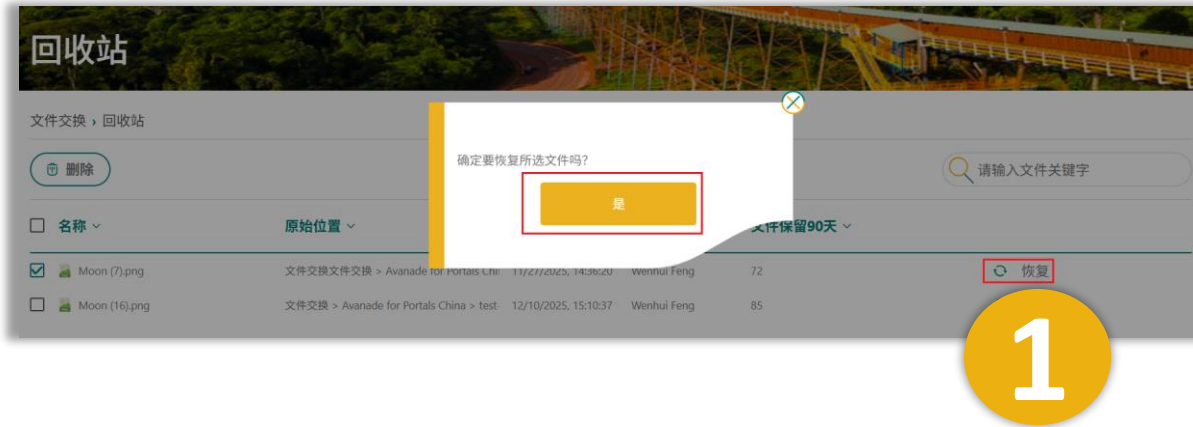
客户门户文件交换 – 回收站

回收站功能提供了删除错误上传文件或恢复用户错误删除的文件的可行性。用户可以从文件交换根目录页面访问此功能。



1. 点击“文件”下拉框并点击“文件交换”按钮，系统将进入文件交换根目录，在跟目录可以看到一个或多个客户文件夹以及回收站。
2. 点击垃圾桶图标进入回收站页面。

客户门户文件交换 – 回收站



1. 点击回收站列表上的“恢复”按钮，系统将从回收站列表中删除当前行并将该文件恢复到文档树的原始位置。如果还原是文件夹，则该文件夹下的文件和子文件夹将一起被恢复到文档树原始位置。
2. 在回收站列表中选择一行并点击“删除”按钮，用户确认后系统将永久删除所选的文件。如果删除是文件夹，则该文件夹下的文件和子文件夹将一起被永久删除。

注意:

恢复和删除文件的时候系统会生成日志记录。

从回收站中删除的文件或文件夹无法通过任何手段恢复，请谨慎操作。

回收站里的文件或者文件夹系统默认保留90天，到期后系统会自动删除以释放空间。

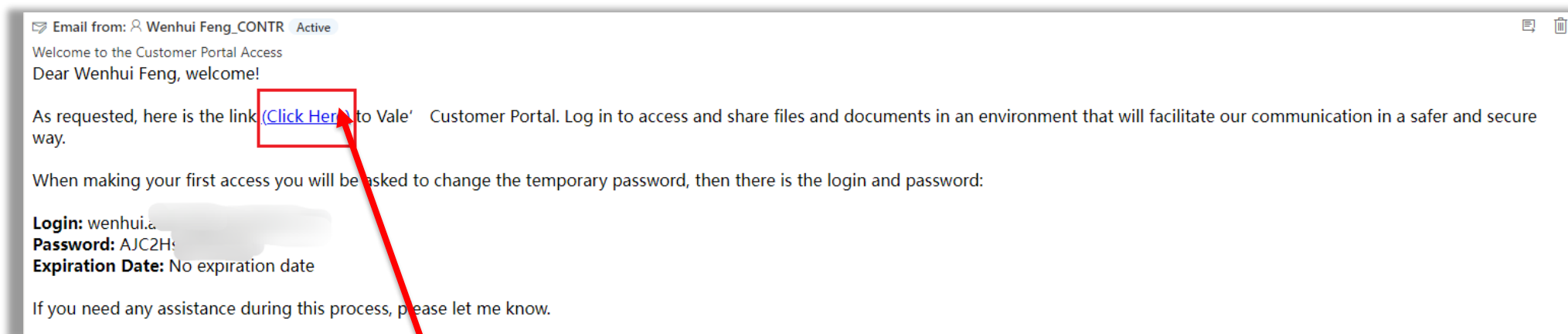
6

常见问题

常见问题：注册失败

问题: 用户注册时输入邀请注册邮件中的用户名和密码报错。

解决方案: 请点击邀请注册邮件中的“Click Here”链接打开注册页面，如中途遇到问题中断，请点击注册邮件中的“Click Here”链接打开注册页面重新尝试注册。



常见问题：登录失败

问题: 用户登录过程中输入正确的用户名和密码后但是系统显示登录失败

解决方案: 收藏[Customer Portal - PRD](#) 主页，并在主页点击“登录”按钮后登录客户门户。收藏图二的页面并从该页面直接登录客户门户会导致上述问题。



常见问题: 微信注册手机号码问题1

问题: 页面显示用户输入的号码没有绑定任何账号

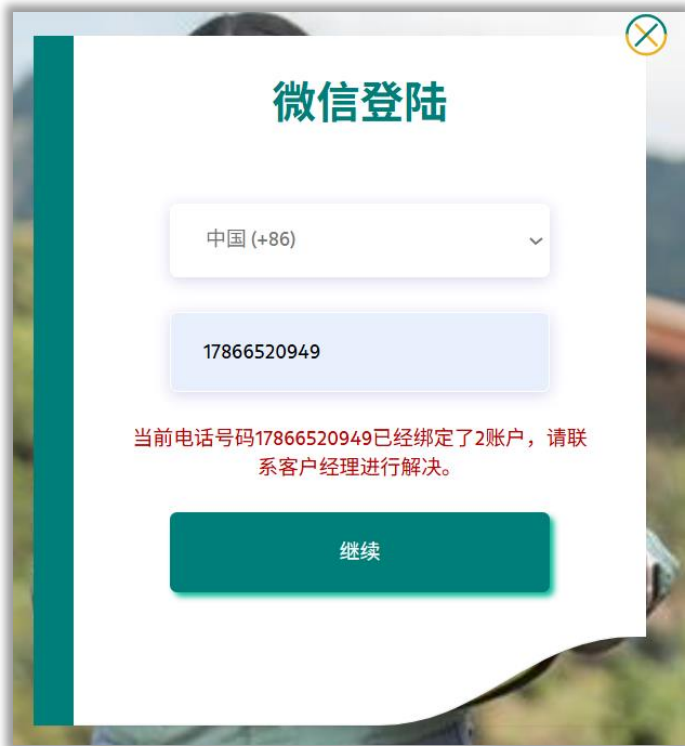


解决方案:

1. 确保此页面输入的手机号码和您提供给VALE客户经理的手机号码是一致的。
2. 如果您更换了手机号码请联系VALE客户经理更新您在VALE CRM系统中的手机号码。

常见问题: 微信注册手机号码问题2

Issue: 页面显示用户输入的手机号码已经绑定了多个账号



解决方案:

1. 将此页面截图发给VALE客户经理要求其移除VALE CRM系统中的重复账号。

常见问题: 微信注册手机号码问题3

Issue: 用户通过微信注册或者登录客户门户时长时间收不到验证码



解决方案:

1. 等待60秒后点击“重新发送验证码”按钮，如果仍然无法收到请确认该页面显示的手机号码是否为您正在使用的手机号码。
2. 将此页面截图发给VALE客户经理寻求运维团队支持。

常见问题: 无法通过身份验证器校验

问题: 用户在重装身份验证器软件或者换新手机后无法通过身份验证器校验。

解决方案: 联系VALE客户经理重置您账号的身份验证器，然后参照下面的步骤完成身份验证器绑定。



1. 打开客户门户登录页面，输入用户名和密码后点击“登录”按钮。
2. 第一步，浏览器跳转到身份验证器绑定页面后，在手机应用市场下载微软或者谷歌身份验证器，然后点击“继续”按钮。
3. 第二步，打开手机上安装的身份验证器扫描二维码，然后点击“继续”按钮。
4. 第三步，查看身份验证器上显示的6位代码并输入到客户门户“验证码”位置，然后点击“继续”按钮。