

eClaims Manuál pro zákazníky



eClaims – Manuál pro zákazníky – kontraktační logistika

eClaims – manuál pro zákazníky



Je nutné, aby zákazník uplatnil reklamaci písemně proti tomu, kdo škodu způsobil. Pro tento případ slouží aplikace eClaims.

eClaims znamená:

- Snadný a rychlý způsob zadání reklamace
- Zákazník zadává/registruje svou reklamaci via tuto platformu

Výhody pro zákazníka, který využívá eClaims:

- Přehled všech reklamací daného zákazníka na 1 místě
- Možnost aktualizace a doplňování údajů zákazníkem
- Individuální nastavení přehledů a analýz
- Export dat
- Zadání případu nezabere příliš času, je nutné zadat minimální údaje, některá pole jsou dobrovolná a jejich vyplněním zákazník přispěje k dalším analýzám pro prevenci škod a ztrát

eClaims – manuál pro zákazníky



Zjednodušení reklamačního procesu:

Snadné zadání reklamace a propojení dokumentů: eClaims je součástí našeho portálu DB SCHENKER | Connect na <u>https://www.dbschenker.com/cz</u> který přináší mnoho dalších funkcí, jako např. objednání přepravy, pokročilé možnosti sledování zásilek, přehled fakturace a další.

eClaims naleznete na <u>https://www.dbschenker.com/cz</u>

eClaims – manuál pro zákazníky Důležité informace



Při reklamaci je potřeba ze strany zákazníka poskytnout tyto standardní dokumenty:

- Obchodní fakturu ke zboží
- Výši škody
- Screen ze SAPU (ke dni škody) s razítkem a podpisem zákazníka/ Ceník
- Fotodokumentaci poškozeného zboží, obalu apod.
- Ve specifických případech: dostupné odborné posudky
- Ve specifických případech: dostupné zprávy od policie
- Při nahrávání dokumentů je potřeba věnovat pozornost omezením týkajících se jejich formátu a velikosti.

U každé reklamace je důkazní břemeno výhradně na straně subjektu, který reklamaci uplatňuje.

Jak zadat reklamaci? Krok 1 - Přihlášení na portál DB SCHENKER | Connect



Otevřete prohlížeč na adrese <u>https://www.dbschenker.com/</u>

V pravém horním rohu obrazovky klikněte na odkaz **Přihlásit se**.

V otevřeném okně zadejte e-mailovou adresu nebo SIMS ID a heslo. Poté klikněte na **Přihlásit**.





Jak zadat reklamaci? Krok 2 – vyberte eClaims





Podmínky používání elektronických platforem Právní informace Soukromí Podpora



Krok 3 – vyberte položku "Vytvořit reklamaci"

\leftrightarrow \rightarrow C \textcircled{a}	O a a https://www.dbschenker.com/app/edaims/latest-daimsqueryParams=[object:Object]:queryParamsHandling=merge	☆	ල එ
DB SCHENKER	٤ ﻫﺮ		~ 🇱
Poslední reklamace	iledat reklamaci Vytvořit reklamaci		

Zobrazeno až 20 reklamací

.↓ Exportovat										⊚ ୧
Update Date \downarrow	Datum vytvoření	Reference reklamace	Číslo Vaší reklamace	STT číslo	Čislo nákladního listu (Waybill number)	Přijemce	Stav zpracováni	Reklamovaná částka	Settled Amount	Akce
1.3.2024	26.1.2024	24CZLIC00079		2110000002			Stav vypořádání			Q
22.2.2024	17.1.2024	24CZLIC00041		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
20.2.2024	9.11.2023	23CZLIC01335		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
20.2.2024	14.8.2023	23CZLIC00899		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
1.2.2024	16.1.2024	24CZLIC00039		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
3.1.2024	21.6.2023	23CZLIC00658		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
16.11.2023	18.10.2023	23CZLIC01230		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
31.10.2023	4.9.2023	23CZLIC00988		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q
25.10.2023	28.8.2023	23CZLIC00949		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q



Jméno registrované firmy se Vám předvyplní.



DB SCHENKER

Pokračujete výběrem ze seznamu položkou Logistika.





Zadejte detaily zboží:

1	2	3
Zákazník	Přeprava	Reklamace
rp služby ogistika		
^{vp balení}	2 Kód zboží idla, motocykly, stro	pie s vlastním pohonem, autodíly, pneumati
aše referenční číslo zásilky	Čísla položek	



(doc docx jpg jpeg pdf ppt png pptx tif tiff txt xls xlsx)

Předchozí		Odeslat 7
paleta propíchnuta vysokozdvižn	ým vozíkem	
Informace k reklamaci		
Informace týkající se zboží zboží bylo zabaleno a přetaženo	folií	
Ne	Ne	
Vratka DPH	Vrácení pi	řepravného
Neznámý	Neznámý	
Cargo připojištění sjednané prostřednictvím Schenker	Je na potv poškození	vrzení o doručení výhrada o í?
Poškození - viditelné	Poškození v zbožím	vysokozdvižným vozíkem / jiným
Typ reklamace	Důvod rek	klamace
Europaleta	1.3.2024	
Typ balení	Datum vz	niku škody
Logistika	Radiátory, atd.	boilery, topení, topná tělesa, krby
Typ přepravy	Kód zboží	í
DIC	SAP CISIO 900000506	68
Liberec 463 12		
	Reportováno	E-Mail
	Reportováno	E-Mail

Po odeslání eClaims okamžitě přiřadí reklamaci naši referenci.



Funkce eClaims



Zabezpečený přístup

Možnost zobrazit detaily k reklamaci přímo v aplikaci.

DB SCHENKE	R								
Poslední reklamace Hledat reklamaci Vytvořit reklamaci Registrovat uživatele									
obrazeno až 20 re	eklamací								
								© C	
Update Date 🕇	Datum vytvoření	Reference reklamace	Čislo Vaši reklamace	STT číslo	Čislo nákladního listu (Příjemce	Stav zpracování	Reklamovaná částk	a Akce	
13/05/2017	13/03/2017	17CZP				Stav vypořádání	CZK 14523	Q	
20/05/2017	20/03/2017	17CZP				Stav vypořádání	CZK 5300	Q	
21/06/2017	20/03/2017	17CZP				Stav vypořádání	CZK 6233	Q	
09/07/2017	09/05/2017	17CZP				Stav vypořádání	CZK 10603	Q	
13/09/2019	22/08/2019	19CZP				 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 	CZK 1900	م	
								Rozklikněte pro zobrazení detailů	

Funkce eClaims



Zabezpečený přístup

Detaily reklamad	e					
Referenční číslo 17CZF Status zpracování Stav vypořádání	(Otevřeno)			⊠ Zaslat e-mail k této rek	lamaci	Link pro komunikaci s naší společností
Vaše společnost	Reportováno	E-Mail				
DIČ		SAP číslo	Detaily	reklamace		
Pozemní přeprava		Sklo, skleněné výrobky, okna	Referenční čís Status zpracování	lo 17CZ (Otevře ^{Stav vypořádání}	no)	
Datum vzniku škody 14/02/2017		Reklamovaná částka CZK 14523	Pro otázky týl Zadejte text a kli	kající se této reklamace, kněte na odeslat		Minimalizovat
Typ reklamace Poškození - viditelné		Pojištění Neznámý	Předmět: 17CZ			
Důvod reklamace Rozbití		Vrácení přepravného Ne	Budeme vás ko	ntaktovat prostřednictvím:	Váš e-mail	Odeslat
Poškozené kusy 5		Hmotnost poškozené zásilky (KG) 63				
Vratka DPH Ne		Je na potvrzení o doručení výhrada o poš	škození?			

Funkce eClaims



Pro vytváření reportů a analýz máte k dispozici svůj flexibilní přehled a funkce exportu dat:

	> C @	○ 合 == http	ps://www. dbschenker.com ,	/app/eclaims/search-claims	s					\$		S ≡
D	B SCHENKER							2	D 2		~ {	#
1	Poslední reklamace	Hledat reklamaci	Vytvořit reklamaci									
	Hledat 1 × +		-								^	
	Od data: 2022-02-19	× Do data × Re	eference reklamace $ imes$	Stav: Vše × Číslo Va	iši reklamace STT čísl	o × Číslo nákladního l	listu (Waybill ×	číslo balení × Reportováno	, ×	ŀ	lledat :	Přizpůsobit přehled
	Stav zpracováni: Všec	chny stavy × Přidat	kritéria									l lložit přizpůsobení
	⊥ Exportovat	Exporto	vat výsle	dky (xls f	ormát)						e	010211 p112p030be111
	Datum ↓ aktualizace	Datum vytvoření	Reference reklamace	Číslo Vaši reklamace	STT číslo	Číslo nákladního listu (Waybill	Pfijemce	Stav zpracováni	Reklamovaná částka	Uhrazená částka	Akce	
	4.3.2024	26.1.2024	24CZLIC00079		211000002	number)		 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	22.2.2024	17.1.2024	24CZLIC00041		2110000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	20.2.2024	9.11.2023	23CZLIC01335		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	20.2.2024	14.8.2023	23CZLIC00899		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	1.2.2024	16.1.2024	24CZLIC00039		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	3.1.2024	21.6.2023	23CZLIC00658		211000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	16.11.2023	18.10.2023	23CZLIC01230		2110000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	
	31.10.2023	4.9.2023	23CZLIC00988		2110000002			 Případ uzavřen (Plně uhrazeno) 			Q	

Detailní náhled reklamací



Detailní náhled reklamací poskytuje **tři** další funkce:

1) Komunikujte se zákaznickým centrem prostřednictvím e-mailu:

Vyplňte e-mailový formulář, jehož obsah se automaticky přiřadí k vámi podané reklamaci.

Detaily reklamac	e			
Referenční číslo 17CZ Status zpracování Stav vypořádání	(Otevřeno)			
Pro otázky týkající se této reklama Zadejte text a klikněte na odeslat	ace,			Minimalizovat
Předmět: 17CZ -				
Budeme vás kontaktovat prostřednic	:tvím:)	Váš e-mail		Odeslat

Detailní náhled reklamací



2) Aktualizujte reklamovanou částku:

eferenční číslo 21CZ (Otevřeno) atus zpracování Nová reklamace		🖂 Zaslat e-mail k této reklamaci				
Vaše společnost	portováno E-Mail					
DIČ						
Typ přepravy Pozemní přeprava	STT číslo CZHKR012438287					
Kód zboží Stroje, přístroje, elektronické zboží, motory, díly a příslušenství (jiné ne	Číslo nákladního listu (Waybill number) z zde uvedené) 26798306	Číslo nákladního listu (Waybill number) 26798306				
Typ balení Fun pareta	Datum vzniku škody 11/06/2021					
Reklamovaná částka CZK	Typ reklamace Poškození - viditelné					
Pojištění	Důvod reklamace Rozbití					
Vrácení přepravného Ne	Příjemce WILHELM KRAHN GMBH					
Vratka DPH	Je na potvrzení o doručení výhrada o poškození? Neznámý					

Pokud jste nestanovili reklamovanou částku v průběhu zadávání, můžete tak učinit kdykoliv v průběhu řešení reklamace.

Je třeba upravit zadanou reklamovanou částku?

Neváhejte použít e-mailový formulář pro přímé kontaktování našich pracovníků a požádejte o změnu.

Detailní náhled reklamací



3) Spravujte své dokumenty:

Dokumenty k již zadané reklamaci můžete přidávat kdykoliv.

Všechny soubory jsou do systému přenášeny automaticky.

			Vytyořeno 18/06/2021 7·12
			Změněno 18/06/2021 7:41
	Mi M (doc d	Nahrát soubor Přetáhněte dokumenty sem aximální velikost souboru k nahrání j faximální počet znaků v souboru: 10 Povolené typy souborů locx jpg jpeg pdf ppt png pptx tif tiff	ie 10 MB 0 znaků txt xls xlsx)
Dokumenty doporučené pr	o řešení reklamac	e	
🕑 Obchodní faktura	🕑 Balicí list	🕑 Příjmový přepravní doklad	Fotodokumentace
Poslední nahraný soubor. n	naximálně 30 polož	žek	
Če:	.docx		8
Se:	.pdf		8
Pot		.doc	8



Pro bližší informace prosím kontaktuje lokální zákaznické centrum.

Portál DB SCHENKER | Connect: https://www.dbschenker.com/cz

eClaims První krok: Registrace do portálu DB SCHENKER | Connect





eClaims – Manuál pro zákazníky

Registrace na portálu DB SCHENKER | Connect



Abyste mohli plně využívat službu eClaims, je nutné zaregistrovat se do portálu DB SCHENKER | Connect.

- Otevřete prohlížeč na adrese https://www.dbschenker.com/cz
- . V levém dolním rohu obrazovky klikněte na odkaz **Registrujte se nyní**.



Vyplnění základních údajů o uživateli

Vyplňte profil – většina polí je povinných – nepovinná pole jsou označena textem **volitelný**

Osobní data – Vyplňte data o uživateli. POZOR – na zadaný email může být registrován pouze jeden uživatelský účet! E-mailová adresa je klíčový údaj – pečlivě zkontrolujte její správnost!

Vaše společnost – vyplňte adresu vaší společnosti.

Nastavení hesla – nastavte si vaše heslo pro přístup. Platnost hesla je neomezená. K zablokování dochází po 3 neúspěšných zadáních v řadě.

Zaškrtněte **Souhlas s podmínkami,** případně povolte **Zasílání novinek**.

- Kliknutím na správný obrázek potvrďte, že registraci tvoří skutečná osoba.
 - Vše potvrďte kliknutím na tlačítko **Registrovat se**.



6



E-mailové potvrzení registrace



1

Na e-mailovou adresu použitou při registraci dorazí e-mail.

V doručeném emailu **klikněte na odkaz**, kterým registraci potvrdíte*.

Po zobrazení potvrzující informace budete buď automaticky přesměrováni na homepage DB

SCHENKER | Connect

, případně je možné tlačítkem **Přihlášení** se na tuto stránku přepnout.

* Pokud na email žádné potvrzení nedorazí příčiny mohou být:

- Chybně zadaná emailová adresa při registraci zkontrolujte prosím zadanou emailovou adresu. Pokud na ní vytvoříte registraci znovu – průvodce by vás neměl pustit dál (protože již registrace na daný email existuje)
- Registrační email skončil v nevyžádané poště zkontrolujte prosím složku Spamu/nevyžádané pošty
- Registrační email byl zadržen bezpečnostním programem poštovního serveru – požádejte vaše IT oddělení, aby přidalo adresu <u>sims.notify@dbschenker.com</u> do výjimek a následně proveďte reset hesla.



Zkontrolujte Vaši emailovou schránku



Přihlášení na portál DB SCHENKER | Connect



Otevřete prohlížeč na adrese <u>https://www.dbschenker.com/</u>

V pravém horním rohu obrazovky klikněte na odkaz **Přihlásit se**.

V otevřeném okně zadejte e-mailovou adresu nebo SIMS ID a heslo. Poté klikněte na **Přihlásit**.





Reset hesla a zaslání uživatelského jména (SIMS ID)



Při přihlašování na portálu DB SCHENKER | Connect se objeví přihlašovací obrazovka. Zde je možné vybrat, zda potřebujete resetovat zapomenuté **heslo** nebo získat **SIMS ID**.

Při zapomenutém heslu vyplňte vaší e-mailovou adresu nebo SIMS ID, potvrďte výběrem správného obrázku a klikněte na **Potvrdit.** Do e-mailu vám dorazí zpráva a dle instrukcí v ní proveďte reset hesla*.

Při zapomenutém SIMS ID vyplňte vaší e-mailovou adresu, potvrďte výběrem správného obrázku a klikněte na **Potvrdit.** Do e-mailu dorazí zpráva s informací o vašem přihlašovacím jménu - SIMS ID*.

*) Pokud e-mail nedorazil, zkontrolujte správnost zadání a nastavení.

DB SCHENKER	S [®] MS Enabled ✔					2	
Přihlásit							
E-mail, SIMS ID nebo mobilní telefon		ášení					
Heslo		Zapom	enuté hes	lo?			
Zapomenuté heslo nebo SIMS ID		Není probl	lém Zadeite V		adresu a		
Přihlásit		pošleme V	/ám email pro i	esetování Vaš	šeho hesla.		
		E-mail r	nebo SIMS ID				
Registrovat		Potvrďte, ž kliknutím r	že jste skutečn 1a list.	á osoba,	znovu načíst		
← Přihlášení		1	æ (සී සී	3 R		
Zapomenuté SIMS ID?			Po				
Žádný problém. Zadejte Vaši emailovo Vám pošleme zprávu s Vaším SIMS I	ou adresu a my D.	menuté SIMS ID? strovat se					
E-mail							
Potvrďte, že jste skutečná osoba, kliknutím na aktovku.	znovu načíst						
	r						
Potvrdit							
Zapomenuté heslo? Registrovat se							



eSchenker It's so asy!

8

8

V případě dotazů nás prosím kontaktujte:

cz.sm.prg.e-services@dbschenker.com



P

+

M

