

E-BILLING RECHNUNG PER E-MAIL

FEHLERQUELLEN BEIM EMPFANG

Wenn Sie unsere Rechnungen zu Ihren DHL Express Sendungen auf elektronischem Wege erhalten, empfangen Sie in der Regel eine PDF-Datei per E-Mail. Funktioniert der Empfang bei Ihnen nicht? Das kann verschiedene Gründe haben. Wir zeigen Ihnen mögliche Ursachen und Lösungen, wie Sie dieses Problem lösen können.

MÖGLICHE URSACHE

BEHEBEN DER FEHLERQUELLE

Ihre Mailbox ist voll.



Leeren Sie Ihre Mailbox bzw. verschieben Sie einige E-Mails in andere Ordner.

Es ist eine ungültige oder fehlerhafte E-Mail-Adresse im e-Billing Portal hinterlegt.



Wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner im Vertrieb. Alternativ beantragen Sie die Korrektur unter: rechnung-de@dphl.com oder telefonisch unter: +49 (0)1806 306-1560

Sie nutzen einen Spamfilter oder eine Firewall.



Bitte sprechen Sie Ihre IT-Abteilung an (siehe Seite 2).

Sie benutzen eine E-Mail-Adresse von epost.de oder de-mail.de



Bitte verwenden Sie eine alternative E-Mail-Adresse.

Ihr E-Mail-Server ist nicht erreichbar.



Laden Sie Ihre Rechnung manuell über <https://ebilling.dhl.com/customer/login/> herunter. Ihre Log-In-Daten setzen sich aus Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem individuellen Passwort zusammen.

Ihr Internetprovider (ISP) blockt E-Mails mit bestimmten Absendern, um Missbrauch zu reduzieren. Dazu wird eine Spezifikation namens DMARC* genutzt.



Bitte wenden Sie sich an Ihren Internet-Provider und lassen Sie folgende Absenderadresse und Domain freischalten:

Adresse: „rechnung.de@dhl.com“

Domain: „*accountis.net“ und

„*@mx-bounces-fundtechfsc.dhl.com“

E-BILLING RECHNUNG PER E-MAIL

FEHLERQUELLEN BEIM EMPFANG

HINWEISE FÜR IHRE IT-ABTEILUNG

- Bitte überprüfen Sie, ob Regeln wie z. B. automatische Weiterleitungen eingerichtet sind und ändern Sie diese gegebenenfalls.
- Bitte tragen Sie die E-Mail-Absenderadresse sowie die Domain von DHL Express e-Billing in Ihre „Whitelist“ ein:
 - Die Absenderadresse lautet: **rechnung.de@dhl.com**
 - Bitte tragen Sie auch den Namen der e-Billing Domain, ***accountis.net** oder ***@mx-bounces-fundtechfsc.dhl.com**, in Ihre „Whitelist“ ein.

ABRUF IHRER E-BILLING RECHNUNG ÜBER MYDHL

Sind Sie Nutzer des Online-Versandportals MyDHL? Dann sehen Sie Ihre e-Billing Rechnungen online ganz bequem in MyDHL ein.

Haben Sie noch kein MyDHL Account? Dann melden Sie sich unter www.mydhl.com mit nur wenigen Klicks mit Ihrer DHL-Kundennummer an und profitieren Sie von weiteren hilfreichen Funktionen rund um Ihre Versandaufträge.

DIESES DOKUMENT KONNTE IHNEN NICHT WEITERHELFFEN?

Dann wenden Sie sich bitte an unseren technischen Kundenservice. Sie erreichen ihn unter folgender E-Mail-Adresse: **esolution.support@dhl.com** oder telefonisch unter: 0180 6 003 321

* DMARC steht als Abkürzung für Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance. DMARC ist eine besondere Spezifikation, die von Providern (AOL, Yahoo, etc.) eingesetzt werden, um den Missbrauch von E-Mails zu reduzieren. Die Mail-Betreiber Yahoo und AOL versuchen mit DMARC aktuell vor allem den Versand bzw. Empfang von E-Mails mit falschen Absenderadressen zu verhindern. Damit soll erreicht werden, die seit langem bestehenden Unzulänglichkeiten im Zusammenhang mit Authentifizierungsproblemen beim E-Mail-Versand zu beheben.