

# FAQ INTRASHIP 7

## TECHNISCHE FRAGEN

### **Gibt es technische Voraussetzungen für die Nutzung von Intraship 7?**

Ja. Intraship 7 lässt sich nur mit folgenden Browser-Versionen (und höher) korrekt anzeigen und verwenden: IE 9, Firefox 5, Chrome 4, Safari 5.

### **Mit dem Internet Explorer 11 kommt es zu Fehlern beim Labeldruck.**

Überprüfen Sie ob Sie im IE 11 das Adobe Plugin aktiviert haben. Hier finden Sie eine [Anleitung](#).

## FRAGEN ZUR SENDUNGSERSTELLUNG

### **Wie kann ich Verpackungsarten voreinstellen?**

Klicken Sie im Reiter Services auf das schwarze Dreieck unter dem Reiter „Aktion“ und anschließend auf „Standardpackstücke verwalten“. Mit Klick auf „Packstück generieren“ öffnet sich das Fenster „Packstückmaße speichern“. Hier können Sie das Packstück benennen und das Gewicht sowie die Abmaße des Packstücks als Standard festlegen.

### **Warum kann ich bei manchen Sendungen keine Sendungsart auswählen?**

Erstellen Sie eine Sendung innerhalb der EU, ist die Auswahl Dokument (zollfrei) immer voreingestellt – unabhängig davon ob Sie Ware oder Dokumente verschicken. Nur bei einem Versand außerhalb der EU können Sie zwischen zollfrei und zollpflichtig wählen. Hilfreiche Infos zur Abwicklung ihrer Exportsendungen finden Sie auf unserer [Website](#).

### **Ich möchte mit Intraship Retourenlabel erstellen. Was muss ich tun?**

Nutzen Sie hierfür einfach den Service „Retourensendung“ und folgen Sie dieser [Anleitung](#). Wenn Sie noch nicht für den Retouren-Service freigeschaltet sind, wenden Sie sich bitte an Ihren DHL Express Vertriebskontakt.

## FAQ INTRASHIP 7

### FRAGEN ZUR ABHOLUNG

#### **Bis wann kann ich eine taggleiche Abholung buchen?**

Bei der Erstellung Ihrer Express-Sendung wird Ihnen immer der letztmögliche Zeitpunkt zur taggleichen Buchung und Abholung angezeigt. Diese variiert je nach Ihrer Absender PLZ und dem gewählten Produkt. Abholungen können nur im angegebenen Zeitraum stattfinden.

#### **Ich habe eine Abholung gebucht. Wann kommt der Fahrer?**

Der Fahrer wird Ihre Sendung innerhalb des von Ihnen angegebenen Zeitraums abholen. Der Fahrer benötigt zur Abholung ein Zeitfenster von mind. 90 Minuten.

#### **Wie kann ich einen Abholauftrag stornieren?**

Unter Angabe Ihrer Buchungsnummer können Sie den Abholauftrag beim DHL Express Kundenservice stornieren: 0180 6 345 300-3 (20 ct je Anruf aus den deutschen Festnetzen, max. 60 ct aus den deutschen Mobilfunknetzen).

### FRAGEN ZUM TAGESABSCHLUSS

#### **Was ist ein Tagesabschluss?**

Mit dem Tagesabschluss übermitteln Sie vor der Sendungsabholung durch den Fahrer am Ende des Tages Ihre Sendungsdaten an DHL Express. Bitte drucken Sie den Tagesabschluss aus und übergeben diesen an den Fahrer. Eine Kopie des Tagesabschlusses können Sie bei Bedarf für Ihre Unterlagen behalten.

#### **Muss ich immer einen Tagesabschluss machen?**

Generell ja. Ausnahme: Wenn Sie in DHL Intraship 7 für die Retourenlösung freigeschaltet sind, erfolgt Ihr Tagesabschluss automatisch im Hintergrund – direkt nach dem Druck Ihrer Labels. In diesem Fall müssen Sie keinen Tagesabschluss erstellen, können diesen aber für den Fahrer und Ihre Unterlagen nachdrucken.

#### **Wie viele Tagesabschlüsse werden gedruckt?**

Die Absenderadressen Ihrer Sendungen werden anhand der Absender PLZ dem jeweils betreffenden DHL Express Depot zugeordnet. Beispiel: Haben Sie zwei Sendungen mit Absender aus Berlin und Köln, werden diese den Stationen BER (Berlin) und CGN (Köln) zugeordnet. Pro zugeordnetem Depot erhalten Sie einen Tagesabschluss.