

KURZANLEITUNG ERETURNS MIT DHL ONLINESHIPPING

ERETURNS – DIE RETOURENLÖSUNG FÜR DHL ONLINESHIPPING

Profitieren Sie jetzt von der integrierten Retourenlösung in DHL OnlineShipping und erstellen Sie Ihre Export- und Retourensendingung in nur einem Schritt. Mit nur wenigen Einstellungen in Ihrem Benutzerprofil sind Sie sofort bereit, Retouren zu erstellen.

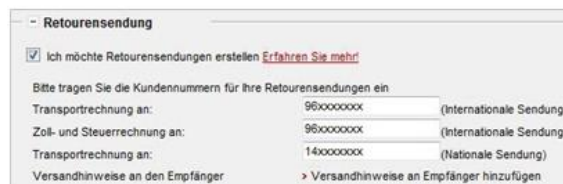
IHRE VORTEILE:

- Erstellen Sie wie gewohnt Ihre Sendung – die Sendungsdaten werden automatisch auch für die Retourensendingung übernommen.
- Das Retourenlabel wird per E-Mail an den Empfänger Ihrer Sendung verschickt.
- Der Empfänger kann bequem online die Abholung der Retourensendingung buchen.

Schritt 1: ERETURNS Funktion aktivieren

Aktivieren Sie eRETURNS durch einmalige Einstellungen in Ihrem Benutzerprofil („Mein Profil“):

- Aktivieren Sie die Checkbox „Ich möchte Retourensendingungen erstellen“.
- Tragen Sie Kundennummern für Ihren nationalen oder internationalen Versand ein.



The screenshot shows a form titled "Retourensendingung" with the following fields and options:

- Ich möchte Retourensendingungen erstellen [Erfahren Sie mehr!](#)
- Bitte tragen Sie die Kundennummern für Ihre Retourensendingungen ein
- Transportrechnung an: 96xxxxxxx (Internationale Sendung)
- Zoll- und Steuerrechnung an: 96xxxxxxx (Internationale Sendung)
- Transportrechnung an: 14xxxxxxx (Nationale Sendung)
- Versandhinweise an den Empfänger > Versandhinweise an Empfänger hinzufügen

- **Internationale Retourensendingungen:** Geben Sie an, welche Kundennummer für die Transportrechnung und optional auch für die Zoll- und Steuerrechnung verwendet werden soll. Hier werden nur Import-Kundennummern (9-stellig und beginnend mit 95 oder 96) akzeptiert.
- **Nationale Retourensendingungen:** Geben Sie die DHL Express Kundennummer an, die für die Transportrechnung verwendet werden soll (9-stellig, beginnend mit 14).
- **Versandhinweise an den Empfänger (optional):** Wir geben dem Empfänger Ihrer Retourensendingung einfache Versandanweisungen. Falls gewünscht können sie hier zusätzlich persönliche Anweisungen hinzufügen. Die eingegebenen Informationen werden zusammen mit den Sendungspapieren an den Empfänger verschickt.

HINWEIS

Diese Einstellungen werden als Standard für alle Retourensendingungen gespeichert. Sie können diese Einstellungen bei Bedarf jedoch bei der Erstellung jeder einzelnen Sendung anpassen.

KURZANLEITUNG ERETURNS MIT DHL ONLINESHIPPING

Schritt 2: Retourensending erstellen

Nachdem Sie die Einstellungen in Ihrem Benutzerprofil vorgenommen haben erscheint die Retouren-Funktion „Sofort versenden“ auf der DHL OnlineShipping Startseite.

Hier kann ausgewählt werden,

- ob eine Export- und Retourensending oder nur eine Retourensending erstellt werden soll.
- ob die Sendungspapiere inkl. Retourenlabel per E-Mail an den Empfänger verschickt werden sollen. Wird diese Option nicht gewählt, kann der Versender die Sendungspapiere ausdrucken und selber versenden.

a) Erstellen einer separaten Retourensending

Wählen Sie die Option „nur eine Retourensending erstellen“ und geben Sie die Absender- und Empfängerinformationen für Ihre Retourensending an. Wählen Sie anschließend die gewünschten Serviceoptionen. Für Ihre Retoure sind die Standardprodukte (ohne Zeitoptionen) und der Service „Transportversicherung“ verfügbar.

b) Erstellen von Export- und Retourensending in einem Schritt

- Geben Sie wie gewohnt die Absenderadresse und die Sendungsdetails für Ihre Exportsending ein.
- Die Sendungsdaten der Exportsending werden automatisch übernommen.
- Falls dies nicht gewünscht ist und sie die Informationen für die Retourensending separat eingeben möchten, deaktivieren Sie die Checkbox „Sendungsdetails für Retourensending übernehmen“.
- Wenn Sie mit DHL OnlineShipping auch Ihre Rechnung erzeugen, können Sie diese Rechnungsdaten ebenfalls automatisch für Ihre Retourensending übernehmen lassen oder diese Funktion abwählen.
- Wählen sie die Serviceoptionen für Ihre Export-Sending und buchen Sie bei Bedarf eine Abholung (Buchung der Retouren-Abholung siehe Schritt 3).
- Sie haben die Möglichkeit, eine Transportversicherung für die Retourensending zu wählen.
- Schließen Sie den Auftrag ab und drucken Sie die Sendungspapiere.

Sofort versenden		Tarif ermitteln	Abholung buchen
<p>> Adressdetails > Sendungsdaten (Export) > Sendungsdaten (Retoure) > Service</p>			
Exportsending		Retourensending	
Versenderort Muster AG Manfred Muster Grüne Wiese 2 STUTTGART 70131 Germany T: 0711 E: manfred@muster.de	Versenden an DHL Express Germany GmbH DHL Express Heinrich-Brüning-Str. 5 Bonn 53113 Germany T: 0228 E: test@dhl.com	Rechnungsinformationen Zahlungstyp: Shipper Belastete Kundennummer: 14XXXXXX	
Sendungsdetails Ablaufdatum Sendung: 30-Apr-2015 Sendungsart: Retourensending Anzahl Packstücke: 1 Gesamtgewicht: 0.5 kgs Versicherungsbetrag: N/A Referenzinformationen: Inhaltsbeschreibung: Retourensending		Internationale Informationen Deklarierter Wert: N/A Zoll und Steuern: N/A Ungefährer Versandpreis DOMESTIC EXPRESS: N/A Gesamtwert: N/A	
<p>> Versandanweisungen an Empfänger</p> <p>Zurück Sendung atomieren</p>			

KURZANLEITUNG ERETURNS MIT DHL ONLINESHIPPING

Retouren-Unterlagen per E-Mail versendet

Wurde im ersten Schritt der Versand der Retouren-Sendungspapiere per E-Mail ausgewählt, erscheint die Meldung, dass die Sendungspapiere erfolgreich an den Empfänger verschickt wurden. Das verschickte Retourenlabel können Sie im Sendungsarchiv anschauen oder ausdrucken.

Retouren-Unterlagen nicht per E-Mail versendet

Wurde im ersten Schritt die E-Mail-Option nicht ausgewählt, können sie nun sowohl die Sendungspapiere für die Exportsendung als auch für die Retourensending ansehen und drucken.

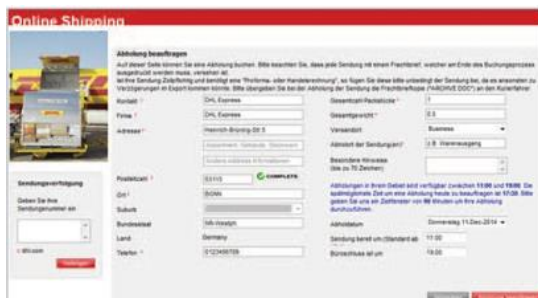


WICHTIGER HINWEIS

Das Retourenlabel ist 90 Tage gültig. Soll die Sendung später retourniert werden, muss ein neues Retourenlabel erstellt werden.

Schritt 3: So kann Ihr Kunde die Sendung retournieren

Mit dem Versand des Retourenlabels an den Empfänger erhält dieser auch eine Versandanweisung. Hier ist beschrieben, wie die Retourensending auf den Weg gebracht werden kann.



• Option 1: Buchung einer Abholung

Über den in der Versandanweisung angegebenen Link kann bequem online eine Abholung der Retourensending beauftragt werden. Dazu muss lediglich die Frachtbriefnummer der Retourensending sowie die gewünschte Abholadresse angegeben werden.

• Option 2: Abgabe in einer DHL Express Station

Durch Eingabe Ihrer Postleitzahl kann auf unserer Webseite www.dhl.de/express die nächstgelegene DHL Express Station gefunden werden, um die Retourensending dort selber abzugeben.

WEITERE INFORMATIONEN:

Webseite DHL Express eSolutions

www.dhl.de/express/esolutions

Webseite DHL OnlineShipping

www.dhl.de/onlineshipping

Kundenservice DHL Express eSolutions

0180 6 003 321 (20ct je Anruf aus den dt. Festnetzen, max. 60ct je Anruf aus den dt. Mobilfunknetzen)