

MyBill



DHL EXPRESS

MyBILL FAQ's

Globaler Order-to-Cash-Prozess



Was ist MyBill?

DHL MyBill ermöglicht es Ihnen, Ihre DHL-Rechnungen effizient online zu verwalten und zu bezahlen.

Was bietet MyBill ?

DHL MyBill ist ein einfaches und effektives Tool zum Überprüfen von Rechnungen, zur Durchführung von Zahlungen und Herunterladen von Berichten. Unsere sichere Online-Umgebung spart Zeit und eliminiert Papierkram für alle unsere DHL Express Kunden an einem Ort. Es kombiniert die Bequemlichkeit einer Online-Oberfläche mit der Geschwindigkeit und Sicherheit des elektronischen Bankings.

Wie kann ich von dem Online Billing profitieren?

Sie behalten die volle Kontrolle über alle Ihre operativen Konten in einem Profil. Geben Sie die Daten an, an denen Sie eine Zahlung vornehmen möchten, und bestimmen Sie den Betrag für jede Zahlung. Recherchieren Sie einzelne Posten auf Ihren Rechnungen. Wenn Sie eine Reklamation über Gebühren einreichen müssen, ist es einfach, Ihre Anfrage und Informationen mit DHL MyBill einzureichen.

MyBill erlaubt es Ihnen:

- ✓ E-Mail-Benachrichtigungen für jede neue Rechnung zu bekommen.
- ✓ Rechnungen online mit Kreditkarte oder Banküberweisung zu bezahlen.
- ✓ Den Zahlungsverlauf online zu überprüfen.
- ✓ Das Anzeigen und Herunterladen von Kopien aller Rechnungen, einschließlich der entsprechenden PDF- und TIF-Dokumentation.
- ✓ Das Herunterladen von Rechnungs- und Versandtransaktionsdaten im Tabellenformat.
- ✓ Das Anfragen und Einreichen von Reklamationen auf Rechnungsebene.
- ✓ Einen Unternehmensadministrator zu benennen, um neue Anmeldungen für mehrere interne Benutzer zu erstellen.
- ✓ Zugriff auf Rechnungs- und Versanddokumentation für bis zu 12 Monate zu erhalten.

Wie kann ich mich für DHL MyBill registrieren?

Wenn Sie bereits für die Nutzung von [DHL MyBill](#) registriert sind: Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Passwort ein, und klicken Sie dann auf Anmelden. Wenn Sie noch nicht für die Nutzung von MyBill registriert sind, klicken Sie auf die Schaltfläche „Für MyBill registrieren“.

Was soll ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, geben Sie einfach Ihre E-Mail-Adresse als Benutzernamen im Anmeldefeld auf [DHL MyBill](#) ein und klicken Sie auf „Passwort vergessen“. Bitte geben Sie auf der

folgenden Seite Ihre E-Mail-Adresse ein. Sobald dies erledigt ist, wird Ihnen eine E-Mail mit einem temporären Passwort zugesendet. Wenn Sie die E-Mail-Adresse für Ihr bestehendes Konto nicht finden können, kontaktieren Sie bitte DHL über die E-Mail-Adresse Ihres Landes für Unterstützung.

Account Management

Im Bildschirm „Mein Konto“ können Sie Ihre Kontoeinstellungen sowie Ihr Passwort, Ihre Benutzerdetails und Ihre Zahlungseinstellungen ändern. Wenn der Zugriff eingeschränkt wurde, muss der Benutzer den AR-Manager für Unterstützung kontaktieren. Gehen Sie zum Bereich „Hilfe“ für weitere Details.

Wie verwalte ich die Liste der zusätzlichen Benutzer?

Wenn Berechtigungen aktiviert sind, wird am unteren Ende des Bildschirms „Mein Konto“ eine Schaltfläche „Verwalten“ angezeigt. Mit der Schaltfläche „Verwalten“ können Sie zusätzliche Benutzer für bestimmte Konten hinzufügen und verwalten. Wenn der Zugriff eingeschränkt wurde, muss der Benutzer den AR-Manager um Unterstützung bitten.

Sind alle meine DHL-Konten automatisch über DHL MyBill verfügbar, wenn ich mich zum ersten Mal registriere?

Für die Rolle **Account Receivable (AR) Manager**: Ja. Sobald Ihre Registrierung akzeptiert wurde, sind alle relevanten Abrechnungskonten innerhalb der Gruppe Accounts Receivable verfügbar. Wenn Sie keine AR-Manager-Rolle haben, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass Sie den in Ihrem Unternehmen als AR-Manager zugewiesenen Benutzer kontaktieren müssen.

Was ist die Rolle des Accounts Receivable Managers?

Dies ist eine Zugriffsebene, die dem/des zugewiesenen Benutzers/Benutzern ermöglicht, als Administrator für alle Abrechnungskonten zu fungieren, die derselben Accounts Receivable Group für einen Kunden zugeordnet sind.

Der **Account Receivable (AR) Manager** kann:

- ✓ Alle Rechnungen und Transaktionen in der AR-Gruppe einsehen
- ✓ Rechnungen anfechten und automatisch bezahlen.
- ✓ Benutzer auf allen Abrechnungskosten der AR-Gruppe verwalten
- ✓ Berechtigungen an andere Benutzer vergeben

Wie wird entschieden, wer der AR-Manager ist?

Diese Rolle wird automatisch dem ersten Benutzer zugewiesen, der sich für ein Abrechnungskonto innerhalb der Gruppe ‚Forderungsmanagement‘ registriert. Bei bestehenden Kunden wurde die E-Mail-Adresse der frühesten Registrierung als AR-Manager festgelegt.

Wie ändere ich mein Passwort?

Im Bereich **Mein Konto** können Sie Ihr Passwort, Ihre Benutzerinformationen und Ihre Kontoeinstellungen ändern. Gehen Sie zum Bereich Hilfe, um weitere Informationen zu erhalten.

Rechnungen

Wo kann ich meine offenen Rechnungen einsehen?

- **Offene Transaktionen** – Zeigt alle bezahlten/ausstehenden Rechnungen.
- **Reklamierte Rechnungen** – Alle offenen reklamierten Rechnungen finden Sie hier.
- **Jetzt fällig** – Hier finden Sie eine Übersicht über Rechnungen, deren Zahlungen fällig oder überfällig ist.

In welchen Formaten kann ich meine Rechnungen erhalten?

Rechnungen können in verschiedenen Formaten heruntergeladen werden, einschließlich *PDF, Standard CSV, Customs Standard CSV, angepasste CSV, XML & cXML*.

Standard CSV/Zoll Standard CSV ist globale Standard. Wenn ein Kunde jedoch weniger Felder im Download haben möchte, kann er die **angepasste CSV** verwenden.

Hinweis: Dies muss auf Benutzerebene eingerichtet werden, das heißt, die E-Mail-Adresse muss mit dem Konto verknüpft sein, um das angepasste CSV-Format erstellen zu können. Wenn die Person, die das angepasste CSV erstellt hat, das Unternehmen verlässt, verschwindet auch die Vorlage.

Wie suche ich nach einer Rechnung?

Verwenden Sie die Registerkarte „Suchen“ (oben auf dem Bildschirm), um nach beliebigem Parameter in allen MyBill-Daten zu suchen. Diese Funktion ist getrennt von der Suchleiste, die in den Registerkarten Dashboard und Archiv angezeigt wird und nur Ergebnisse anzeigt, die spezifisch für diese Registerkarten sind.

Wie kann ich meine Rechnungen anzeigen/herunterladen?

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Rechnungen herunterzuladen: eine Rechnung auf einmal oder mehrere Rechnungen gleichzeitig. Weitere Details finden Sie im Global Customer User Guide, den Sie im Hilfe- und Haupt-Dashboard-Bereich heruntergeladen können.

Kann ich unterstützende Dokumente für eine Rechnung abrufen?

Sie können Frachtbriefe, Handelsrechnungen und Zollpapiere herunterladen. Weitere Details dazu finden Sie im Global Customer Guide, den Sie im Hilfe

und Haupt-Dashboard-Bereich heruntergeladen können.

Was passiert mit meinen Rechnungen, nachdem sie bezahlt wurden?

Sobald eine Rechnung bezahlt wurde, wird sie nicht mehr im MyBill Dashboard angezeigt. Sie kann im Archiv gefunden werden.

Bewertet, aber nicht in Rechnung gestellt (RBNI) & Tarifierfrage

Warum ist die Registerkarte ‘Bewertet, aber nicht in Rechnung gestellt (RBNI)’ nicht im Haupt-Dashboard sichtbar?

Es gibt zwei Gründe, warum der RBNI-Tab im Haupt-Dashboard sichtbar ist:

Option 1: Es gibt möglicherweise keine Sendungen zum Anzeigen. Die RBNI-Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sendungen verfügbar sind.

Option 2: Die RBNI-Funktionalität wurde möglicherweise für Ihr Konto nicht aktiviert. Falls Sie Zugriff auf RBNI wünschen, senden Sie eine E-Mail an Ihr Support-Team im Land, um eine Aktivierung anzufordern.

Sind die Raten im RBNI fest und endgültig?

Nein. Obwohl wir bestrebt sind, so genau wie möglich zu sein, sollten Sie sich bewusst sein, dass keine in RBNI angezeigten Gebühren endgültig sind, bis sie in Rechnung gestellt wurden.

Sind die Ergebnisse der Tarifierfragen kontospezifisch?

Ja. Wenn Sie eine Kontonummer auswählen, erhalten Sie die Tarifierfrageergebnisse speziell für diese Kontonummer.

Ich kenne die Abmessung meiner Sendung nicht – kann ich trotzdem eine Suche durchführen?

Ja. Die Abmessungen der Sendung sind nicht erforderlich, um eine Tarifierfrage durchzuführen, jedoch erhöht die Angabe der Sendungsabmessungen die Genauigkeit der Ergebnisse. Hinweis: Das Sendungsgewicht ist jedoch erforderlich.

Zahlungen

Jedes Land hat unterschiedliche Zahlungsmethoden/-optionen.

DHL akzeptiert folgenden Zahlungsmethoden:

- Kreditkarte/Bankomatkarte (MasterCard®, VISA®, American Express®, etc.)
- Banküberweisung

Kann ich meine Kartendaten für zukünftige Zahlungen speichern?

Ihre Wallet ist über den Bereich "Mein Konto" verfügbar, um Ihre Kartendaten für zukünftige Zahlungen zu speichern, ohne die Kartendaten bei jeder Zahlung erneut eingeben zu müssen. Weitere Details dazu finden Sie im Global Customer User Guide mit den ausführlichen Schritten.

Kann ich AutoPay für mein Konto einrichten?

AutoPay kann über den Bereich "Mein Konto" eingerichtet werden, sobald die Kartendaten in "My Wallet" gespeichert sind.

Ist die Zahlung einer Rechnung online sicher?

Ja. Wir verwenden eine Kombination aus digitalen Signaturen und der aktuellen Standardverschlüsselung, um alle Ihre Kreditkartenzahlungsdetails zu schützen. Niemand bei DHL hat Zugriff auf Ihre Kredit- und/oder Debitkarten Daten.

Werde ich eine Zahlungsbestätigung erhalten?

Ja. Eine Bestätigung wird an die hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet.

Muss ich spezielle Software installieren, um über DHL MyBill zu bezahlen?

Nein. Sie benötigen nur Zugang zum Internet. Die aktuellen Versionen der gängigsten Browser werden unterstützt (Chrome, Firefox, Safari, IE usw.). Wenn Sie Internet Explorer (IE) als Webbrowser verwenden, sollte nur IE 11 oder höher genutzt werden.

Reklamationen

Wie kann ich Gebühren auf meinen Rechnungen anfechten?

Wenn Sie eine Gebühr auf Ihrer Rechnung anfechten müssen, wählen Sie einfach die Rechnung(en) aus, die Sie anfechten möchten, indem Sie das Kontrollkästchen links von der Rechnung anklicken. Sobald Sie die Rechnung ausgewählt haben, erscheinen drei Optionen: Bezahlen, Reklamieren, Herunterladen – wählen Sie die Schaltfläche 'Reklamieren'. Für eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie Sie eine Reklamation melden können, gehen Sie zum Bereich 'Hilfe' und folgen Sie den dort beschriebenen Schritten im Abschnitt 'Reklamation melden'.

Hinweis: Zahlungen können über MyBill für Rechnungen, bei denen eine Reklamation im Gange ist, nicht verarbeitet werden.

Wenn eine Rechnung angefochten wird, ändert sich der Status der Rechnung auf "Reklamiert". Sobald eine Reklamation gelöst wurde, wird der Status aktualisiert. Sie können auch "Reklamationsverlauf" auswählen und dann "Reklamation anzeigen", um weitere Details zu erhalten.