

MyBill



DHL EXPRESS

MyBILL FAQ's

Che cos'è MyBill?



Che cos'è MyBill?

DHL MyBill le permette di gestire e pagare in modo efficiente le sue fatture DHL online. È gratuito, facile e sicuro.

Cosa offre MyBill?

DHL MyBill è uno strumento semplice ed efficace per controllare le fatture, effettuare pagamenti e scaricare report. Il nostro ambiente online sicuro consente di risparmiare tempo ed è facile da usare per i nostri clienti. MyBill combina la comodità di un'interfaccia online con la rapidità e la sicurezza dell'Electronic Banking.

Come può trarre vantaggio dalla fatturazione online?

Mantenga il controllo completo di tutti i suoi conti operativi in un unico profilo. Specifichi le date in cui desidera effettuare un pagamento e determini l'importo di ciascun pagamento. Esegua ricerche sulle singole voci delle sue fatture. Se deve contestare una fattura, può inviare facilmente la sua richiesta e le informazioni con DHL MyBill.

Vantaggi di Mybill:

- ✓ Notifica via e-mail per le fatture di nuova emissione.
- ✓ Pagamenti online tramite carta di credito, PayPal, Post-Finance Pay o TWINT.
- ✓ Panoramica delle fatture pagate e in sospeso (estratto conto).
- ✓ Visualizzazione e download di tutte le fatture, inclusi i relativi documenti.
- ✓ Download dei dati delle transazioni di fatturazione e spedizione in formato foglio di calcolo.
- ✓ Presentazione e consultazione di reclami a livello di fattura.
- ✓ Designazione di un AR Manager per la gestione degli utenti.
- ✓ Accesso ai documenti di fatturazione e spedizione fino a 12 mesi.

Come posso registrarmi a DHL MyBill?

Se sei già iscritto all'utilizzo di [DHL MyBill](#) inserisci il tuo indirizzo e-mail e la tua password nei campi corrispondenti, quindi fai clic su "Login".

Se non sei ancora registrato, clicca sul pulsante "Sign up to MyBill".

Cosa devo fare se ho dimenticato la password?

Se hai dimenticato la tua password, clicca su "Password dimenticata?" nella pagina web di [DHL MyBill](#). Dopo aver inserito il tuo indirizzo e-mail e cliccato su "Invia e-mail", riceverai un'e-mail con un link a DHL MyBill. Da lì potrai accedere con il tuo indirizzo e-mail e modificare la password.

Gestione del conto

Nella sezione **Il mio profilo** è possibile modificare le impostazioni del proprio account, inclusi la password, i dati utente e le preferenze di pagamento. Se l'accesso è stato limitato, si prega di contattare l'AR Manager responsabile, affinché possa assegnarti i permessi necessari in DHL MyBill. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione **Aiuto**.

Come posso gestire l'elenco degli utenti aggiuntivi?

Se le autorizzazioni sono abilitate, il pulsante **Gestisci** verrà visualizzato in fondo alla schermata **Profile Personale**. Il pulsante **Gestisci** consente all'utente di aggiungere e gestire altri utenti per conti specifici. Se l'accesso è stato limitato, contatta l'AR Manager responsabile.

Tutti i miei conti DHL sono automaticamente disponibili attraverso DHL MyBill quando mi registro per la prima volta?

Per il ruolo di **Manager dei crediti (AR)**: Sì. Una volta accettata la sua registrazione, tutti i conti di fatturazione correlati all'interno del Gruppo Accounts Receivable saranno disponibili per la gestione. Se non ha il ruolo di Manager AR, riceverà una notifica che la invita a contattare l'utente della sua azienda assegnato come Manager AR. Questi dovrà concedere l'accesso.

Qual è il ruolo del responsabile della gestione dei crediti (AR)?

Si tratta di un livello di accesso che consente all'utente o agli utenti designati di agire come amministratore per tutti i conti di fatturazione collegati allo stesso Gruppo Crediti per un cliente.

Il manager dei crediti (AR) può:

- ✓ Visualizzare tutte le fatture e le transazioni nel Gruppo AR
- ✓ Contestare e autopagare le fatture
- ✓ Gestire gli utenti su tutti i conti di fatturazione che fanno parte del Gruppo AR.
- ✓ Concedere permessi ad altri utenti

Come viene deciso chi è l'AR Manager?

Questo ruolo viene assegnato automaticamente al primo utente che si è registrato a un conto di fatturazione all'interno del gruppo debitori in MyBill.

Come posso cambiare la mia password?

Nella schermata **Profile Personale**, può modificare la sua password, le informazioni utente e le impostazioni dell'account. Vada alla schermata **Aiuto** per ulteriori dettagli.

Fatture

Dove posso vedere le mie fatture aperte ?

- **Transazioni aperte** - Mostra tutte le fatture pagate/in sospeso.
- **Fatture contestate** - Tutte le fatture contestate aperte si trovano qui.
- **In scadenza** - Qui troverà una panoramica delle fatture il cui pagamento è dovuto o in ritardo.

In quali formati posso ricevere le mie fatture?

Le fatture possono essere scaricate in diversi formati, tra cui *PDF*, *CSV standard*, *CSV standard doganale*, *CSV personalizzato*, *XML* e *cXML*.

Il formato **CSV** standard è il formato globale predefinito. Questo formato può essere adattato alle esigenze dei clienti, eliminando alcune informazioni o riordinandole in una sequenza diversa. In questi casi, è disponibile il formato **CSV** personalizzato (Customized CSV Format).

Nota: questo deve essere impostato a livello di utente, ossia l'indirizzo e-mail deve essere collegato all'account per poter creare il formato CSV personalizzato. Se la persona che ha creato il CSV personalizzato lascia l'azienda, anche il modello scompare.

Come posso cercare una fattura?

Utilizzando la scheda **Ricerca** (nella parte superiore dello schermo) inserisca uno qualsiasi dei parametri per cercare tutti i dati di MyBill. Questa è separata dalla barra di ricerca visualizzata nelle schede **Cruscotto** e **Archivio**, che mostrano solo i risultati specifici di tali schede.

Come posso visualizzare/scaricare le mie fatture?

Esistono diversi modi per scaricare le fatture: una fattura alla volta o più fatture contemporaneamente. Può consultare ulteriori dettagli su come visualizzare/scaricare questi documenti di supporto tramite la MyBill Local User Guide, che può essere scaricata nella schermata **Aiuto** e **Cruscotto** principale.

Posso visualizzare le lettere di vettura e altri documenti online?

Basta cliccare sul numero della fattura nella panoramica delle fatture e poi su «Documenti» nella riga della lettera di vettura corrispondente. Successivamente, è possibile selezionare il documento desiderato per visualizzarne l'immagine. Una guida dettagliata è disponibile nel MyBill Local User Guide, nella sezione **Aiuto** del dashboard principale.

Cosa succede alle mie fatture una volta pagate?

Non appena una fattura viene pagata, viene automaticamente spostata dall'elenco del Dashboard all'archivio.

Valutati ma non fatturati (RBNI) & Richiesta di tariffe

Perché la scheda Rated But Not Invoiced (RBNI) non è visibile sul cruscotto principale ?

Ci sono due ragioni per cui potrebbe non vedere la scheda RBNI nella schermata principale del Cruscotto:

Opzione 1: I dati delle fatture per le spedizioni non sono ancora disponibili.

Opzione 2: La funzionalità RBNI potrebbe non essere stata attivata per il suo account. Se desidera accedere a RBNI, invii un'e-mail al team di assistenza del suo paese per richiedere l'attivazione.

I tassi nell'RBNI sono fissi e definitivi?

No. Le tariffe mostrate possono variare fino alla fatturazione finale.

I risultati della richiesta tariffaria sono specifici per il conto?

Sì. Selezionando un numero di conto, riceverà i risultati della ricerca tariffaria specificamente per quel numero di conto.

Non conosco le dimensioni della mia spedizione: posso comunque effettuare una ricerca?

Sì. Le dimensioni della spedizione non sono obbligatorie per effettuare una ricerca tariffaria, tuttavia l'inclusione delle dimensioni della spedizione aumenta l'accuratezza dei risultati. Nota: mentre le dimensioni non sono obbligatorie, il peso della spedizione lo è.

Pagamenti

DHL accetta le forme di pagamento Carta di credito (Visa, Mastercard), PayPal, TWINT o PostFinance Pay.

Posso salvare i dati della mia carta per i pagamenti futuri?

Il mio **Portafoglio** è disponibile tramite la scheda **Profilo Personale** per salvare i dati della sua carta per un utilizzo futuro, senza dover inserire i dati della carta per ogni pagamento. Può fare riferimento alla MyBill Local User Guide per i passi dettagliati.

Posso impostare il pagamento automatico sul mio conto?

L'**AutoPay** può essere configurato tramite la scheda **Profilo Personale**, una volta che i dati della carta sono stati salvati in **Il mio portafoglio**.

Il pagamento di una fattura online è sicuro?

Sì. Utilizziamo una combinazione di firme digitali e di crittografia standard corrente per proteggere tutti i dati di pagamento della sua carta di credito. Nessuno in DHL ha accesso ai dati della sua carta di credito e/o di debito.

Riceverà una conferma di pagamento?

Sì. Una conferma verrà inviata all'indirizzo e-mail registrato.

Devo installare un software specifico per poter pagare attraverso il sistema DHL MyBill?

No. È sufficiente accedere a Internet. Sono supportate le versioni attuali della maggior parte dei principali browser (Chrome, Firefox, Safari, IE, ecc.). Se utilizza Internet Explorer (IE) come browser web, deve utilizzare solo IE 11 o superiore.

Cosa posso fare se non ricevo le mie fatture?

Assicurarsi che il filtro spam/posta indesiderata non blocchi le e-mail inviate dal seguente indirizzo:

e-billing.ch@dhl.com. Se si continuano a riscontrare difficoltà, configurare come elementi consentiti i seguenti indirizzi IP e nomi di dominio utilizzati per l'invio delle fatture («Whitelist»):

A-Stapel Server: 85.90.252.61
85.90.252.62

B-Stack Server: 109.234.201.207
109.234.201.208

I nomi di dominio da cui effettuiamo l'invio sono: fundtech.com, accountis.com, accountis.net e dhl.com

Controversie

Come posso contestare un addebito sulla mia fattura?

Se desideri contestare una o più fatture, seleziona semplicemente quelle desiderate cliccando sulla casella di controllo a sinistra della/e fattura/e. Una volta selezionata la fattura, appariranno tre opzioni - Pagare, Reclamare, Scaricare. Seleziona il pulsante '**Reclama**'.

Una guida passo-passo è disponibile nella sezione '**Aiuto**' del dashboard.

Nota: i pagamenti non possono essere elaborati tramite MyBill per le fatture con una controversia in corso.

Se una fattura viene reclamata, lo stato della fattura cambierà in "**reclamata**".

Nel registro "**Report**" è possibile visualizzare un report delle fatture reclamate.