

DHL MYBILL

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

การจัดการบัญชี

สามารถจัดการบัญชีและการตั้งค่าผู้ใช้ได้อย่างไร
ในหน้าจอ **บัญชีของฉัน** คุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าบัญชี รวมถึงรหัสผ่านและการตั้งค่าผู้ใช้ได้ หากมีการจำกัดสิทธิ์การเข้าใช้งาน ผู้ใช้จะต้องติดต่อขอความช่วยเหลือจาก AR Manager (Admin User) ไปที่หน้าจอ **วิธีใช้** เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม

สามารถจัดการรายชื่อผู้ใช้เพิ่มเติมในบัญชีของฉันได้อย่างไร

หากได้รับสิทธิ์ จะมีปุ่ม **จัดการ** แสดงอยู่ที่ด้านล่างของหน้าจอ **บัญชีของฉัน** ปุ่ม **จัดการ** ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเพิ่มและจัดการผู้ใช้เพิ่มเติมในบัญชีนั้นๆ ได้ หากมีการจำกัดสิทธิ์การเข้าใช้งาน ผู้ใช้จะต้องติดต่อขอความช่วยเหลือจาก AR Manager (Admin User)

การเพิ่มผู้ใช้รายใหม่:

- ขั้นตอนที่ 1** ไปที่หน้าจอ **บัญชีของฉัน** เลื่อนลงและเลือกปุ่ม **จัดการ** ที่อยู่ติดกับบัญชีที่ต้องการเชื่อมโยงกับผู้ใช้รายใหม่
- ขั้นตอนที่ 2** คลิก **เพิ่มผู้ใช้รายใหม่** (กล่องสีเขียว) พิมพ์ที่อยู่อีเมล และบันทึก
- ขั้นตอนที่ 3** คลิก **จัดการ** อีกครั้ง และเลือกสิทธิ์การใช้งานฟังก์ชันและวิธีการส่ง

จัดการผู้ใช้ที่มีอยู่แล้ว:

- ขั้นตอนที่ 1** เลือกปุ่ม **จัดการ** ที่อยู่ติดกับบัญชีที่คุณต้องการแก้ไข
- ขั้นตอนที่ 2** เพิ่ม/ลบเครื่องหมายถูกในช่องที่อยู่ติดกับฟังก์ชันที่คุณต้องการให้ผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าใช้งาน
- ขั้นตอนที่ 3** เลือกปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หากต้องการปรับเปลี่ยนหัวข้อมีเมล สามารถทำได้หรือไม่
สามารถทำได้ โปรดส่งอีเมลมาที่ invoicequery@dhl.com เพื่อขอความช่วยเหลือจาก DHL

หลังจากลงทะเบียนครั้งแรก บัญชี DHL ทั้งหมดจะสามารถใช้งานผ่าน **DHL MyBill** ได้โดยอัตโนมัติหรือไม่

- **สำหรับ AR Manager (Admin User)** : ได้ เมื่อการลงทะเบียนของคุณ ได้รับการอนุมัติแล้ว จะสามารถจัดการบัญชีการเรียกเก็บเงิน ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายในกลุ่มบัญชีลูกหนี้ได้
- **สำหรับผู้จัดการฝ่ายการเรียกเก็บเงิน (User)** : ไม่ได้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนให้ติดต่อผู้ใช้ในบริษัทที่ได้รับมอบหมายให้เป็น AR Manager (Admin User) ซึ่งจะเป็นผู้ให้สิทธิ์การเข้าใช้งาน สำหรับคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้งาน โปรดติดต่อ invoicequery@dhl.com

สามารถเพิ่มบัญชีในการลงทะเบียนที่มีอยู่แล้วได้อย่างไร

หากต้องการเพิ่มบัญชีในบัญชีที่มีอยู่แล้ว สามารถใช้ฟังก์ชัน **ลงทะเบียนการใช้งาน MyBill** ในหน้าล็อกอินและดำเนินการลงทะเบียนเหมือนเป็นบัญชีใหม่ การสร้างบัญชีใหม่ด้วยที่อยู่อีเมลเดียวกันกับการลงทะเบียนที่มีอยู่เดิมจะถูกนำไปเชื่อมโยงกับบัญชีที่ลงทะเบียนไว้ก่อนหน้าใน MyBill โดยอัตโนมัติ ลูกค้ำที่มีบัญชีตั้งแต่สองบัญชีขึ้นไปตรวจสอบบัญชีทั้งหมดเพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถเห็นข้อมูลการเรียกเก็บเงินที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

- ขั้นตอนที่ 1** ไปที่ <https://mybill.dhl.com/login>
- ขั้นตอนที่ 2** คลิกที่ไอคอน **ลงทะเบียนการใช้งาน MyBill**
- ขั้นตอนที่ 3** ทำตามขั้นตอนที่แนะนำ

หากต้องการลงทะเบียนเพิ่มมากกว่า 5 บัญชี สามารถส่งรายการหมายเลขบัญชีและข้อมูลการล็อกอินที่มีอยู่แล้วพร้อมทั้งที่อยู่อีเมลของคุณ (ไม่ต้องแจ้งรหัสผ่าน) มาที่: invoicequery@dhl.com

สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน MyBill ได้อย่างไร

ในหน้าจอ **บัญชีของฉัน** คุณสามารถแก้ไขรหัสผ่าน ข้อมูลผู้ใช้ และการตั้งค่าบัญชีได้ ไปที่หน้าจอ **วิธีใช้** เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม **หมายเหตุสำคัญ:** การเปลี่ยนรหัสผ่านของคุณผ่านทาง MyBill โดยตรงจะไม่เปลี่ยนรหัสผ่านของคุณใน DHL.com สำหรับการส่งสินค้าออนไลน์

จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อลิ้มรสผ่าน

หากคุณทราบที่อยู่อีเมลที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีของคุณ ให้ไปที่ <https://mybill.dhl.com/login> และคลิกลิงก์ *ลิ้มรสผ่าน* หากไม่ทราบที่อยู่อีเมลสำหรับบัญชีที่มีอยู่แล้ว กรุณาติดต่อขอความช่วยเหลือจาก DHL ผ่านทางอีเมล: invoicequery@dhl.com

สามารถเปลี่ยนรูปแบบไฟล์ใบแจ้งหนี้ที่ส่งให้ฉันได้อย่างไร

- ขั้นตอนที่ 1** ไปที่หน้าจอบัญชีของฉัน และเลื่อนลงไปด้านล่างของหน้าเพื่อดูรายการบัญชีที่คุณลงทะเบียนไว้
- ขั้นตอนที่ 2** เลือกปุ่ม *จัดการ* ที่อยู่ติดกับบัญชีที่คุณต้องการอัปเดต
- ขั้นตอนที่ 3** ได้ *วิธีการส่งอีเมลที่ต้องการ* จะมีเมนูให้เลือกที่ต้องการ
- ขั้นตอนที่ 4** เลือกปุ่ม *บันทึก* เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ใบแจ้งหนี้

สามารถดูใบแจ้งหนี้ DHL ที่ยังไม่ได้ชำระเงินได้จากที่ใด ใบแจ้งหนี้ที่ยังไม่ได้ชำระเงินทั้งหมดจะแสดงอยู่บน **แดชบอร์ด MyBill**:

รายการที่ยังไม่ได้ชำระ – แสดงใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่ยังไม่ได้ชำระเงิน

ใบแจ้งหนี้ที่มีปัญหา – แสดงใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่มีการแจ้งปัญหา

ครบกำหนด – แสดงใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่มีกำหนดชำระเงินวันนี้หรือก่อนหน้านี

ทำไมยอดรวมบนแดชบอร์ด DHL MyBill จึงไม่เท่ากับยอดรวมของใบแจ้งหนี้ที่แสดงอยู่ทั้งหมด
ยอดรวมใน **แดชบอร์ด MyBill** จะแสดงเฉพาะใบแจ้งหนี้ที่ครบกำหนดตามสถานะปัจจุบันเท่านั้น

สามารถรับใบแจ้งหนี้ในรูปแบบใดได้บ้าง

สามารถดาวน์โหลดใบแจ้งหนี้ได้หลายรูปแบบ ซึ่งรวมถึงไฟล์ CSV (สำหรับนำเข้าสเปรดชีต เช่น ใน Excel), PDF (เหมาะสำหรับการพิมพ์หรือส่งเป็นไฟล์แนบ) และ XML

จะมีเอกสารประกอบเพิ่มเติมสำหรับใบแจ้งหนี้ทั้งหมดหรือไม่
สามารถเรียกดูใบแจ้งหนี้ที่มีเอกสารประกอบเพิ่มเติมใน DHL MyBill

สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์สำเนาใบแจ้งหนี้ต้นฉบับได้อย่างไร

สำหรับ PDF ในวางตัวชี้เมาส์บนข้อมูลใบแจ้งหนี้ที่ด้านขวาของ **แดชบอร์ด MyBill** หรือหน้าจอบัญชีของฉัน **รายการที่ถูกเก็บไว้** ปุ่ม *ไฟล์ PDF ใบแจ้งหนี้* จะปรากฏขึ้น ให้คลิกที่ปุ่มนั้น จากนั้นจะมีเมนูปรากฏขึ้นที่มุมล่างของหน้าจอบัญชีของฉัน หากต้องการพิมพ์ทันที ให้คลิก *เปิด* จากนั้นใช้ฟังก์ชันพิมพ์จากโปรแกรม Adobe Reader ของคุณ

สำหรับรูปแบบอื่น ให้เลือกใบแจ้งหนี้จาก **แดชบอร์ด MyBill** หรือหน้าจอบัญชีของฉัน **รายการที่ถูกเก็บไว้** โดยคลิกของสี่เหลี่ยมที่อยู่ทางซ้ายของบรรทัดรายการนั้น ปุ่ม *ดาวน์โหลด* จะปรากฏเหนือรายการใบแจ้งหนี้ ให้คลิกที่ปุ่มนี้ จากนั้นเลือกรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ หลังจากเลือกแล้ว ให้คลิกปุ่ม *ดาวน์โหลด* ที่อยู่ทางขวาของหน้าจอบัญชีของฉันที่มุมล่างของหน้าจอบัญชีของฉัน หากต้องการพิมพ์ทันที ให้คลิก *เปิด* ซึ่งระบบจะสร้างไฟล์ zip ชั่วคราวที่คุณสามารถเปิดเอกสารแต่ละรายการและพิมพ์ได้

สามารถดูได้หรือไม่ว่าใครเข้าใช้งานใบแจ้งหนี้หรือชิปเมนต์ของฉันใน MyBill

ได้ คลิกที่ *ใบแจ้งหนี้* โดยตรง (ไม่ใช่ที่ช่องสี่เหลี่ยมทางซ้ายของบรรทัดรายการ) ระบบจะพาคุณไปที่หน้าจอบัญชีของฉัน **ประวัติใบแจ้งหนี้** ดูรายละเอียดตัวเลือกต่างๆ ได้ที่นี่

จะเกิดอะไรขึ้นกับใบแจ้งหนี้หลังจากมีการชำระเงินแล้ว
หลังจากมีการชำระเงินแล้ว ใบแจ้งหนี้จะไม่แสดงอยู่บน **แดชบอร์ด MyBill** อีกต่อไป โดยสามารถเรียกดูได้ในหน้าจอบัญชีของฉัน **รายการที่ถูกเก็บไว้**

บัญชีลูกหนี้

บทบาทหน้าที่ของ AR Manager (Admin User) คืออะไร
เป็นระดับการเข้าถึงที่อนุญาตให้ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลบัญชีการเรียกเก็บเงินทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับกลุ่มบัญชีลูกหนี้เดียวกันสำหรับลูกค้า

ควรตัดสินใจอย่างไรว่าจะทำหน้าที่เป็น AR Manager (Admin User)
ระบบจะมอบหมายหน้าที่นี้โดยอัตโนมัติให้กับผู้ใช้คนแรกที่ลงทะเบียนบัญชีการเรียกเก็บเงินภายในกลุ่มบัญชีลูกหนี้

หากคุณเป็นลูกค้าเก่าที่ติดตั้งทะเบียนไว้ก่อนหน้านี้ ที่อยู่อีเมลของผู้ใช้ที่มีวันที่ลงทะเบียนแรกสุดจะถูกกำหนดให้ทำหน้าที่ AR Manager (Admin User)

ทำไมแดชบอร์ดของฉันจึงแสดงบัญชีอื่นๆ

หากแดชบอร์ดของคุณแสดงบัญชีการเรียกเก็บเงินอื่นๆ เพิ่มเติม แสดงว่าที่อยู่อีเมลของผู้ใช้ของคุณถูกกำหนดให้ทำหน้าที่ AR Manager (Admin User) สำหรับบัญชีทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับกลุ่มบัญชีลูกหนี้ของคุณ

การแจ้งปัญหา

สามารถแจ้งปัญหาเกี่ยวกับค่าบริการบนใบแจ้งหนี้ได้อย่างไร
ในแดชบอร์ด **MyBill** ให้เลือกใบแจ้งหนี้ที่ต้องการโดยคลิก
ของสี่เหลี่ยมที่อยู่ทางซ้ายของบรรทัดรายการนั้น
ปุ่มแจ้งปัญหาจะปรากฏขึ้น ให้คลิกที่ปุ่มนั้น ระบบจะแจ้งให้คุณ
ป้อนรายละเอียดคำถามของคุณ แล้วส่ง สำหรับคำแนะนำ
เกี่ยวกับวิธีการแจ้งปัญหาแบบทีละขั้นตอน ให้ไปที่
หน้าจอ **วิธีใช้** และทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ในส่วน *การแจ้ง
ปัญหา*

จะทราบได้อย่างไรว่าปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไขแล้ว
เมื่อมีปัญหากับใบแจ้งหนี้ สถานะของใบแจ้งหนี้
จะเปลี่ยนเป็น *มีปัญหา* หลังจากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว
สถานะใบแจ้งหนี้จะได้รับการอัปเดตเพื่อแสดงสถานะปัจจุบัน และ
คุณยังสามารถเลือก *ประวัติการแจ้งปัญหา* แล้วเลือก *ดูการแจ้ง
ปัญหา* เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมได้

สามารถดูปัญหาที่แจ้งได้อย่างไร

- เลือกแท็บ **ใบแจ้งหนี้ที่มีปัญหา** บนหน้าจอ **แดชบอร์ด MyBill**
- คลิกที่ใบแจ้งหนี้ จากนั้นคลิกแท็บ **ประวัติการแจ้งปัญหา**
- ไปที่หน้าจอ **รายงาน** และดาวน์โหลด รายงานการแจ้งปัญหา

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีดาวน์โหลดรายงานการแจ้งปัญหา
ไปที่หน้าจอ **วิธีใช้** และทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ในส่วน **การ
แจ้งปัญหา**

กำหนดอัตราค่าบริการแล้วแต่ยังไม่ออกใบแจ้งหนี้
(RBNI)

แท็บกำหนดอัตราค่าบริการที่รอการออกใบแจ้งหนี้ไม่ปรากฏ
อยู่บนแดชบอร์ดหลัก
มีสองเหตุผลที่ทำให้คุณไม่เห็นแดชบอร์ด RBNI บนหน้าจอแดช
บอร์ดหลัก:
อาจไม่มีชิปเมนต์ใดๆ ให้ดู คุณสามารถดู แดชบอร์ด RBNI ได้
เมื่อมีชิปเมนต์เท่านั้น

อัตราค่าบริการใน **RBNI** เป็นอัตราสรุปขั้นสุดท้ายใช่หรือไม่
ไม่ใช่ แม้ว่าเรามุ่งหวังที่จะทำให้อัตราดังกล่าวแม่นยำมากที่สุด แต่
อย่างไรก็ตาม ขอแจ้งให้ทราบว่าค่าบริการที่ปรากฏในฟังก์ชัน RBNI
นั้น จะยังไม่ใช่อัตราสุดท้ายจนกว่าจะมีการออกใบแจ้งหนี้

การเช็คราคาค่าบริการขนส่ง

ผลลัพธ์การเช็คราคาค่าบริการขนส่งเป็นข้อมูลที่เจาะจง
เฉพาะบัญชีใช่หรือไม่
ใช่ เมื่อเลือกหมายเลขบัญชี คุณจะได้รับผลลัพธ์การเช็คราคา
ค่าบริการขนส่งสำหรับหมายเลขบัญชีนั้นๆ โดยเฉพาะ

หากไม่ทราบขนาดของชิปเมนต์ ยังสามารถทำการค้นหา
ได้หรือไม่

สามารถทำได้ ไม่จำเป็นต้องระบุขนาดของชิปเมนต์ในการเช็คราคา
ค่าบริการขนส่ง แต่การระบุขนาดของชิปเมนต์จะเพิ่มความแม่นยำ
ของผลลัพธ์
หมายเหตุ: อาจไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลขนาด แต่จำเป็นต้องกรอก
ข้อมูลน้ำหนัก

อื่นๆ

สามารถยกเลิกบริการ **DHL MyBill** ได้อย่างไร

หากต้องการยกเลิกบัญชี DHL MyBill ของคุณ กรุณาติดต่อ
ที่หมายเลข **02-345 5099** หรือส่งอีเมลมาที่
invoicequery@dhl.com