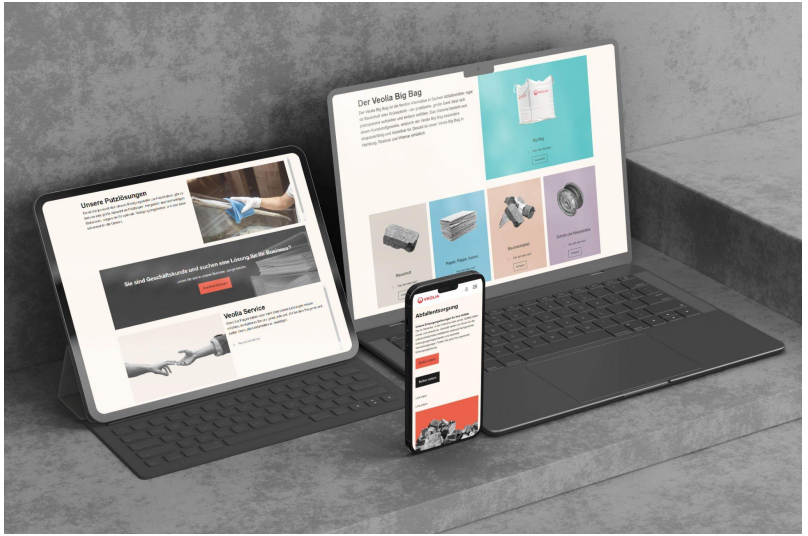
Self Service Portal Anleitung



Einleitung

In diesem Leitfaden möchten wir Ihnen zeigen, wie Sie die verschiedenen Funktionen in Ihrem neuen Self-Service-Portal nutzen können.



Inhaltsverzeichnis

1 Dashboard (Seite 6)

2 Verträge & Bestellungen (Seite 7-10)

3 Bestellung auswählen (Seite 11-13)

4 Kalender (Seite 14)

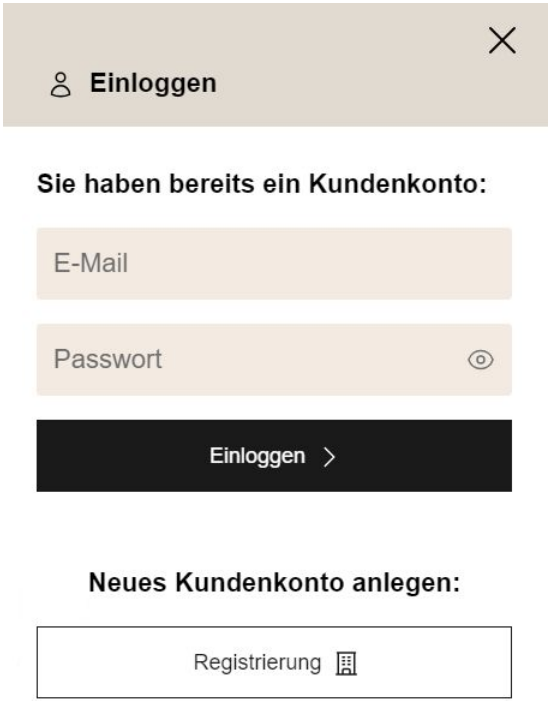
5 Rechnung (Seite 15-16)

6 Dokumente (Seite 17)

7 Profil (Seite 18-29)

8 Benachrichtigung (Seite 30-31)

9 Entsorgung anfragen (Seite 32)



Um sich anmelden zu können, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Rufen Sie unseren Shop über www.shop.veolia.de auf.
2. loggen Sie sich über das Icon ein

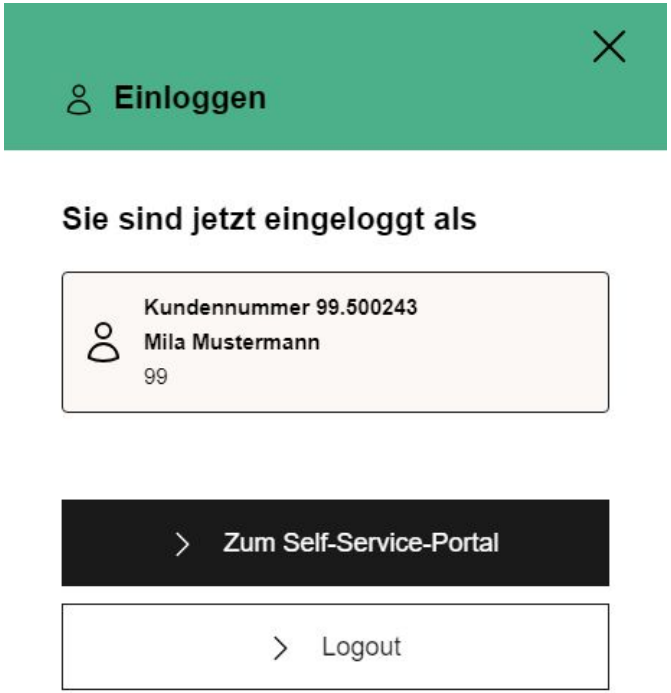
Sollte dies nicht funktionieren, klicken Sie auf “Registrierung” und dann auf

Bisher keinen Zugangscode erhalten? **Hier beantragen**

Neukunde? Ihr Shopkonto wird bei der ersten Bestellung angelegt.

Bitte füllen Sie das Formular aus, Sie erhalten dann umgehend einen Zugangscode um die Registrierung abschließen zu können. Gehen Sie dazu erneut auf "Registrierung" und füllen Sie die Daten inkl. Zugangscode aus.

Achtung der Zugangscode ist **nur zwei Stunden** nach Erhalt gültig!

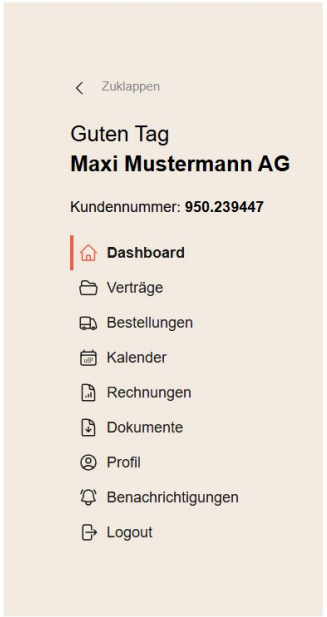


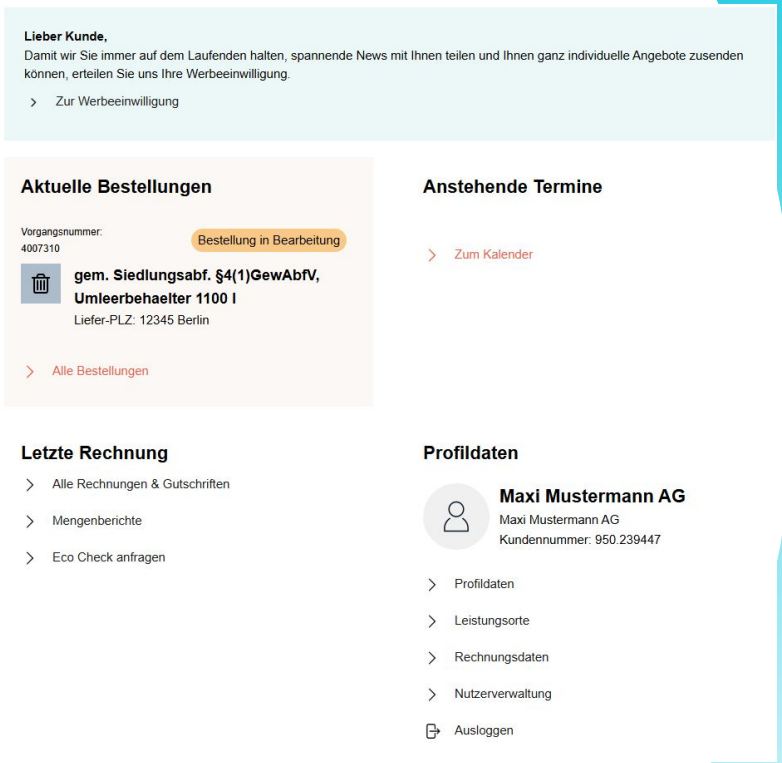
Sobald Sie sich mit Ihre E-Mail und dem Passwort angemeldet habe, erhalten Sie folgende Ansicht.

Sie können nun direkt auf Ihr Self-Service-Portal zugreifen.

1. Dashboard

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, gelangen Sie zu Ihrem Dashboard.
Hier finden Sie eine Schnellübersicht über Ihre aktuellen Aufträge, anstehende Termine und haben direkten Zugriff auf Ihre Profildaten.

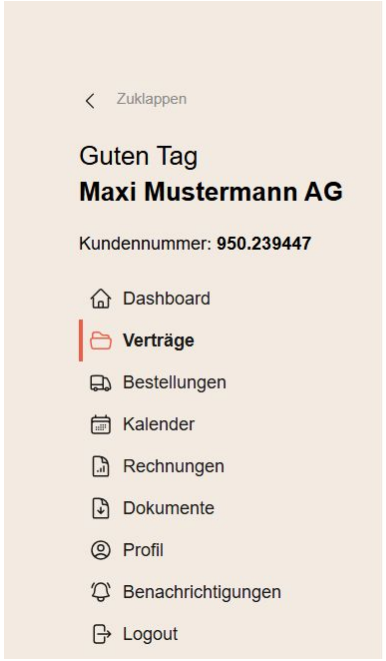


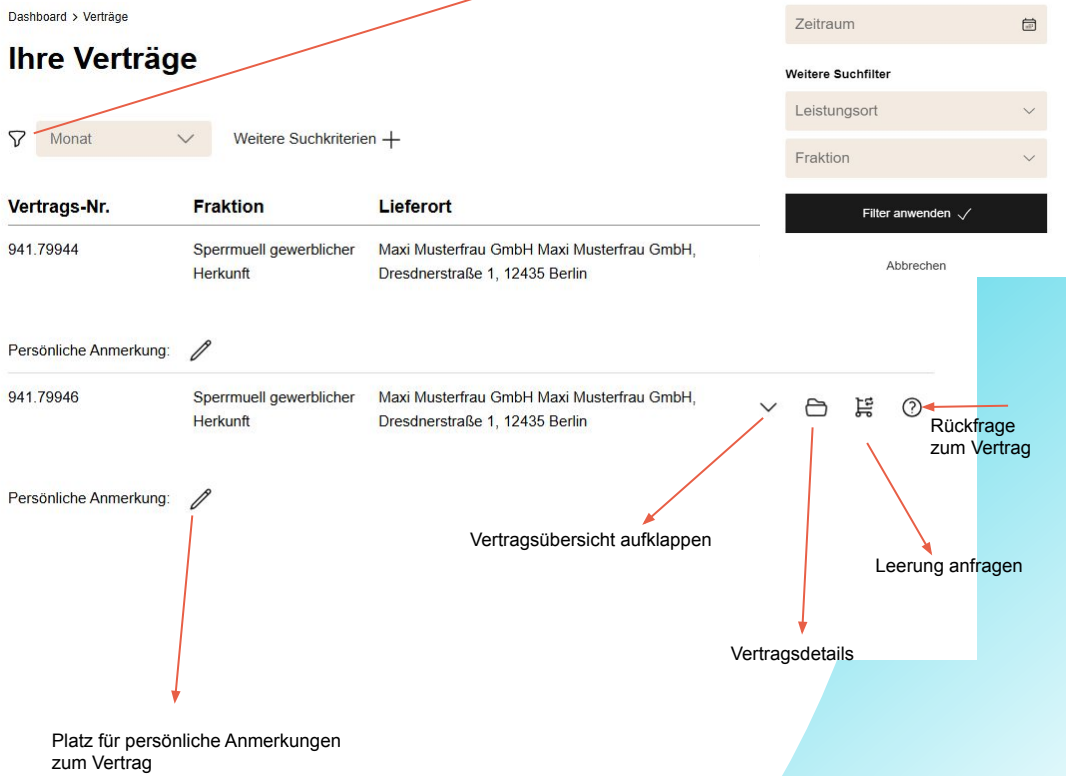


2. Verträge

Klicken Sie auf den Reiter **Verträge**.
Hier sehen Sie alle aktiven Verträge, welche Sie mit uns abgeschlossen haben. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit über den Trichter einen Suchfilter zu verwenden.

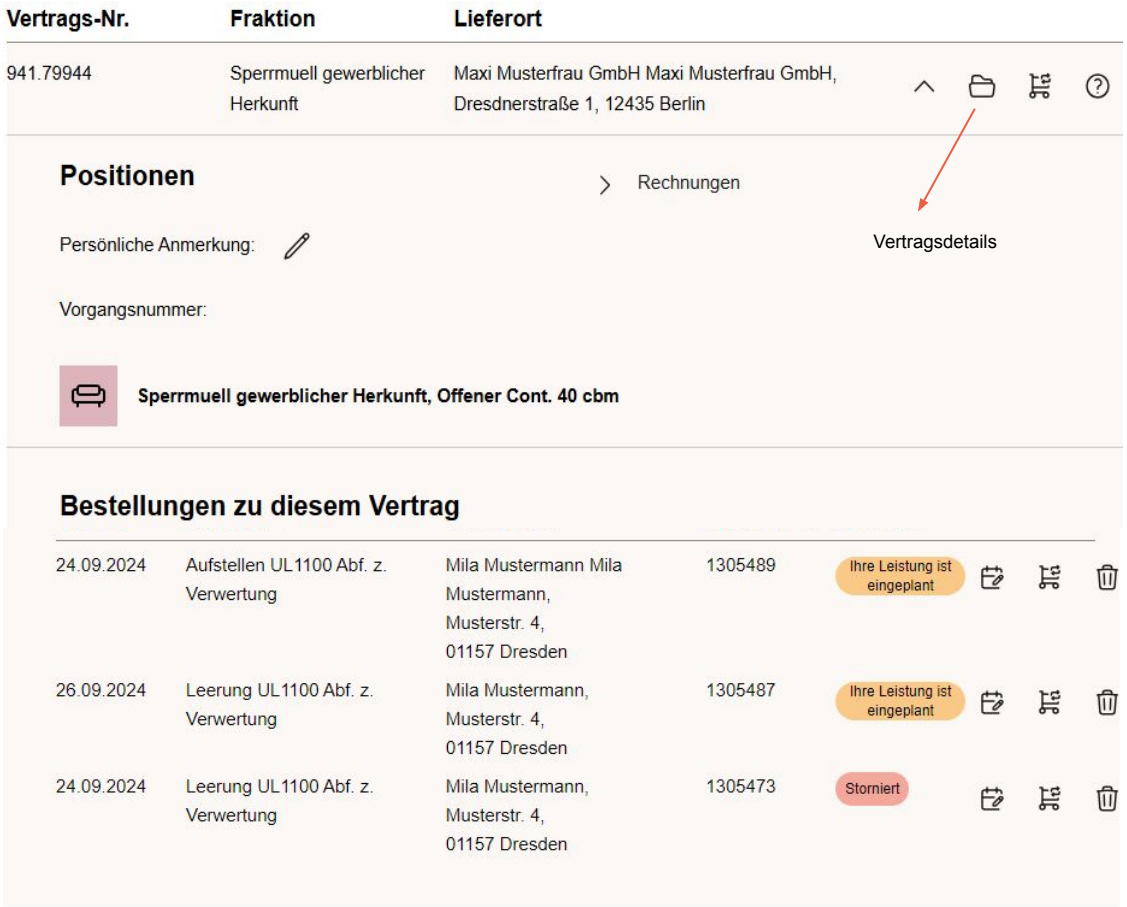
Außerdem können Sie hier über die verschiedenen Icons die Detailansicht aufrufen, eine Leerung anfragen, sowie eine Rückfrage zum Vertrag stellen.

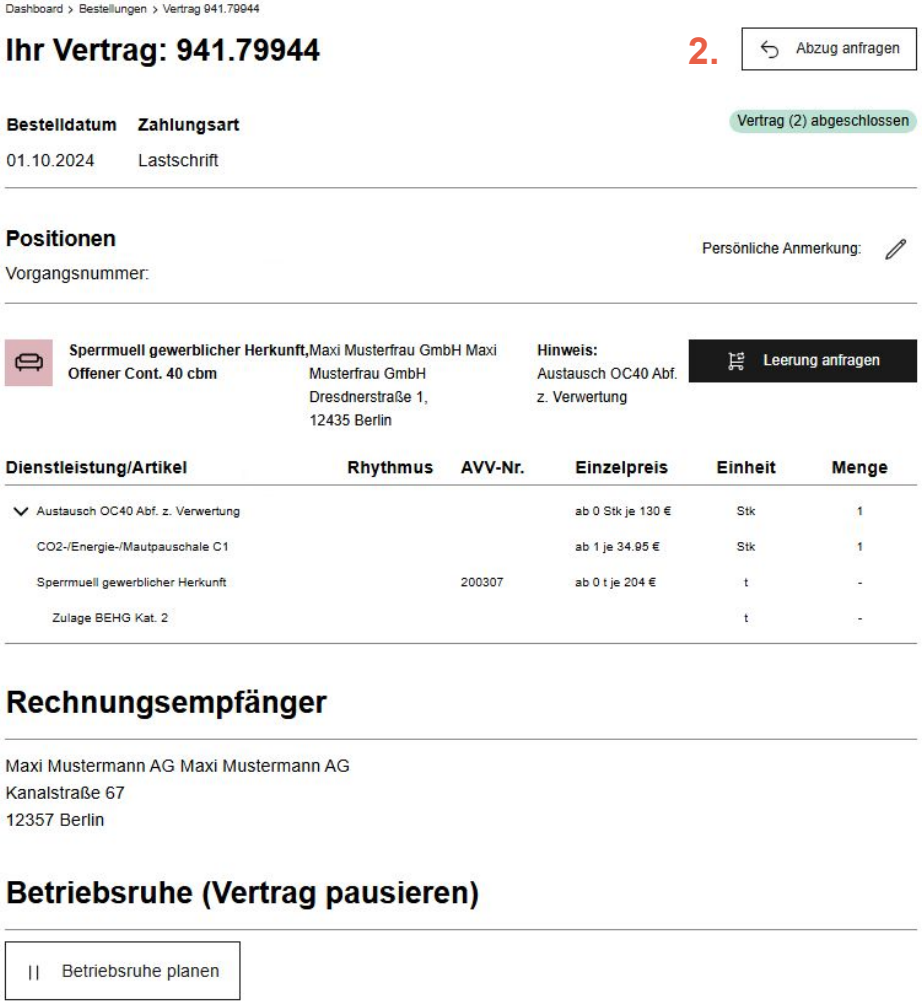




Hier sehen Sie Ihren Vertrag und alle getätigten Bestellungen.

Wenn Sie jetzt auf **Vertragsdetails** gehen. Erhalten Sie einen Überblick über alle Positionen und Funktionen.
Eine genaue Erklärung folgt auf der nächsten Seite.

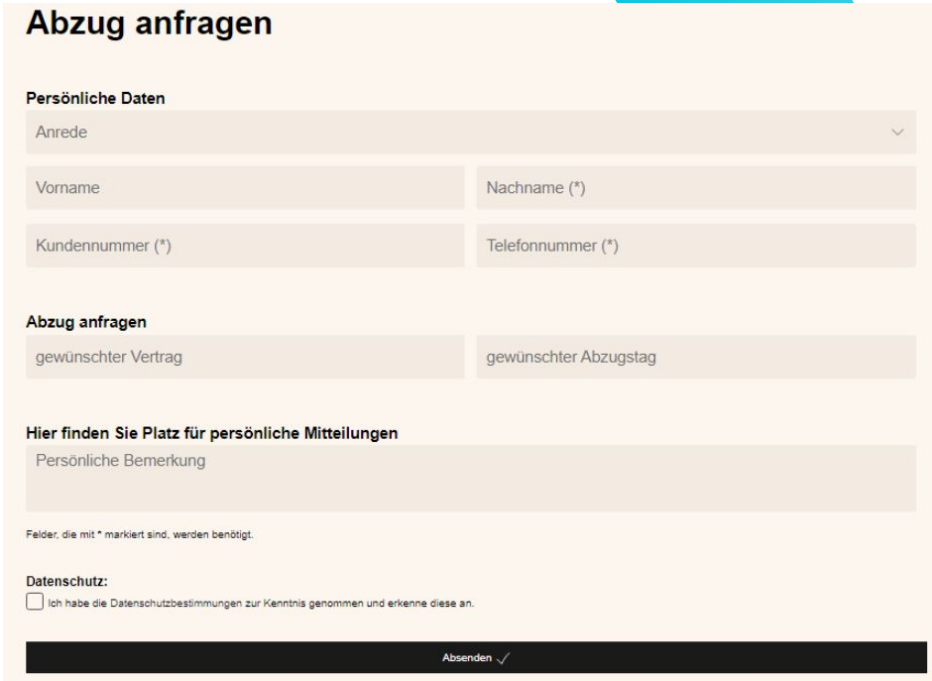



Dashboard > Bestellungen > Vertrag 941.79944
Ihr Vertrag: 941.79944
2.
Abzug anfragen
Bestelldatum
Zahlungsart
01.10.2024
Lastschrift
Vertrag (2) abgeschlossen
Positionen
Vorgangsnummer:
Persönliche Anmerkung:
Sperrmuell gewerblicher Herkunft,
Offener Cont. 40 cbm
Maxi Musterfrau GmbH Maxi Musterfrau GmbH
Dresdnerstraße 1,
12435 Berlin
Hinweis:
Austausch OC40 Abf. z. Verwertung
Leerung anfragen
Dienstleistung/Artikel
Rhythmus
AVV-Nr.
Einzelpreis
Einheit
Menge
Austausch OC40 Abf. z. Verwertung
ab 0 Stk je 130 €
Stk
1
CO2-/Energie-/Mautpauschale C1
ab 1 je 34.95 €
Stk
1
Sperrmuell gewerblicher Herkunft
200307
ab 0 t je 204 €
t
-
Zulage BEHG Kat. 2
t
-
Rechnungsempfänger
Maxi Mustermann AG Maxi Mustermann AG
Kanalstraße 67
12357 Berlin
Betriebsruhe (Vertrag pausieren)
1.
Betriebsruhe planen

1.



2.

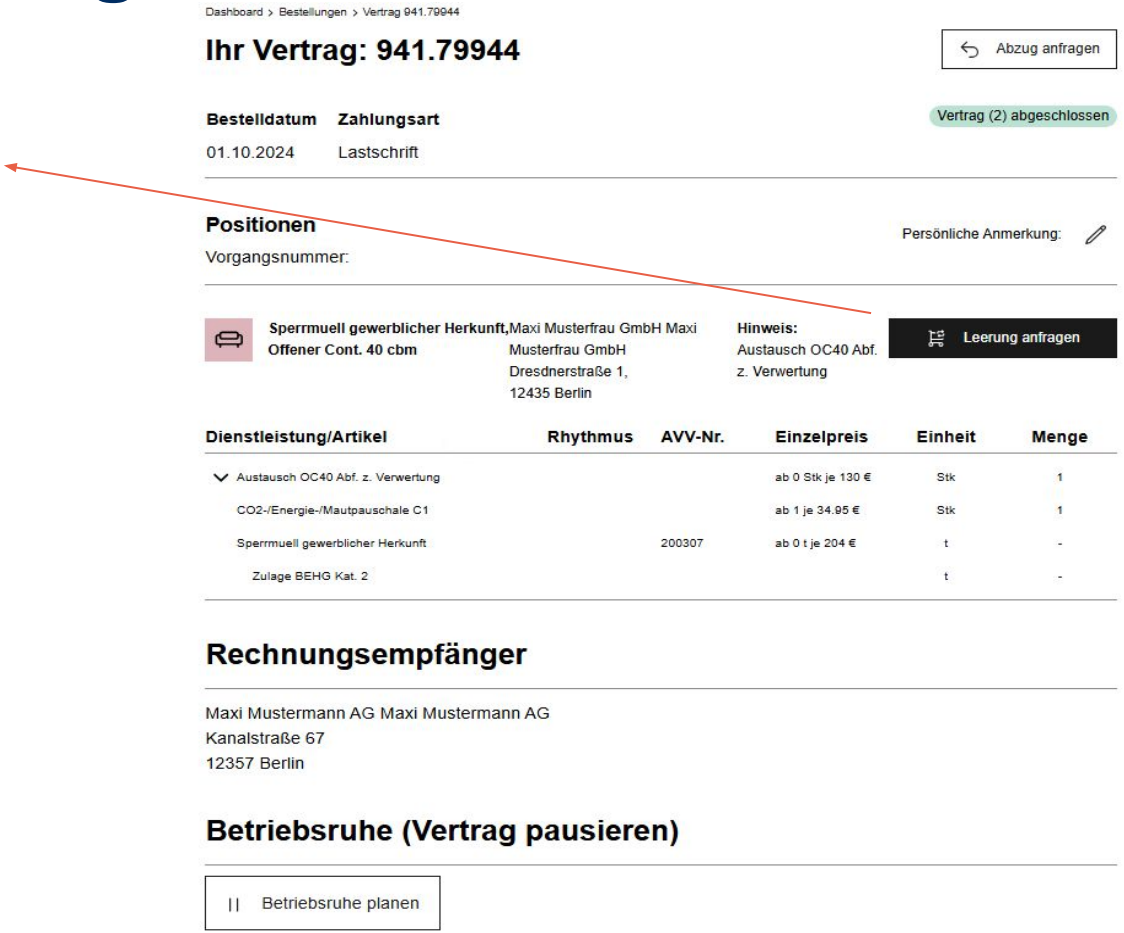


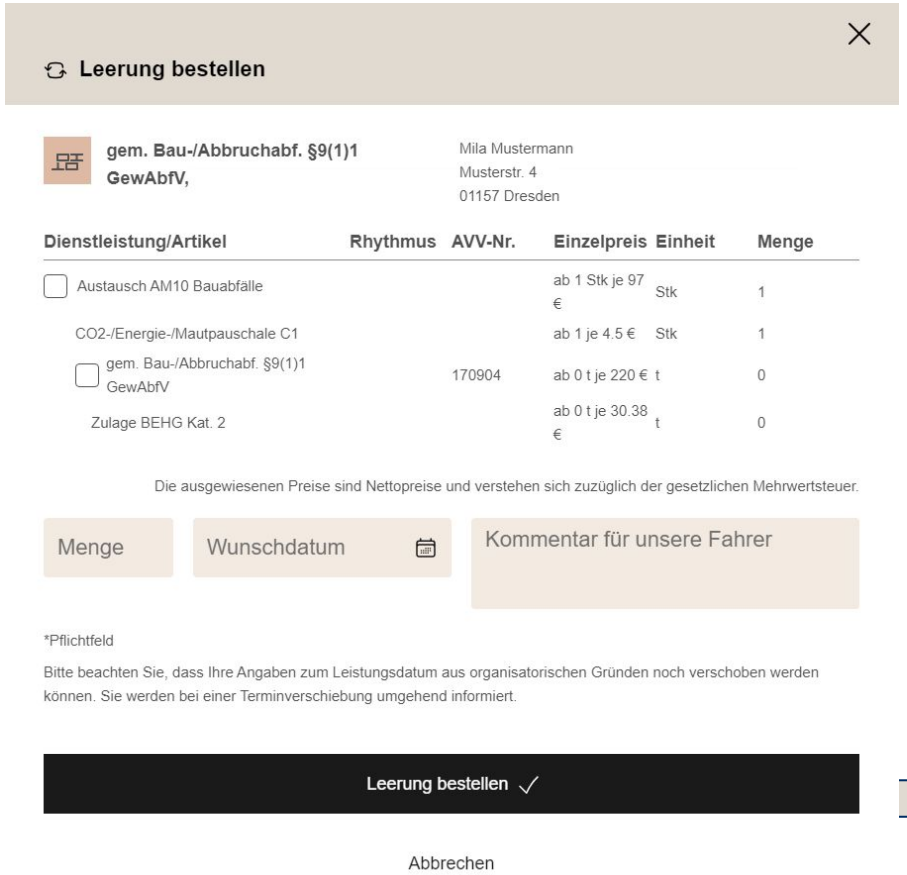
Unter den folgenden Formularen haben Sie nun die Möglichkeit:

1. Ihre **Betriebsruhe** mitzuteilen - damit wir die Leerung pausieren können.
2. die **Abzug** (Abholung) Ihres Abfallbehälters zu anzufragen.

3. Bestellung auswählen

Kommen wir nun zur Funktion **Leerung anfordern**, die einer Bestellung aus dem alten Shop entspricht.





Wählen Sie die entsprechende Dienstleistung und die gewünschte Fraktion.

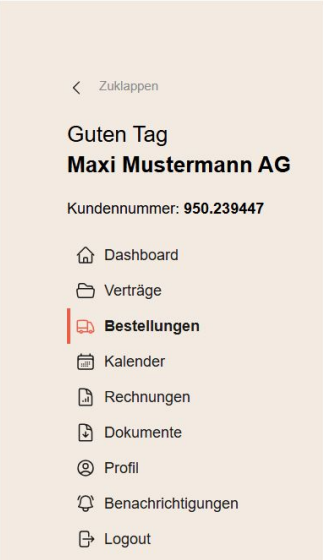
Dann geben Sie die Menge an und wählen das gewünschte Datum. Gerne können Sie unseren Fahrern noch einen Kommentar z.B. Standort oder Erreichbarkeit übermitteln.

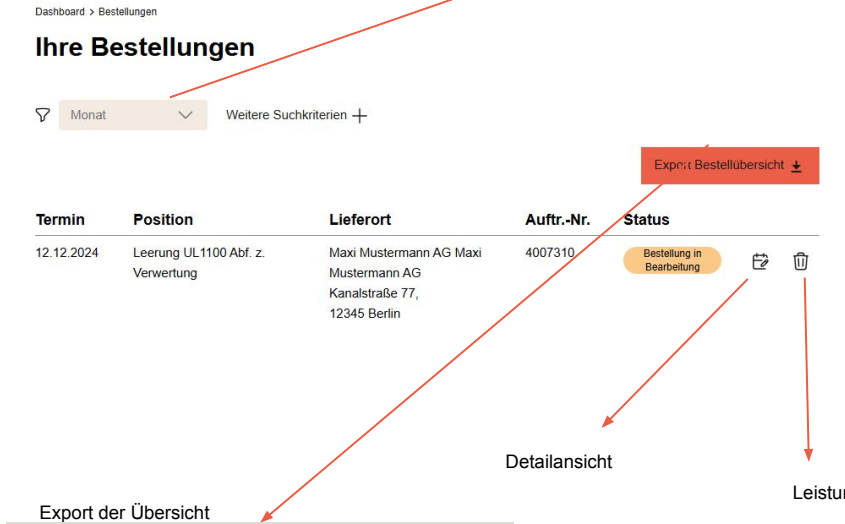


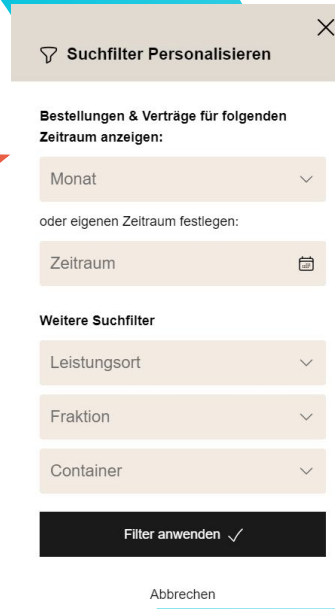
2. Bestellungen

Klicken Sie auf den Reiter **Bestellungen**.
Hier sehen Sie alle getätigten Bestellungen. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit über den Trichter einen Suchfilter zu nutzen.

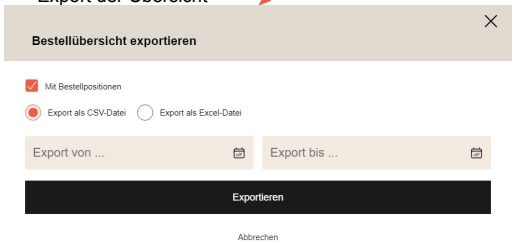
Außerdem können Sie hier über die verschiedenen Icons die Detailansicht aufrufen oder die Leistung stornieren.







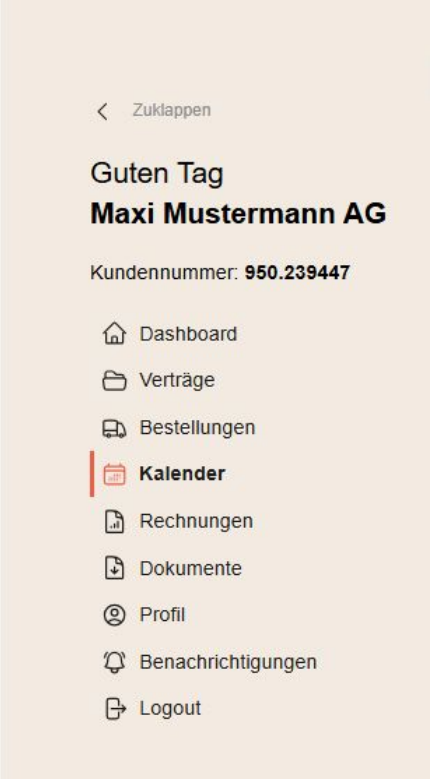
Export der Übersicht

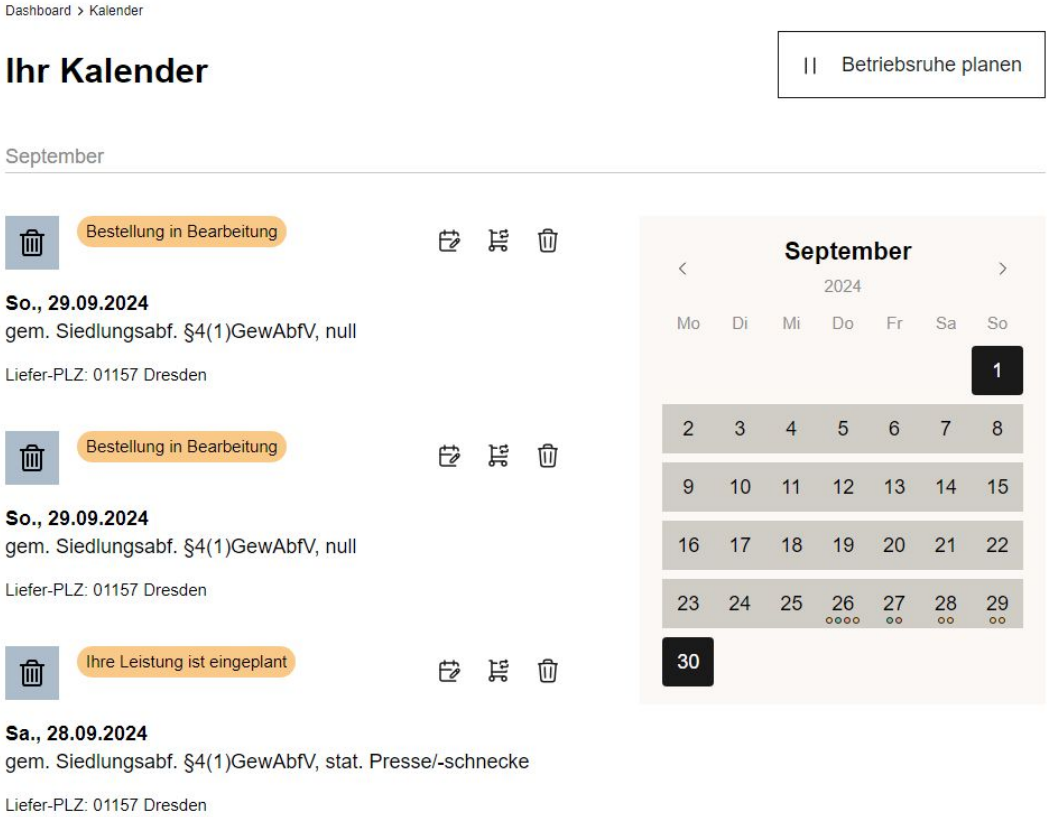


Als weitere Funktion können Sie nun über den Button Export Bestellübersicht eine Übersicht als CSV/Excel herunterladen. Diese weist auch einen FIlter auf.

4. Kalender

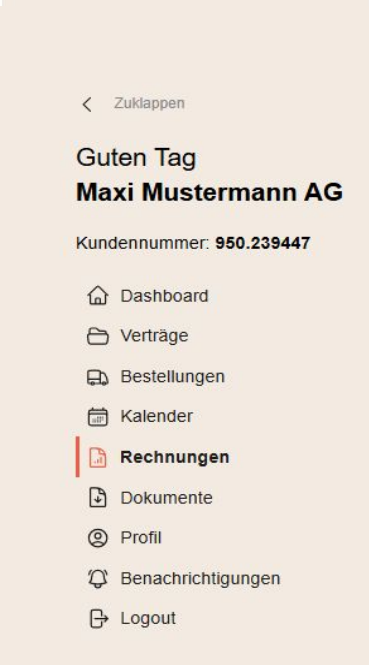
Im Menüpunkt **Kalender** können Sie Ihre Bestellungen nach Monaten eingrenzen. Diese werden im Kalender mit farbigen Punkten dargestellt. Die Farbe der Punkte entspricht dem Status der Bestellung.



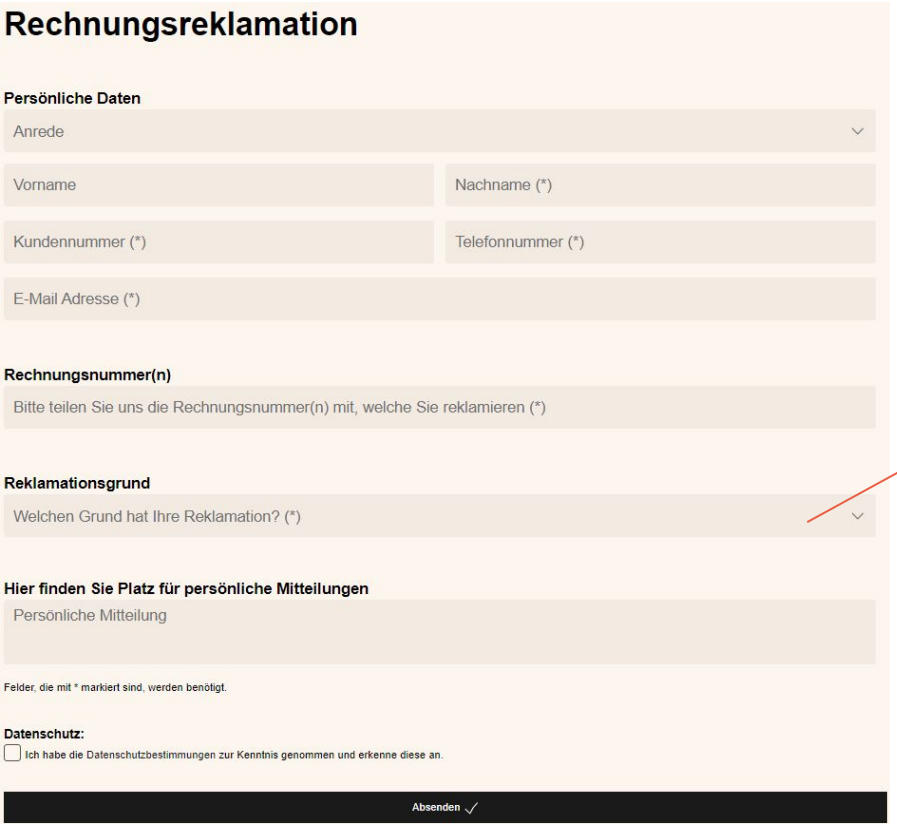


5. Rechnungen

Unter dem Reiter **Rechnungen** können Sie alle Ihre Rechnungen und Gutschriften einsehen.
Sie haben auch die Möglichkeit, Rechnungen zu reklamieren. Dies geschieht über ein Formular, welches Sie auf der nächsten Seite finden.







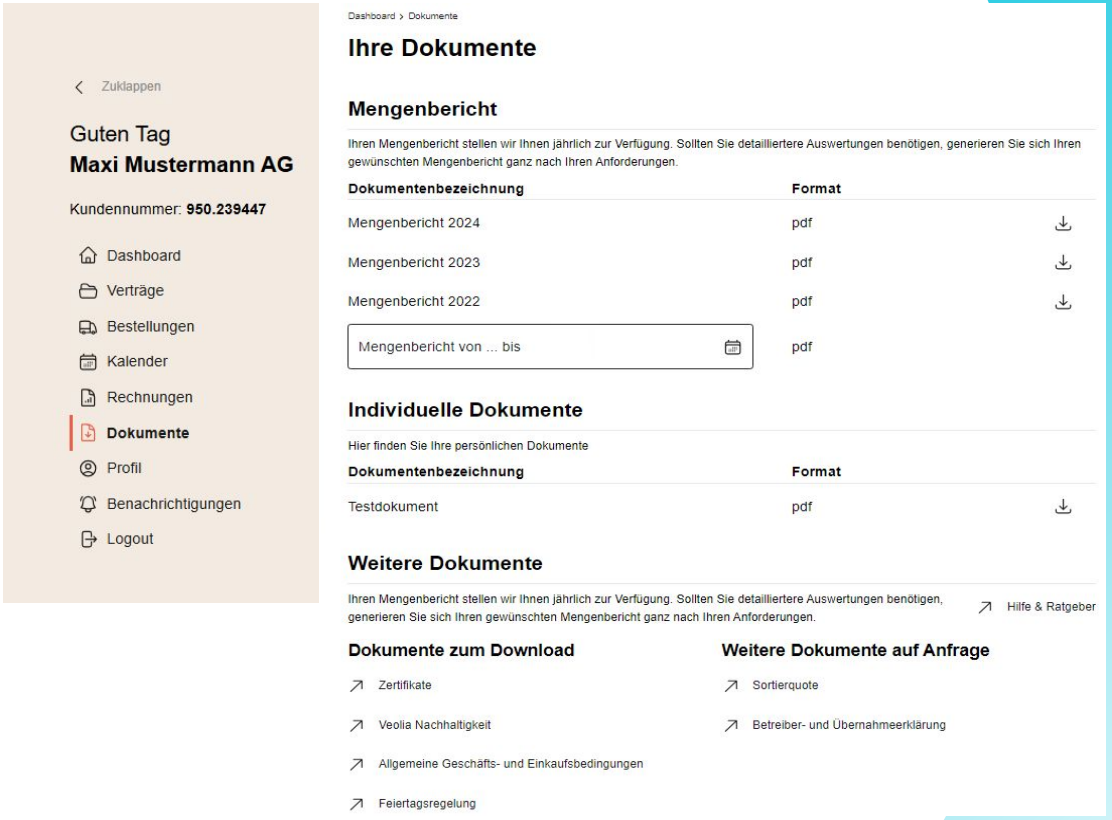
Welchen Grund hat Ihre Reklamation?

- ❑ Preis
- ❑ Leistung
- ❑ Behälterbestand
- ❑ Anschrift
- ❑ sonstiger Grund

6. Dokumente

Im Bereich **Dokumente** können Sie wie gewohnt Ihre Mengenberichte sowie weitere Dokumente wie unsere Zertifikate herunterladen.
Neu ist hier der Bereich individuelle Dokumente, in dem Sie auf Anfrage von Ihrem Innendienst Verträge oder auch Anschreiben zu Preisanpassungen finden.

Wenden Sie sich hierfür bitte an Ihren Fachberater.



7. Profil

1 Profildaten (Seite 19-21)

2 Leistungsort (Seite 22)

3 Rechnungsdaten (Seite 23)

4 Rollen & Rechte (Seite 24-26)

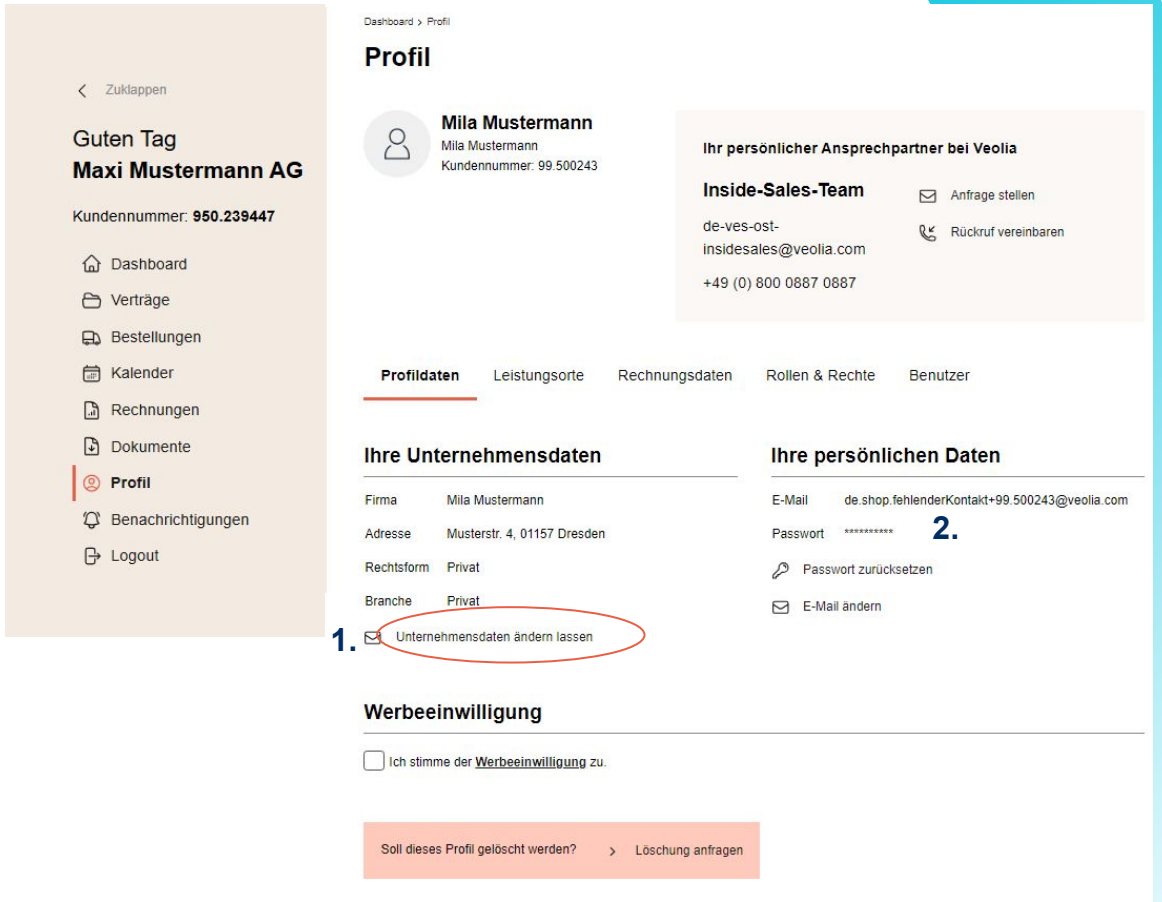
5 Benutzeranlage (Seite 27-29)

7.1 Profildaten

Unter dem Menüpunkt Profil stehen Ihnen nun zahlreiche Funktionen zur Verfügung, die im Detail erläutert werden.

1. Hier können Sie uns die Änderungen Ihren Unternehmensdaten mitteilen
2. Sie können Ihr Passwort selbst zurücksetzen und neu vergeben sowie Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse ändern.

(Bildlich dargestellt auf Seite 20 und 21 dieser Anleitung)



1.

Unternehmensdaten ändern

Persönliche Daten

Anrede

Vorname | Nachname (*)

Kundennummer (*) | Telefonnummer (*)

Neue Unternehmensdaten

Neuer Name | neue Rechtsform

neue Anschrift | neue Telefonnummer

Bitte beachten Sie, das wir unter Umständen Dokumente von Ihnen benötigen, um die Änderungen zu bestätigen.

Hier finden Sie Platz für persönliche Mitteilungen

Persönliche Bemerkung

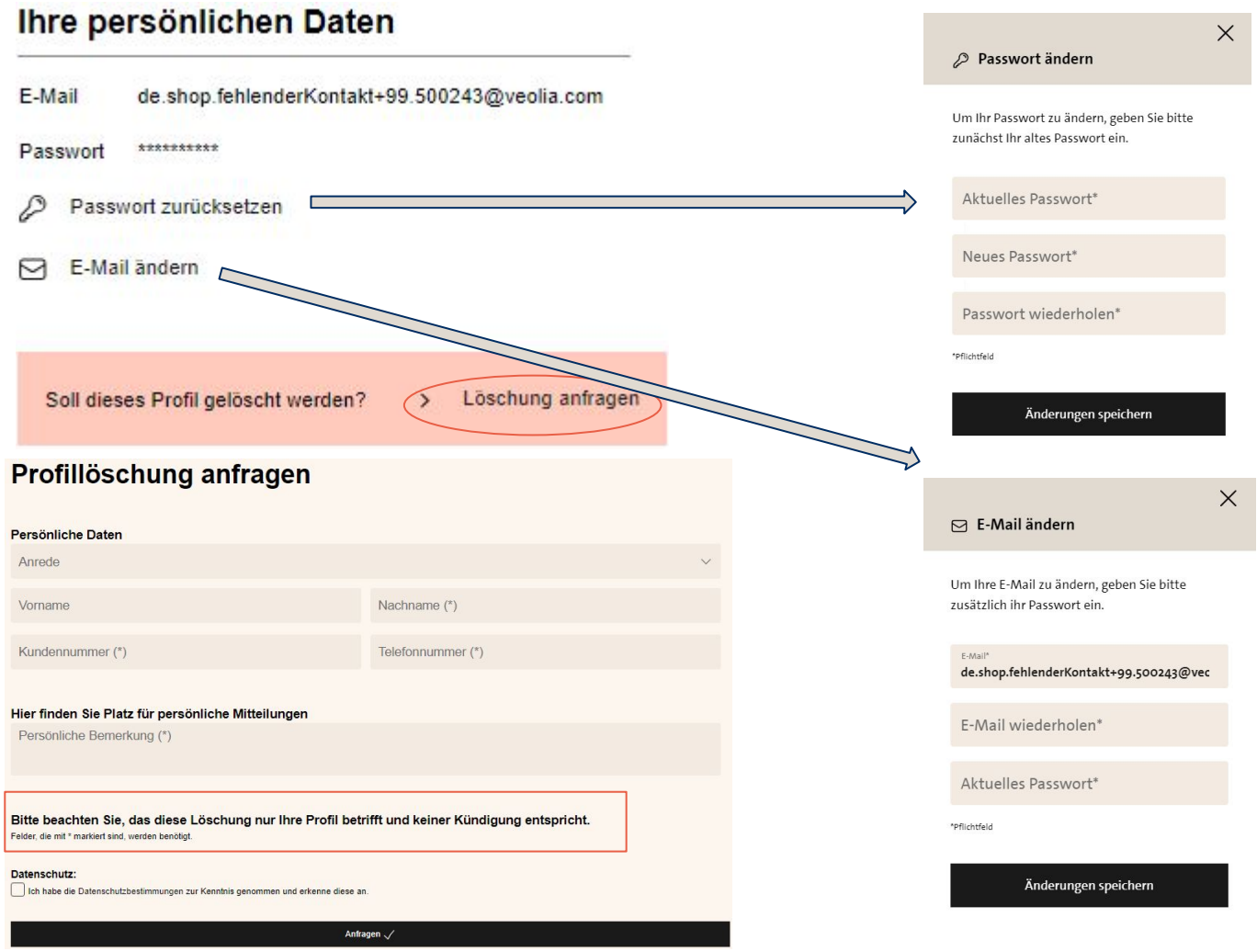
Felder, die mit * markiert sind, werden benötigt.

Datenschutz:

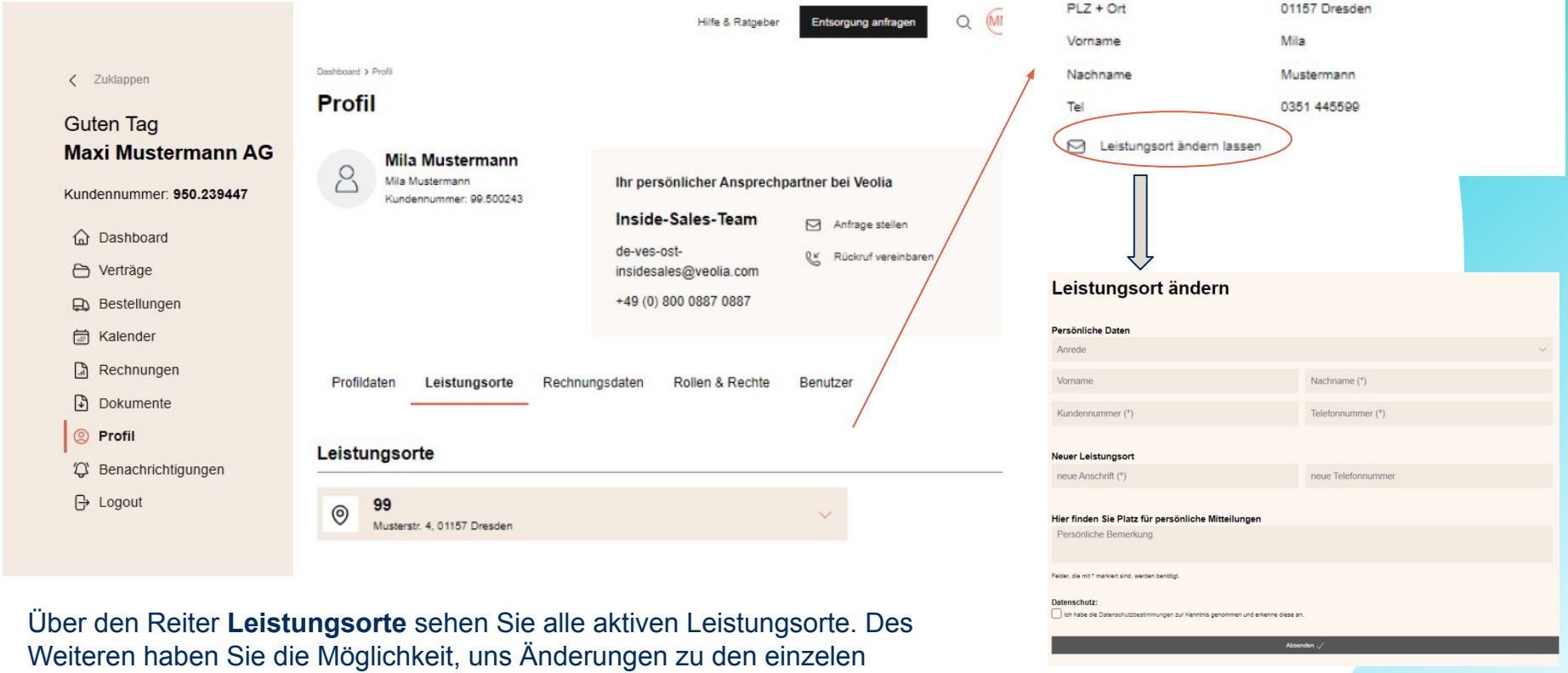
☐ Ich habe die Datenschutzbestimmungen zur Kenntnis genommen und erkenne diese an.

Absenden ✓

2.

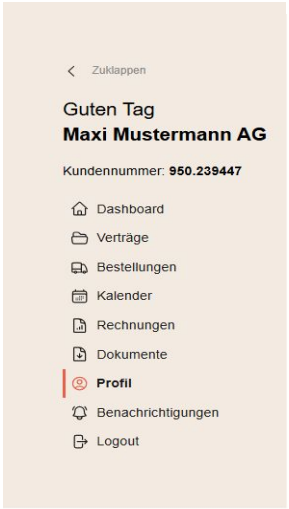

Ihre persönlichen Daten
E-Mail
de.shop.fehlenderKontakt+99.500243@veolia.com
Passwort
****
Passwort zurücksetzen
E-Mail ändern
Soll dieses Profil gelöscht werden?
Löschung anfragen
Profillöschung anfragen
Persönliche Daten
Anrede
Vorname
Nachname (*)
Kundennummer (*)
Telefonnummer (*)
Hier finden Sie Platz für persönliche Mitteilungen
Persönliche Bemerkung (*)
Bitte beachten Sie, das diese Löschung nur Ihre Profil betrifft und keiner Kündigung entspricht.
Felder, die mit * markiert sind, werden benötigt.
Datenschutz:
Ich habe die Datenschutzbestimmungen zur Kenntnis genommen und erkenne diese an.
Anfragen
Passwort ändern
Um Ihr Passwort zu ändern, geben Sie bitte zunächst Ihr altes Passwort ein.
Aktuelles Passwort*
Neues Passwort*
Passwort wiederholen*
*Pflichtfeld
Änderungen speichern
E-Mail ändern
Um Ihre E-Mail zu ändern, geben Sie bitte zusätzlich ihr Passwort ein.
E-Mail*
de.shop.fehlenderKontakt+99.500243@vec
E-Mail wiederholen*
Aktuelles Passwort*
*Pflichtfeld
Änderungen speichern

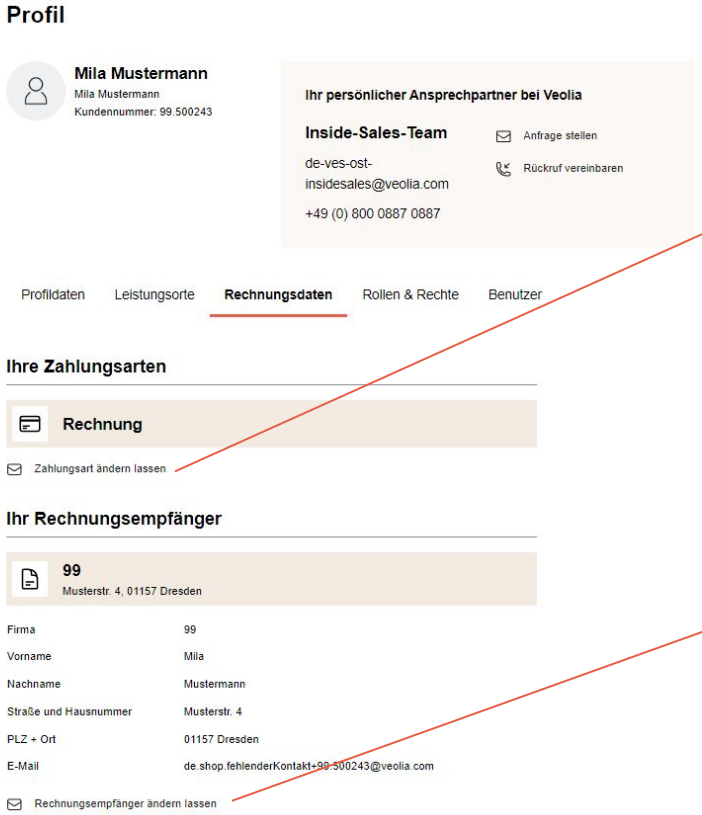
7.2 Leistungsort

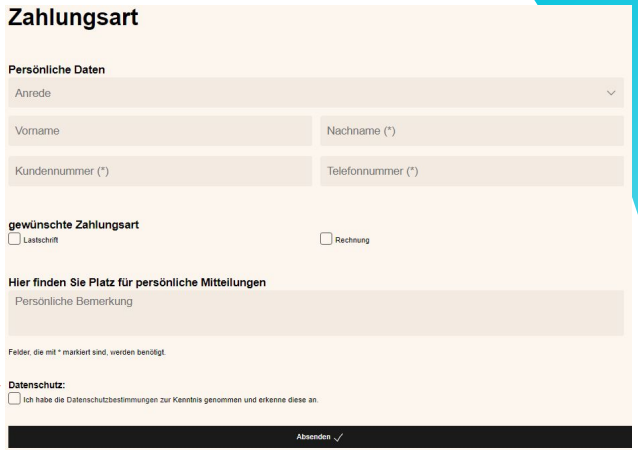


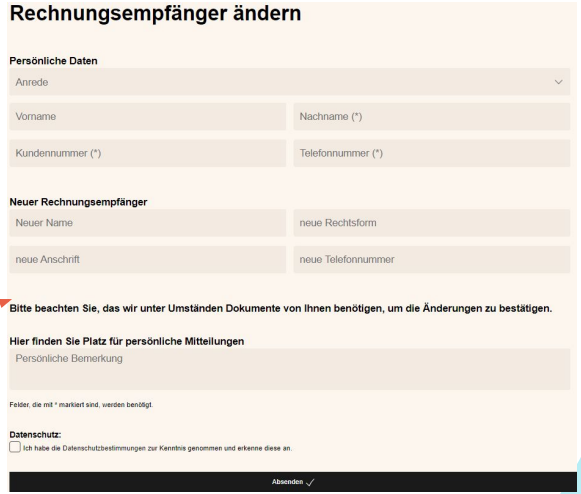
Über den Reiter **Leistungsorte** sehen Sie alle aktiven Leistungsorte. Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit, uns Änderungen zu den einzelen Leistungsorten mitzuteilen.

7.3 Rechnungsdaten



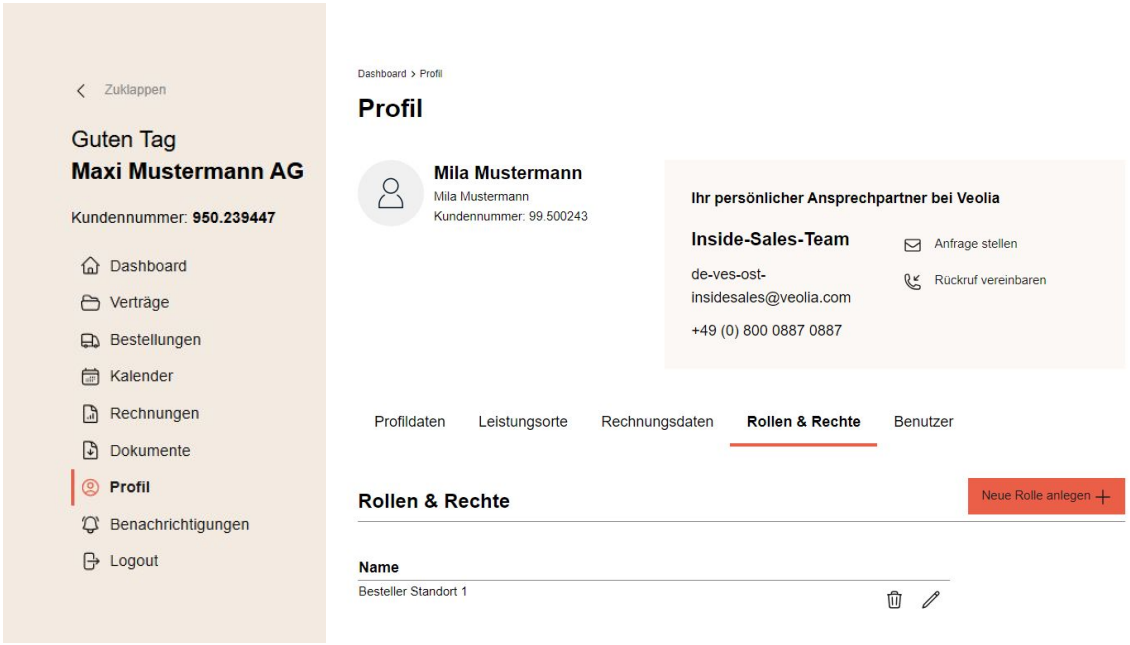






Hier haben Sie die Möglichkeit Ihre Zahlungsart wie auch Ihren Rechnungs-empfänger anzupassen.

7.4 Rollen & Rechte

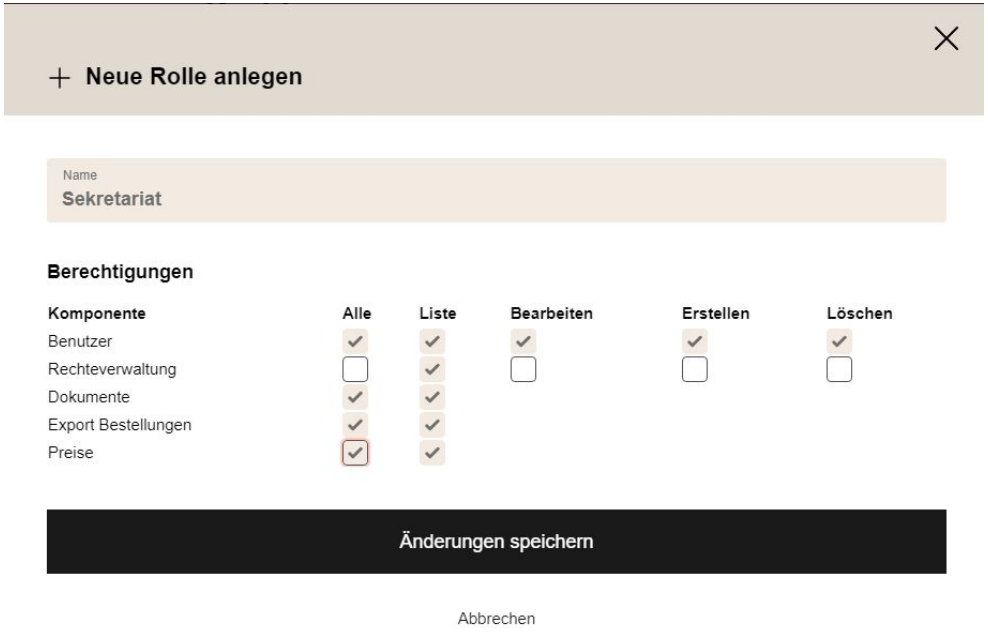


Hier haben Sie die Möglichkeit eine neue Rolle anzulegen.

Klicken Sie dazu auf :

Neue Rolle anlegen

Danach folgen Sie der Anweisung der nachfolgenden Seiten.

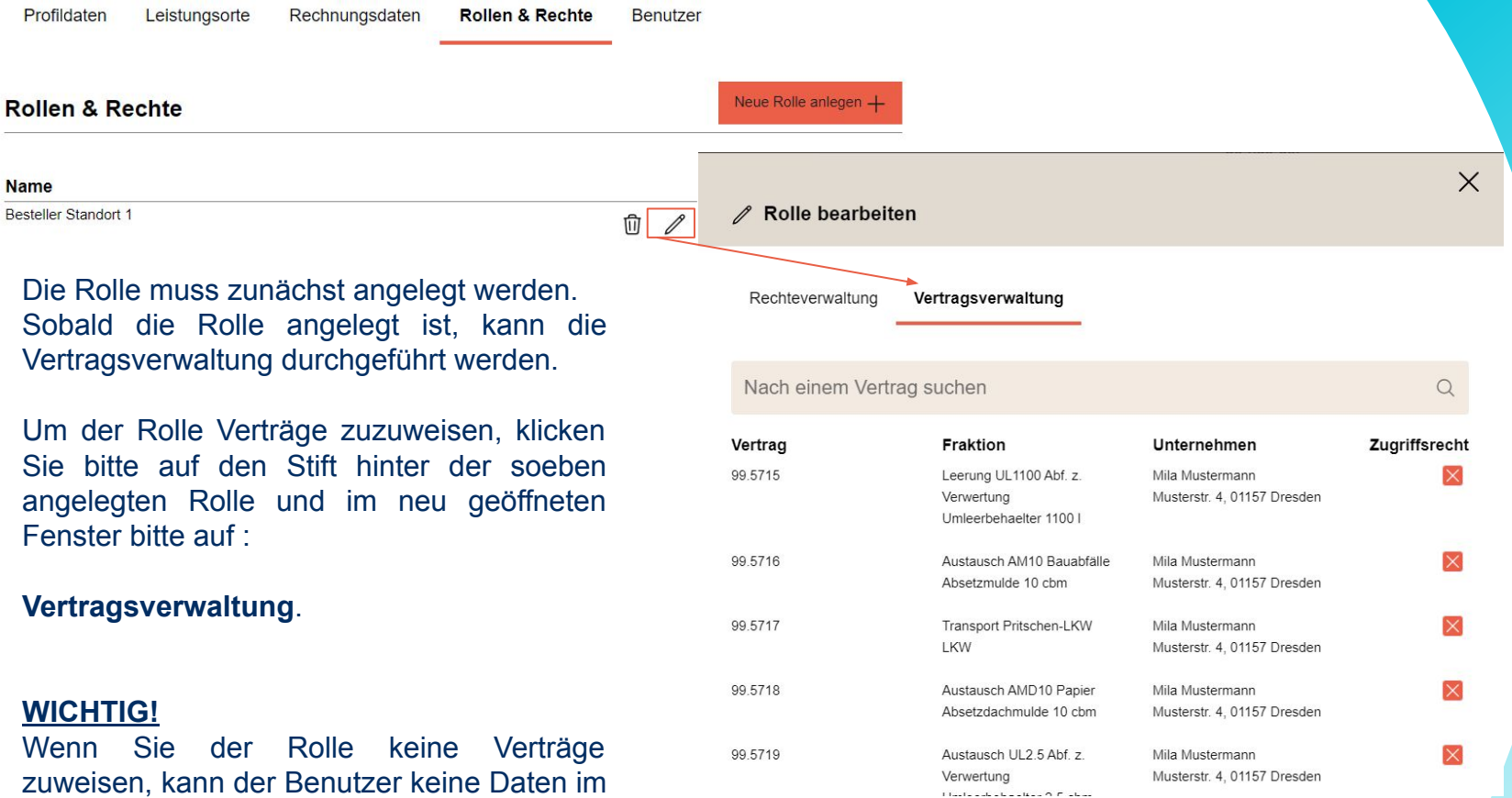


Zunächst vergeben Sie einen Namen für die Rolle.

Anschließend wählen Sie die gewünschten Berechtigungen aus.

Klicken Sie auf:

Änderungen speichern.



Die Rolle muss zunächst angelegt werden. Sobald die Rolle angelegt ist, kann die Vertragsverwaltung durchgeführt werden.

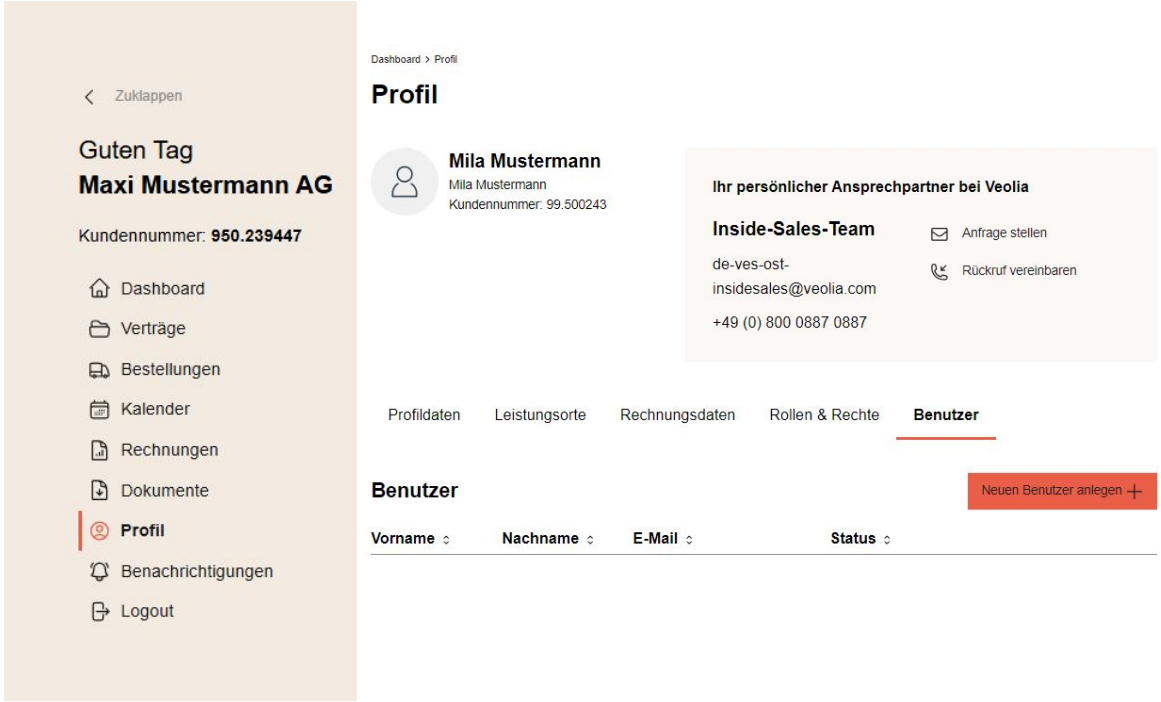
Um der Rolle Verträge zuzuweisen, klicken Sie bitte auf den Stift hinter der soeben angelegten Rolle und im neu geöffneten Fenster bitte auf :

Vertragsverwaltung.

WICHTIG!

Wenn Sie der Rolle keine Verträge zuweisen, kann der Benutzer keine Daten im Portal einsehen und keine Bestellungen für die entsprechende Leistungsstelle auslösen.

7.5 Benutzeranlage



Nachdem Sie die Rolle entsprechend angelegt, mit Rechten versehen und Verträge zugeordnet haben, ist es erforderlich, einen Benutzer anzulegen. Gehen Sie dazu auf die Registerkarte **Benutzer** und klicken Sie auf :

Neuen Benutzer anlegen



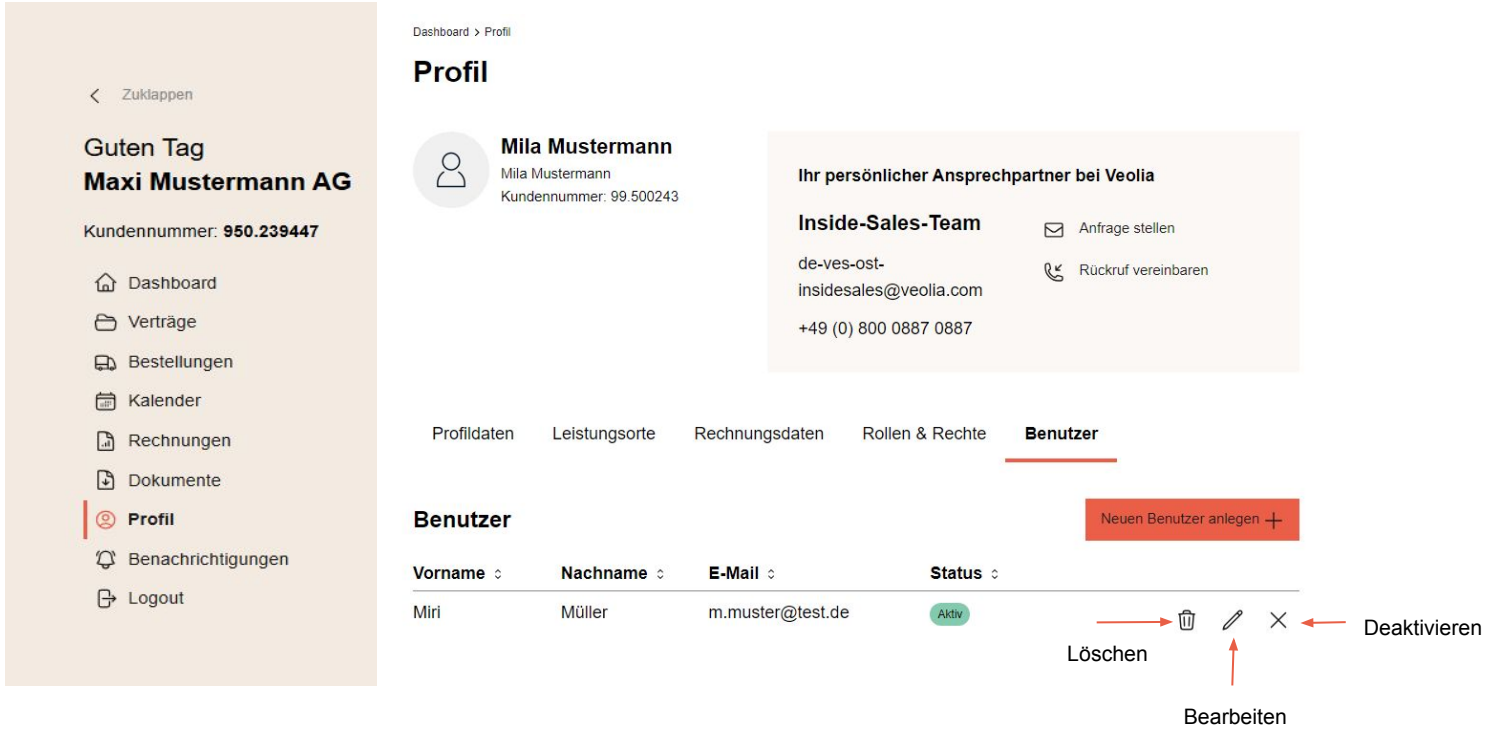
Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie die Benutzerdaten, d.h. Name, Vorname und E-Mail-Adresse des entsprechenden Benutzers eintragen.

Unter dem Punkt **Rolle** weisen Sie dem Benutzer bitte die angelegte Rolle zu, ohne die Sie den Benutzer nicht speichern können.
Setzen Sie bitte noch ein Häkchen bei Aktiv, damit der Benutzer eine E-Mail erhält und sich ein Passwort vergeben kann.

Klicken Sie bitte auf:

Änderungen speichern

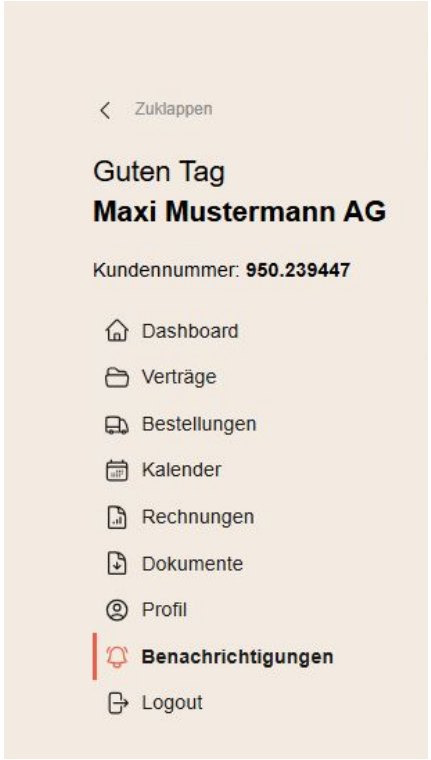
Danach ist der Benutzer angelegt.



Selbstverständlich haben Sie als Hauptnutzer jederzeit die Möglichkeit, angelegte Unterbenutzer zu löschen, zu deaktivieren oder zu bearbeiten.

8. Benachrichtigung

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, wie im alten Portal, Benachrichtigungen einzurichten.
Klicken Sie dazu einfach auf
"**Neue Benachrichtigung erstellen**".







Wählen Sie einen oder mehrere Leistungsorte

- ❏ alle auswählen
- ❏ Leistungsort A
- ❏ Leistungsort B

Worüber möchten Sie benachrichtigt werden?

- ❏ Statuswechsel generell
- ❏ Statusänderung auf “Bestellung eingegangen”
- ❏ Statusänderung auf “Bestellung in Bearbeitung”
- ❏ Statusänderung auf “Leistung wurde eingeplant”
- ❏ Statusänderung auf “Storniert”
- ❏ Statusänderung auf “Leistung wurde erbracht”
- ❏ Statusänderung auf “Abrechnung erstellt”
- ❏ Änderung des Ausführungsdatums
- ❏ Dokumente

9. Entsorgung anfragen

Natürlich haben Sie auch die Möglichkeit, eine komplett neue Entsorgung bei uns anzufragen.

Klicken Sie dazu einfach auf den Button **Entsorgung anfragen** oder im Feld für Ihren persönlichen Ansprechpartner auf **Anfrage stellen**.



Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

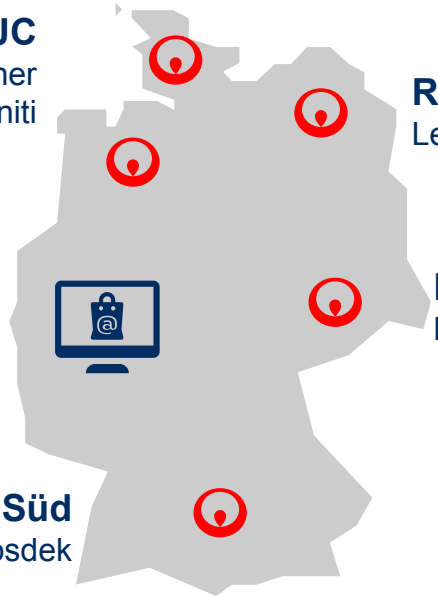


Für Fragen können Sie gern die Kollegen aus dem Projektteam unter unten genannter E-Mail kontaktieren.

Region RHK
Verena Höhn

Region VUC
Cornelia Käther
Francesca Minniti

Region Nord
Lenny Sperling



Product Owner Shop
Pia Schmitt

Region Ost/BioCycling
Marie Pouva

Region Süd
Kai Drosdek

de.support-veoliashop@veolia.com