

ČASTO KLADENÉ OTÁZKY

1. BUDETE AKCEPTOVAŤ OBJEDNÁVKU FORMOU XLS OBJEDNÁVKOVÉHO FORMULÁRU ZASLANÉHO E-MAILOM ŠPECIALISTOM ZÁKAZNICKÉHO SERVISU?

XLS list môžete ľahko nahrať do B2B systému, pokiaľ je vytvorený v správnej šablóne. Šablóna objednávky XLS je k dispozícii k stiahnutiu v sekcii Košík – Pridať nový košík.

2. MOŽU B2B SYSTÉM POUŽÍVAŤ AJ MOJI KOLEGOVIA VO FIRME?

Áno! Vaši kolegovia môžu systém používať tiež. Školenie, predstavenie systému a zaistenie prístupových práv je v plnej kompetencii B2B administrátora vo vašej firme.

3. KTO JE KONTAKTNOU OSOBOU PRE NAHLÁSENIE CHÝB?

Veškeré chyby, prosím, nahlašte obchodnímu zástupci alebo specialistovi zákaznického servisu.

4. KDE NÁJDEM NÁVOD K NOVÉMU B2B SYSTÉMU?

Užívateľské príručky pre jednotlivé funkcionality, ktoré sú pripravené vo forme videomanuálu, nájdete na stránke so všetkými B2B materiálmi.

(<https://www.youtube.com/playlist?list=PLNK9ezfU1HYVDBPhYg0N0MeHA9J9IXIzF>)

5. KEDY JE PLÁNOVANÉ KOMPLETNÉ SPUSTENIE SYSTÉMU?

Plná prevádzka nového B2B bude zahájená po úspešnom ukončení pilotnej prevádzky. Predpoklad je prvý polrok 2022.

6. PREČO SA SPÚŠŤA NOVÝ B2B SYSTÉM?

Nový B2B systém vám poskytne akékoľvek presnejšie informácie 24/7 a uľahčí vám prácu pri objednávaní CERVA tovaru. Spravovaním prístupu svojim kolegom, môžete ušetriť pre seba čas a peniaze.

7. BUDÚ MOJE OBJEDNÁVKY KOMPLET SPRACOVANÉ VČAS, AKO JE POŽADOVANÉ?

Vaše objednávky budú automaticky prijímané naším systémom SAP. Pred zadaním objednávky budete poznať dostupnosť tovaru a tiež, kedy bude nedostupný tovar opäť sklado.

8. AKÉ INFORMÁCIE V B2B NÁJDEM?

Prehľad dostupných košíkov, zadané objednávky vrátane všetkých detailov, faktúry s informáciami o ich splatnosti, uskutočnené dodávky, backorders s informáciami o najbližšej dodávke, reklamácie, vratky a dohody s koncovým zákazníkom.

9. KDE ZÍSKAM INFORMÁCIE O FAKTÚRACH PO SPLATNOSTI?

Informácie o vašich faktúrach po splatnosti nájdete v sekcii Nastavenie účtu alebo Faktúry, podľa vašich prístupových práv.

10. ČO ZNAMENAJÚ PRÍSTUPOVÉ PRÁVA A AKO ICH MOŽNO NASTAVIŤ?

Administrátor B2B systému CERVA vo vašej spoločnosti môže nastaviť prístupové práva do každej sekcie systému podľa informácií, ktoré vyžaduje daná firemná pozícia.

11. NEMÔŽEM NAHRAŤ EXCELOVÚ TABUĽKU DO KOŠÍKA. ČO BY SOM MAL ROBIŤ?

Skontrolujte prosím formu excelovskej tabuľky. Musia existovať len tri stĺpce: Kód SAP, Množstvo, Jednotka. Skontrolujte, či bol kód SAP alebo jednotka zadaná správne. Pred dokončením budete informovaní, Aké artikly budú importované správne a ktoré nebudú importované z vyššie uvedených dôvodov.

12. AKÝ JE VÝZNAM SYMBOLU/IKONY V SYSTÉME?

Informácie o význame ikony sa objaví pri podržaní myši nad ikonou.

13. NEMÔŽEM NÁJSŤ OBJEDNANÚ POLOŽKU. ČO MÁM ROBIŤ?

Skontrolujte prosím záložku Backorders, kde sú uložené všetky vaše objednané položky. Pokiaľ tam položku nenájdete, položka bola pravdepodobne vyfakturovaná (skontrolujte Faktúry), bola užívateľom odstránená, alebo položka nebola prevedená z košíka do objednávky. Skontrolujte prosím svoj uložený košík v sekcii Košík.

14. NEMÔŽEM SA PRIHLÁSIŤ DO B2B.

Skontrolujte prosím svoj prihlasovací e-mail a/alebo heslo. Pokiaľ sú obidva správne, kontaktujte prosím svojho obchodného zástupcu.

15. AKO NÁJDEM INFORMÁCIE O ZÁSIELKE?

Všetky logistické údaje nájdete v sekcii Dodávky. Kliknutím na Číslo dodávky získate informácie o jej váhe, objeme, krajine pôvodu a vlastnom kóde.

16. OBDRŽALI SME NEÚPLNÚ ZÁSILKU. ČO BY SME MALI ROBIŤ?

V B2B je sekcia Reklamácie. Otvorením reklamácie môžete vybrať reklamovateľnú položku a potom zadáte dôvod reklamácie. Vyplňte prosím Ďalšie požadované informácie a kliknite na tlačidlo Odoslať sťažnosť. O vybavení Vašej reklamácie budete informovaní notifikáciami v B2B systéme alebo notifikačnými e-mailmi pokiaľ ste v menu Nastavenie notifikácií neuviedli inak.

17. PREČO NEMÔŽEM PRIDAŤ ŽIADNU POLOŽKU DO OBJEDNÁVKY?

Ak je objednávka vytvorená (611XXXXXXX), nemôžete do nej pridať žiadne ďalšie položky. Musíte vytvoriť nový košík.

18. OMYLOM SOM OBJEDNAL POLOŽKU. AKO TO MÔŽEM ZMENIŤ?

Nájdite nesprávnu položku vo svojich nevybavených objednávkach. Kliknite na Upraviť (ikona ceruzky), zmeňte množstvo v poli Nové množstvo alebo kliknite na Odobrať pre zmazanie všetkého množstva a kliknite na tlačidlo Potvrdiť. Pre objednanie správneho tovaru musíte vytvoriť nový košík.

19. POKIAĽ BUDEM MAŤ NEJAKÚ OTÁZKU/PODNET K NOVÉMU B2B, NA KOHO SA MÁM OBRÁTIŤ?

Neváhajte sa primárne obracať na svojho obchodného zástupcu. Pokiaľ nebude k zastihnutiu, tak na svoj kontakt na orderdesku. Tak prispejete k tomu, že sa váš dotaz dostane ku kompetentnej osobe.

20. POKIAĽ PODÁM DOTAZ K NOVÉMU B2B, DOSTANEM ZPÄTNÉ INFO?

Nie vždy, ale to neznamená, že sa Vaším dotazom nezaobráme.
Všetko analyzujeme a snažíme sa riešiť.

21. ZOSTÁVA TOVAR, KTORÝ JE V OKAMIHU VLOŽENIA DO NÁKUPNÉHO KOŠÍKA DOSTUPNÝ, STÁLE DOSTUPNÝ AJ V ROZPRACOVANOM KOŠÍKU?

Dostupnosť tovaru (zvlášť pri artikoch, ktorých je na sklade málo kusov) sa môže líšiť, pretože vzniká časová odozva medzi vložením do košíka a objednaním. Rozhodným okamžikom pre dostupnosť tovaru je potvrdenie objednávky, tj. objednanie tovaru.

22. PRETOŽE SI CENY EUA PRE KONCOVÉHO ODBERATEĽA SORTIMENTU PRI OBJEDNÁVKE ZADÁVAM SÁM, MÔŽEM NA JEDNU OBJEDNÁVKU OBJEDNAŤ TOVAR S EUA PRE VIAC KONCOVÝCH ODBERATEĽOV?

Nie, na jednu objednávku možno objednať len tovar s EUA cenami pre jedného koncového odberateľa.
K tomuto tovaru ale môžete pridať aj bežný tovar

